



REO núm: 1136
Data: 08/09/2025

PLAENSA. Assistència sanitària telefònica 061. Salut respon. 2024

Qüestionari



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut

Qüestionari d'atenció sanitària telefònica "061 Salut
Respon"

Servei Català de la Salut

2024

Qüestionari en Català

Qüestionari d'atenció sanitària telefònica "061 Salut Respon"

SMS

Benvolguda/Benvolgut. El **Servei Català de la Salut** voldria conèixer la vostra opinió sobre l'atenció rebuda quan va contactar amb el 061 Salut Respon. Si us plau, cliqueu aquí:

[enllaç](#)

Moltes gràcies.

INTRODUCCIÓ WEB

Avís legal:

La informació que us demanem és per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzi aquesta informació està obligat per llei a garantir l'anonimat i el secret estadístic, i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

[Més informació](#)

Trieu la resposta que més d'acord estigui amb la vostra opinió.

Si us sembla, podem començar.

P1. Era el primer cop que us dirigíeu al servei d'atenció telefònica "061 SALUT RESPON" per realitzar una consulta sanitària?

- 1. Sí
- 2. No
- 9. NS/NC

P2. Quin va ser el motiu per el qual us va dirigit al telèfon 061 per realitzar una consulta sanitària?

- 1. Rapidesa i no desplaçament
- 2. Seguint les recomanacions dels mitjans de comunicació
- 3. Recomanat per un familiar o amic
- 4. Altres
- 9. NS/NC

P3. Com valoreu l'amabilitat de la persona que us va despenjar el telèfon a l'hora d'atendre la trucada?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Dolenta
- 9. NS/NC

P4. Com valoreu el temps d'espera durant la derivació de la trucada a un altre professional?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC

P5. El professional sanitari es va identificar com un:

- 1. Metge o metgessa
- 2. Infermer o infermera
- 8. No es va identificar
- 9. NS/NC NS/NC

P6. Us va semblar que es feien càrrec de la vostra situació?

- 5. Perfectament
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC

P7. En relació a l'afirmació "El temps que se us va dedicar a la vostra consulta va ser l'adequat", esteu:

- 5. Totalment d'acord
- 4. D'acord
- 3. Ni d'acord ni en desacord
- 2. En desacord
- 1. Totalment en desacord
- 9. NS/NC

P8. Les explicacions que us van donar van ser clares i entenedores?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 9. NS/NC

P9. Com valoreu el respecte amb el qual se us va parlar?

- 5. Perfecte
- 4. Molt bé
- 3. Bé
- 2. Regular
- 1. Dolent
- 9. NS/NC

P10. Vau tenir la sensació que les diverses persones amb qui vau interactuar estaven coordinades entre elles?

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai / gairebé mai
- 9. NS/NC

P11. Com valoreu la resolució de la vostra consulta?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Dolenta
- 9. NS/NC

P12. Valoreu, del 0 al 10, la confiança que us va transmetre la gestió del vostre cas (tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SATISFACCIÓ GENERAL

P 101 I ara per acabar: valoreu de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei 061 SALUT RESPON . (Si haguéssiu de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaríeu? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P 102 Si poguéssiu escollir, tornaríeu a utilitzar el servei 061 SALUT RESPON ?

- 3. Sí
- 2. No n'estic segur
- 1. No
- 9. NS /NC

Cuestionario en Castellano

Qüestionari d'atenció sanitària telefònica "061 Salut Respon"

SMS

Apreciada/Apreciado. El **Servei Català de la Salut** desearia conocer su opinión sobre la atención recibida cuando contactó con el servicio 061 Salut Respon. Por favor, clique aquí:

[enlace](#)

Muchas gracias.

INTRODUCCIÓ WEB:

Aviso legal:

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilice esta información está obligado a garantizar el anonimato y el secreto estadístico, y a cumplir con la normativa de protección de datos de carácter personal.

[Más información](#)

Elija la respuesta que esté más de acuerdo con su opinión.

Si le parece, podemos empezar.

P1. ¿Era la primera vez que se dirigía al servicio de atención telefónica 061 SALUT RESPON para realizar una consulta sanitaria?

- 1. Si
- 2. No
- 9. NS/NC

P2. ¿Cuál fue el motivo por el cual se dirigió al teléfono 061 para realizar una consulta sanitaria?

- 1. Rapidez y no desplazamiento
- 2. Siguiendo las recomendaciones de los medios de comunicación
- 3. Recomendado por un familiar o amigo
- 4. Otros
- 9. NS/NC

P3. ¿Cómo valora la amabilidad de la persona que descolgó el teléfono a la hora de atender su llamada?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 9. NS/NC

P4. ¿Cómo valora el tiempo de espera durante la derivación de la llamada a otro profesional?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC

P5. El profesional sanitario se identificó como un:

- 1. Médico o médica
- 2. Enfermero o enfermera
- 8. No se identificó
- 9. NS/NC

P6. ¿Le pareció que se hacían cargo de su situación?

- 5. Perfectamente
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC

P7. En relación a la afirmación “El tiempo que se le dedicó a su consulta fue el adecuado”, usted estaría:

- 5. Totalmente de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo
- 9. NS/NC

P8. ¿Les explicaciones que le dieron fueron claras y comprensibles?

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca / casi nunca
- 9. NS/NC

P9. ¿Cómo valora el respeto con el que se le habló?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Malo
- 9. NS/NC

P10. ¿Tuvo la sensación de que las distintas personas con las que interactuó estaban coordinadas entre ellas?

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/ Casi nunca
- 9. NS/NC

P11. ¿Cómo valora la resolución de su consulta?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mala
- 9. NS/NC

P12. Valore, del 0 al 10, la confianza que le transmitió la gestión de su caso (teniendo en cuenta que 0 significa nada satisfecho y 10 muy satisfecho):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SATISFACCIÓN GENERAL

P101. Ahora, para acabar: valore de 0 a 10 su grado de satisfacción global con el servicio recibido. (¿Si tuviera que poner una nota del 0 al 10, qué nota le pondría? Teniendo en cuenta que 0 quiere decir nada satisfecho y 10 muy satisfecho).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P 102 Si pudiera escoger, ¿Volvería a elegir el servicio "061 Salut Respon"?

- 3. Sí
- 2. No estoy seguro
- 1. No
- 9. NS /NC

/Salut