



REO núm: 1136
Data: 08/09/2025

PLAENSA. Assistència sanitària telefònica 061. Salut respon. 2024

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció de les persones usuàries del Servei Català de la Salut



**Atenció sanitària telefònica
"061 Salut Respon"**

**Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat d'Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2024**

Introducció

Durant l'any 2024 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció de les persones usuàries del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei d'atenció sanitària telefònica "061 Salut Respon", amb l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2017 i 2021.

L'experiència dels serveis rebuts s'analitza a partir de la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per a cada una d'elles), els quals resulten importants per al pacient. Per exemple, l'accessibilitat als serveis, el tracte i les interaccions amb els professionals, la participació en la presa de decisions i la coordinació i organització dels professionals del centre.

Aquest estudi s'ha realitzat mitjançant la mateixa metodologia que la resta d'estudis duts a terme l'any 2024, administrant els qüestionaris via formulari web, de manera que la persona usuària era convidada a participar mitjançant SMS garantint que només les persones que l'havien rebut podien accedir a l'enquesta.

Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat de les persones usuàries del SCS pel que fa al servei d'atenció sanitària telefònica "061 Salut Respon".

Objectiu específic

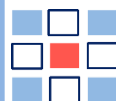
- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.
- Comparar els resultats de l'estudi del 2024 amb els obtinguts l'any 2021.

Fitxa tècnica

Carectarístiques	Especificitats de l'estudi
Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el gener i març de 2024.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció sanitària telefònica "061 Salut Respon"
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del 061 - Salut Respon durant l'any 2024.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 1.790. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat i sexe) i finalment s'ha obtingut una mostra de 1.800 casos.
Treball de camp	Realitzat pel SCS del 29 al 30 d'abril de 2024.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Grandària de la mostra ponderada	Proporció esperada (<i>P</i>)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya	1	1.800	1.800	<i>P</i> = 0,8	95 %	±1,7 % al global de Catalunya

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció de les persones usuàries del Servei Català de la Salut



Atenció sanitària telefònica
“061 Salut Respon”

**Resultats
2024**

/Salut

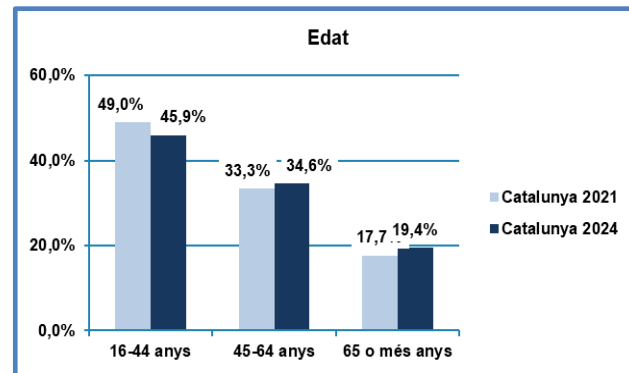
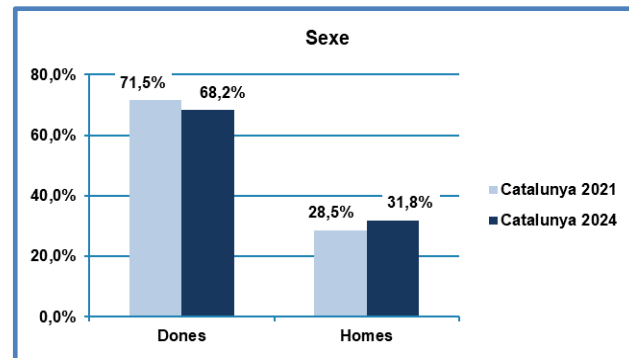


Generalitat
de Catalunya

Visió sociodemogràfica

Resultats

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2021	2.004
CATALUNYA 2024	1.800

