



REO núm: 1136
Data: 08/09/2025

PLAENSA. Assistència sanitària telefònica 061. Salut respon. 2024

Fitxa tècnica



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

☒ Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	PLAENSA - Assistència sanitària telefònica 061- Salut Respon 2024
Resum de l'objecte:	Estudi de Percepció, Experiència, Satisfacció i Opinió dels usuàries del Servei Català de la Salut amb el servei d'assistència sanitària telefònica 061- Salut Respon
Necessitats a satisfer:	La finalitat del projecte és obtenir una mesura del grau de percepció, experiència i satisfacció de les usuàries del Servei Català de la Salut, concretament de les usuàries del servei d'assistència sanitària telefònica 061- Salut Respon durant el 2024.

Està inclòs al Pla anual:

No

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

☐ **Lot 1. Enquestes presencials**

☐ **Lot 2. Enquestes telefòniques**

☒ **Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral**

	Seleccionar:	Observacions:	n
1. Durada qüestionari:	Fins 5'		
2. Grandària mostra:	>1500 a 2500		1.790
3. Univers:	Usuaris d'un servei	Persones de més de 15 anys que han estat usuàries del servei en els darrers 12 mesos.	
4. Mostreig:	Per quotes (no probabilístic)		
5. Nombre de quotes:	2 quotes		
6. Àmbit:	Catalunya		
7. Marc mostral:	Llistat d'univers + quota		
8. Recordatoris:	1 o 2 recordatoris		
9. Retrucades:	Cap		

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de:	-	1,55 €
b) Preu unitari previst pel promotor:	-	1,55 €

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

☐ **Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panels d'accés (Access panels)**

Metodologia qualitativa:

☐ **Reunions de grup**

Altres metodologies:

☐ Metodologies no incloses en els apartats anteriors
especifiquen:

2.2 Qüestionari i/o guió de les entrevistes

- ☐ Brifing o primer esborrany
☒ Definitiu
☐ Altres (*especifiquen*):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

Unitat d'Atenció a la Ciutadania. Qualitat. Salut/emergències mèdiques.

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny

Unitat d'avaluació i experiència del pacient. Gerència de Gestió Ciutadana. Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuaris. Servei Català de

Treball de camp i informe descriptiu de resultats	<i>observacions</i>	
Presencial	<i>Empreses Lot 1:</i>	
Telefònic	<i>Empreses Lot 2:</i>	
Internet amb marc mostral	<i>Empreses Lot 3:</i>	
Internet amb panel	<i>Empreses Lot 4:</i>	
Reunions de grup	<i>Empreses Lot 5:</i>	
Altres metodologies	<i>Especificar:</i>	
Anàlisi i informes addicionals	<i>Especificar:</i>	Unitat d'avaluació i experiència del pacient. Gerència de Gestió Ciutadana. Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuaris. Servei Ca
Altres	<i>Especificar:</i>	

3. Cost de l'estudi

	Cost màxim segons Acord marc € (IVA no inclòs)		Cost unitat promotora € (IVA no inclòs)	
Direcció i disseny	-	€	-	€
Treball de camp i informe descriptiu de resultats				
Lot 1: Presencial	-	€	-	€
Lot 2: Telefònic	-	€	-	€
Lot 3: Internet amb marc mostral	-	2.774,50 €	-	2.774,50 €
Lot 4: Internet amb panel	-	€	-	€
Lot 5: Reunions de grup	-	€	-	€
Altres metodologies	-	€	-	€
Anàlisi i informes addicionals	-	€	-	€
Altres	-	€	-	€
Total	-	2.774,50 €	-	2.774,50 €

4. Calendari d'execució del contracte

	Especifiqueu les dates (dia o mes, any)
Treball de camp:	29/04/2024-30/04/2024
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	2024
Presentació dels resultats per part del promotor:	2024

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- ☒ Qüestionari
- ☐ Guió de les reunions
- ☐ Taules estadístiques
- ☒ Informe de resultats
- ☒ Microdades de l'estudi
- ☐ Altres (especificar):