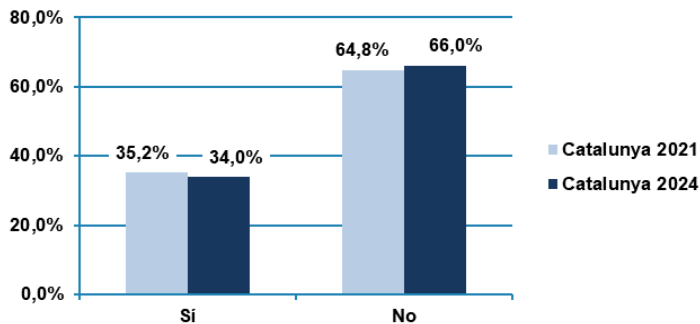


Visió sociodemogràfica

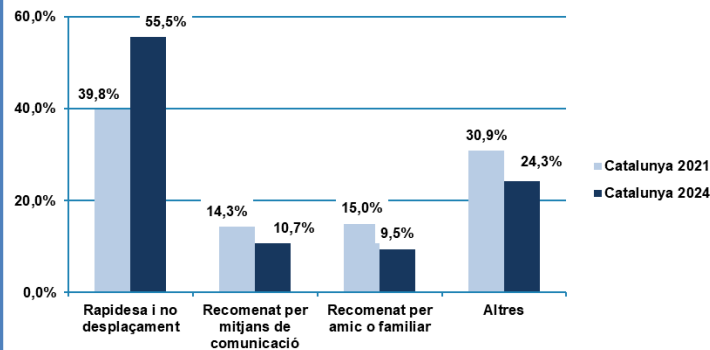
Resultats

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2021	2.004
CATALUNYA 2024	1.800

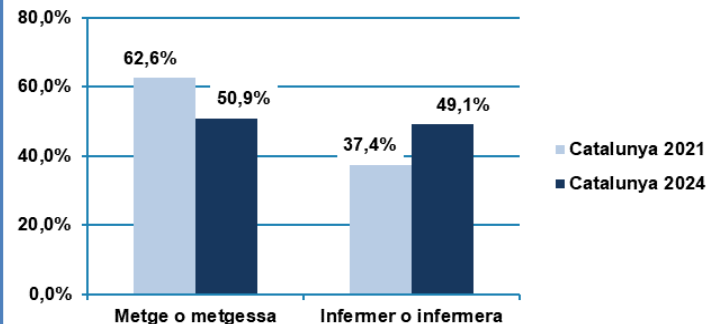
P1. Primer cop utilització servei



P2. Motiu per utilitzar 061



P5. El/la professional es va identificar



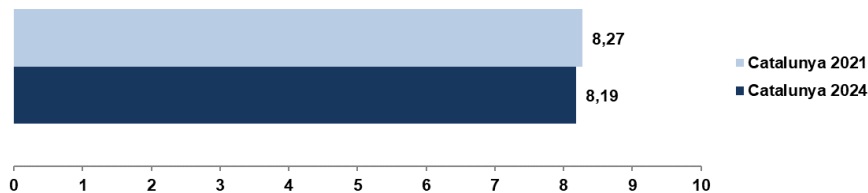
Satisfacció i fidelitat

Resultats

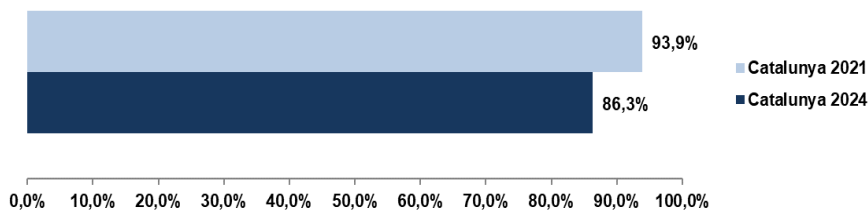
	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2021	2.004
CATALUNYA 2024	1.800



Grau de Satisfacció



Grau de Fidelitat



Construcció de l'indicador positiu

Resultats

Tractament de resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han estat ponderats en funció de l'activitat del servei per tal que siguin representatius de la població de referència del global d'activitat.

Indicador positiu

Només es calcula si les opcions de resposta es situen dintre de l'escala categòrica ordinal de cinc opcions. Per conèixer el resultat, s'han de sumar els resultats ponderats d'aquelles opcions de resposta considerades positives i neutres.

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

Indicador positiu ordenat

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el nombre de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2024
P9 Respecte amb el qual se li va parlar	96,9 %	95,1%
P3 Amabilitat persona que va despenjar el telèfon	95,8 %	94,1%
P8 Explicacions clares i entenedores	94,1 %	92,9%
P10 Coordinació entre les diverses persones amb qui va interactuar	83,2 %	92,7%
P4 Temps d'espera durant derivació de la trucada	79,6 %	89,2%
P5 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació	86,6 %	86,6%
P11 Com valora la resolució de la seva consulta	87,1 %	86,0%
P7 Temps dedicat va ser l'adequat	89,7 %	85,5%

Indicador positiu

Resultats

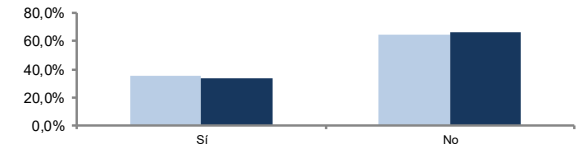
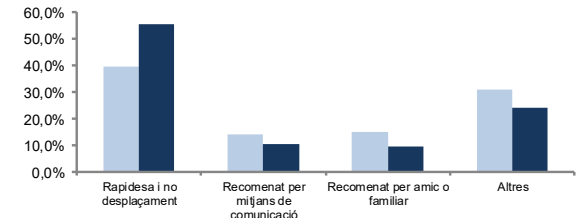
Diferència significativa **Número en vermell** -> Diferència en negatiu
Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Diferència 2024 - 2021
P3 Amabilitat persona que va despenjar el telèfon	95,8 %	94,1%	-1,7 %
P4 Temps d'espera durant derivació de la trucada	79,6 %	89,2%	+ 9,5 %
P5 Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació	86,6 %	86,6%	0,0 %
P7 Temps dedicat va ser l'adequat	89,7 %	85,5%	-4,2 %
P8 Explicacions clares i entenedores	94,1 %	92,9%	-1,1 %
P9 Respecte amb el qual se li va parlar	96,9 %	95,1%	-1,7 %
P10 Coordinació entre les diverses persones amb qui va interactuar	83,2 %	92,7%	+9,5 %
P11 Com valora la resolució de la seva consulta	87,1 %	86,0%	-1,0 %
P12 Confiança que li va transmetre la gestió del seu cas	8,15	8,16	+0,02

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Diferència 2024 - 2021
P101 Grau de satisfacció	8,27	8,19	-0,09
P102 Fidelitat	93,9 %	86,3 %	-7,6 %

Distribució de respostes per categories

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P1. Era el primer cop que us dirigíeu al servei d'atenció telefònica "061 SALUT RESPON" per realitzar una consulta sanitària? N 1762 NS/NC 38	Sí	35,2%	34,0%	
	No	64,8%	66,0%	
P2. Quin va ser el motiu per el qual us vau dirigir al telèfon 061 per realitzar una consulta sanitària? N 1764 NS/NC 36	Rapidesa i no desplaçament	39,8%	55,5%	
	Recomenat per mitjans de comunicació	14,3%	10,7%	
	Recomenat per amic o familiar	15,0%	9,5%	
	Altres	30,9%	24,3%	

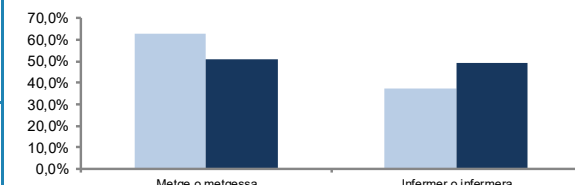
Distribució de respostes per categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Distribució de respostes		
P3. Com valoreu l'amabilitat de la persona que us va despenjar el telèfon a l'hora d'atendre la trucada?	N	1767	NS/NC	33	Perfecta	38,6%	45,7%	CAT 2021	
					Molta bona	35,4%	31,3%		
					Bona	21,8%	17,1%	CAT 2024	
					Regular	3,1%	3,6%		
					Dolenta	1,2%	2,3%		
					Indicador Positiu	95,8%	94,1%		
P4. Com valoreu el temps d'espera durant la derivació de la trucada a un altre professional?	N	1759	NS/NC	41	Perfecte	20,9%	30,1%	CAT 2021	
					Molt bé	26,2%	32,4%		
					Bé	32,5%	26,6%	CAT 2024	
					Regular	14,8%	7,3%		
					Malament	5,5%	3,5%		
					Indicador Positiu	79,6%	89,2%		

Distribució de respostes per categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
P5. El professional sanitari es va identificar com un:				Metge o Metgessa	62,6%	50,9%		
				Infermer o infermera	37,4%	49,1%		
N	1279	NS/NC	306					
No es va identificar				215				
P6. Us va semblar que es feien càrrec de la vostra situació?				Perfectament	32,4%	40,6%	CAT 2021  CAT 2024	
				Molt bé	27,4%	27,4%		
				Bé	26,9%	18,6%		
				Regular	8,7%	6,6%		
				Malament	4,7%	6,8%		
				Indicador Positiu	86,6%	86,6%		
N	1774	NS/NC	26					

Distribució de respostes per categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
P7. En relació a l'afirmació “El temps que se us va dedicar a la vostra consulta va ser l'adequat”, esteu:	N	1773	NS/NC	27	Totalment d'acord	34,6%	47,7%	CAT 2021
					D'acord	55,1%	37,8%	
					Ni d'acord ni en desacord	6,0%	8,9%	
					En desacord	3,1%	3,3%	CAT 2024
					Totalment en desacord	1,2%	2,4%	
					Indicador Positiu	89,7%	85,5%	
P8. Les explicacions que us van donar van ser clares i entenedores?	N	1760	NS/NC	40	Sempre	74,5%	66,1%	CAT 2021
					Gairebé sempre	12,2%	18,1%	
					Sovint	7,3%	8,8%	
					Poques vegades	3,3%	4,4%	CAT 2024
					Mai/Gairebé mai	2,7%	2,7%	
					Indicador Positiu	94,1%	92,9%	

Distribució de respostes per categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Distribució de respostes		
P9. Com valoreu el respecte amb el qual se us va parlar?	N	1777	NS/NC	23	Perfecte	57,1%	61,1%	CAT 2021	
					Molt bé	23,0%	22,7%		
					Bé	16,8%	11,4%	CAT 2024	
					Regular	2,1%	2,9%		
					Malament	1,0%	2,0%		
								Indicador Positiu	96,9%
P10. Vau tenir la sensació que les diverses persones amb qui vau interactuar estaven coordinades entre elles?	N	1616	NS/NC	184	Sempre	56,1%	55,4%	CAT 2021	
					Gairebé sempre	16,9%	24,3%		
					Sovint	10,2%	13,0%	CAT 2024	
					Poques vegades	9,6%	5,4%		
					Mai/Gairebé mai	7,2%	1,9%		
								Indicador Positiu	83,2%

Distribució de respostes per categories

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P11. Com valoreu la resolució de la vostra consulta?	Perfecta	32,1%	36,7%	CAT 2021 CAT 2024
	Molta bona	25,9%	29,3%	
	Bona	29,0%	20,1%	
	Regular	7,2%	6,7%	
	Dolenta	5,8%	7,3%	
	Indicador Positiu	87,1%	86,0%	
N 1774 NS/NC 26				
P12. Valueu, 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):	Valoració	8,15	8,16	UP 2021 CAT 2024
N 1800 NS/NC 0				

Distribució de respostes per categories

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2021	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P 101 I ara per acabar: valoreu de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei 061 SALUT RESPON	Satisfacció	8,27	8,19	CAT 2021 CAT 2024
N 1800 NS/NC 0				
P 102 Si poguéssiu escollir, tornaríeu a utilitzar el servei 061 SALUT RESPON ?	Sí	93,9%	86,3%	CAT 2021
	No	3,2%	4,8%	CAT 2024
	No n'estic segur	2,9%	8,9%	
N 1765 NS/NC 35	Indicador positiu	93,9%	86,3%	

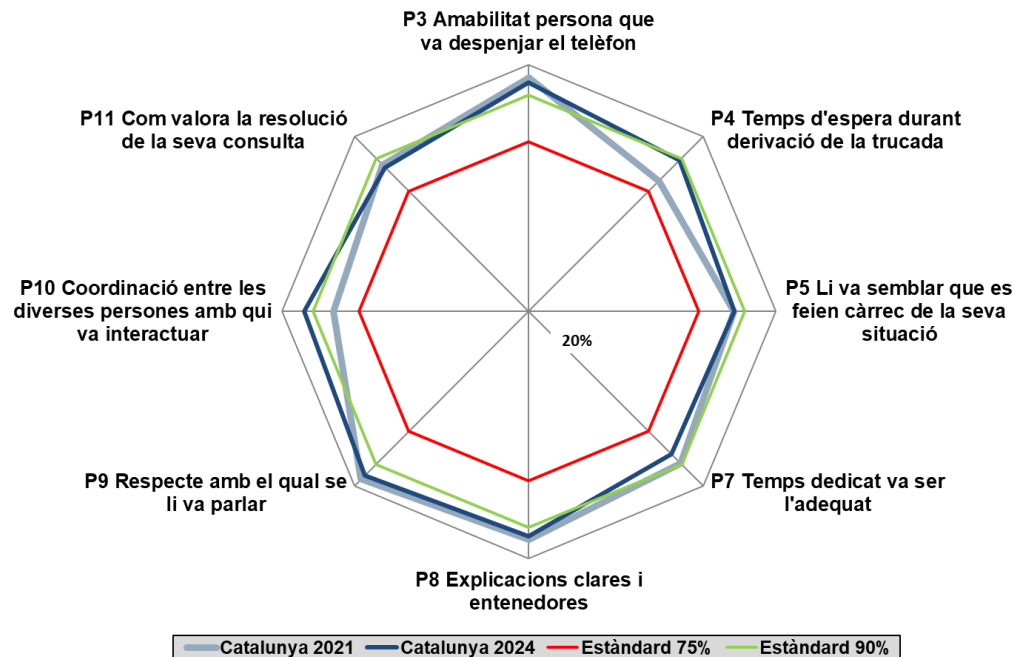
Radar

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi.

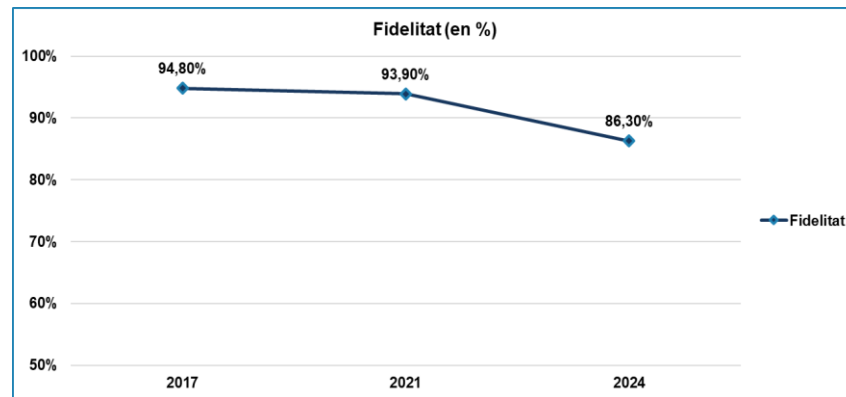
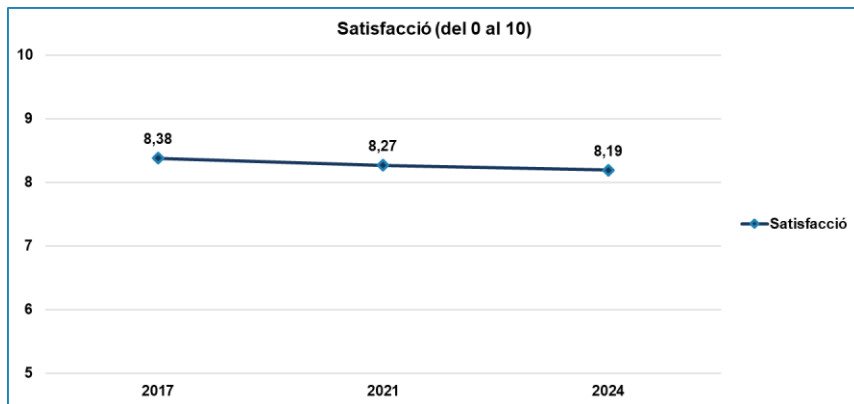
Es comparen els resultats de l'any 2021 amb els de l'any 2024.



Evolotiu satisfacció i fidelitat

Resultats

Indicadors	2017	2021	2024
Satisfacció	8,38	8,27	8,19
Fidelitat	94,8 %	93,9 %	86,3 %



Comentaris

- En comparació a l'edició realitzada l'any 2021, tant els valors de satisfacció (de 0 a 10) com de fidelitat (en tant per cent) han disminuït i han passat de 8,27 a 8,19 i del 93,9 % al 86,3 % respectivament.
- Els ítems «P9. Respecte amb el qual s'hi va parlar» (95,1 %) i la «P3. Amabilitat persona que va despenjar el telèfon» (94,1 %) són els més ben valorats per les persones usuàries del servei.
- Els ítems «P7. Temps dedicat va ser l'adequat» (85,5 %) i «P11. Com valora la resolució de la seva consulta» (85,5 %) obtenen la valoració més baixa del global de preguntes dels qüestionaris.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut