



REO núm: 892
Data: 08/06/2018



Qüestionari

Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de transport sanitari no urgent. 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

Pla d'enquestes de satisfacció de les persones assegurades del CatSalut

Qüestionari sobre transport no urgent 2017

Qüestionari en català

QUESTIONARI PEL TRANSPORT NO URGENT

Bon dia / bona tarda, truco de part del Servei Català de la Salut, que és l'organització que s'ocupa de l'assistència sanitària a Catalunya. (*Departament de Salut*) (*El que abans era la Seguretat Social*).

- *En el cas que parli en castellà, s'ha de preguntar si no li importa que se li faci l'enquesta en català. Si la resposta és afirmativa, s'ha de continuar l'enquesta en català.*
- *En cas contrari, s'ha de continuar la presentació (argumentari) en castellà, i s'ha de fer l'enquesta en castellà.*

Voldria parlar amb el Sr./Sra.....

VOSTE HA UTILITZAT EL TRANSPORT SANITARI? (ambulància) PER desplaçar-se fins a un centre assistencial per rebre algun tipus de servei com rehabilitació, radioteràpia, diàlisi, visita d'especialista, en el moment de l'alta, etc.

Si la resposta és **NO**: comiat

Si la resposta és **SÍ**: Verificarem que **NO** es tracta d'un familiar o d'un acompanyant. Si **NO** és l'interessat: comiat.

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió sobre el servei de transport sanitari (*ambulància*). Tardarem només uns 5 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials.

L'empresa d'ambulàncies que va realitzar el servei no coneixerà les seves respostes, només el resultat general de totes les enquestes.

Li puc fer l'enquesta?

NO: comiat.

SI: si li sembla be, podem començar.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. És convenient que respongui després d'haver sentit totes les possibilitats. No ha de contestar totes les preguntes si no vol o no té una opinió clara.

IMPORTANT (per a l'entrevistador):

Tingui en compte que les preguntes es refereixen al servei de transport sanitari (ambulància) i no a l'assistència.

Les preguntes que li faré ara, **només fan referència, tal com li he comentat, a l'última vegada que ha utilitzat el transport sanitari (ambulància).**

Ara comencem el qüestionari

P 1. Quantes **vegades** ha utilitzat el transport sanitari (*ambulància*)?

1. Una
2. Vàries
3. Molt sovint
9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

P 2. Per quin **motiu**? (*només una resposta corresponent al darrer servei rebut*)

1. Un viatge d'anada (*viatge motivat per visita puntual a l'especialista, trasllat al domicili per alta hospitalària o trasllat al domicili per alta en urgències*)

2. Diàlisi
3. Rehabilitació
4. Radioteràpia / Quimioteràpia
8. Altres
9. NS/NS (*inclou no se'n recorda*)

P 3. El transport sanitari (*ambulància*) que ha utilitzat va ser , **individual** o **col·lectiu**? (*el desplaçament el realitzava vostè únicament o amb altres persones*)

1. El realitzava sol
2. Amb altres persones
3. De vegades sol i de vegades amb altres
9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

P 4. Com valora **els tràmits** que va fer per disposar del servei de transport sanitari (*ambulància*)? (*si va omplir papers o trucades telefòniques per sol·licitar el servei, desplaçaments que va realitzar, etc.*)

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No vaig fer cap tràmit
9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

P 5 S'**entenen les explicacions** que li van donar sobre el funcionament del servei de transport sanitari (*ambulància*)?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
8. No em van donar explicacions
9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

P 6. Creu que **hi ha coordinació** entre el centre on va fer el tractament/assistència i l'empresa de transport sanitari (*ambulància*)? (*és a dir, si hi havia planificació dels desplaçaments*)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

Un cop va tenir confirmat el servei

P 7. Com valora el fet que una ambulància el **reculli i el porti** del seu domicili al lloc d'assistència i després del lloc d'assistència al seu domicili?

- 5. Perfecte
- 4. Molt be
- 3. Be
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

P 8 a). Com valora la **puntualitat en el trajecte d'anada**?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

b). Com valora la **puntualitat en el trajecte de tornada**?

- 5. Perfecta
- 4. Molt bona
- 3. Bona
- 2. Regular
- 1. Malament
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

P 9. Considera que el vehicle o vehicles que va utilitzar era **confortable** (*seients, entrada de cadires de rodes, llitera, etc.*)

- 5. Sempre
- 4. Gairebé sempre
- 3. Sovint
- 2. Poques vegades
- 1. Mai/gairebé mai
- 9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

P 10. Com valora la **netedat del vehicle**?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

Ara parlem del personal

P 11. Què li va semblar la **professionalitat** del conductor?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

P 12 . Si el servei disposava de més d'una persona de l'empresa de transport sanitari a més a més del conductor. Com valora l'**amabilitat** d'aquesta altra persona?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Malament
8. Només hi havia el conductor
9. *NS/NC (inclou no se'n recorda)*

Pregunta filtre:

P 13. Ha tingut algun tipus **d'incident amb relació a les persones** que realitzaven el transport sanitari ? (*conductor, acompanyant, altres usuaris del transport sanitari, etc*)

1. **SI** (*passar a P 14*)
2. **NO** (*passar a P 15.*)

P 14. L'incident ha estat :

1. De manca d'educació per part del personal de l'ambulància
2. Per tracte incorrecte per part del personal de l'ambulància
3. Problema amb un altre usuari del vehicle
8. Altres

Pregunta filtre:

P 15. Ha tingut algun tipus **d'incident durant els desplaçaments?** (*avaries, aturades imprevistes, accidents, canvis de ruta...*)

1. **SI** (*passar a P 16*)
2. **NO** (*passar a P 17a*)

P16. Tipus d'incident

1. Avaria
2. Accident
3. Canvi de ruta
4. Aturada imprevista
- d. Altres

P 17 a). Com valora el **temps que durava el desplaçament a l'anada?** (*en relació a la distància entre el seu domicili i el lloc d'assistència*)

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

b). Com valora el **temps que durava el desplaçament a la tornada?** (*en relació a la distància entre el lloc d'assistència i el seu domicili*)

5. Molt curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg
9. NS/NC (*inclou no se'n recorda*)

Satisfacció general

• P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria? 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 pogués triar, tornaria a utilitzar aquesta empresa de transport sanitari?

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

V. Independents

P 105 En aquests moments, com diria vostè que és la seva salut en general?

- 5. Excel·lent**
- 4. Molt bona**
- 3. Bona**
- 2. Regular**
- 1. Dolenta**
- 9. NS/NC**

P 106 Quins estudis ha finalitzat?

- 1. Sense estudis o sap llegir i escriure**
- 2. Estudis primaris (primària, EGB, les quatre regles)**
- 3. Estudis secundaris (batxillerat, comerç, BUP, FP, COU)**
- 4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)**
- 5. Altres**
- 9. NS/NC**

Cuestionario en castellano

QUESTIONARIO PARA EL TRANSPORTE NO URGENTE

Buenos días / buenas tardes, llamo de parte del Servicio Catalán de la Salud, que es la organización que se ocupa de la asistencia sanitaria en Cataluña. (*Departamento de Salud*) (*Lo que antes era la Seguridad Social*).

- *En caso de que hable en castellano, se tiene que preguntar si no le importa que se le haga la encuesta en catalán. Si la respuesta es afirmativa, se tiene que continuar la encuesta en catalán.*
- *En caso contrario, se tiene que continuar la presentación (argumentario) en castellano, y se tiene que hacer la encuesta en castellano.*

Querría hablar con el Sr./Sra.

¿USTED HA UTILIZADO EL TRANSPORTE SANITARIO? (ambulancia) PARA desplazarse hasta un centro asistencial para recibir algún tipo de servicio como rehabilitación, radioterapia, diálisis, visita de especialista, en el momento del alta, etc.)

Si la respuesta es **NO**: despedida

Si la respuesta es **SÍ**: Verificaremos que **no** se trata de un familiar o del acompañante

El Servicio Catalán de la Salud querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión sobre el servicio de transporte sanitario (*ambulancia*). Tardaremos sólo unos 5 minutos y sus respuestas serán totalmente confidenciales.

La empresa de ambulancias que realizó el servicio no conocerá sus respuestas, sólo el resultado general de todas las encuestas.

¿Le puedo hacer la encuesta?

NO: despedida.

SI: si le parece bien, podemos empezar.

Yo le haré las preguntas y usted tendrá que escoger la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. Es conveniente que responda después de haber escuchado todas las posibilidades. No tiene que contestar todas las preguntas, si no quiere o no tiene una opinión clara.

IMPORTANTE:

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren al servicio de transporte (ambulancia) y no a la asistencia.

Las preguntas que le haré ahora, **sólo hacen referencia, tal como le he comentado, a la última vez que ha utilizado el transporte sanitario (ambulancia).**

Ahora empezamos el cuestionario

P 1. ¿Cuántas **veces** ha utilizado el transporte sanitario (*ambulancia*)?

1. Una
2. Varias
3. Muy a menudo
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 2. ¿Por qué **motivo**? (*sólo una respuesta correspondiente al último servicio recibido*)

1. Viaje de ida (*Viaje motivado por visita puntual al especialista, traslado al domicilio por alta hospitalaria o traslado al domicilio por alta en urgencias...*)

2. Diálisis
3. Rehabilitación
4. Radioterapia / Quimioterapia
8. Otros
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 3. ¿El transporte sanitario (*ambulancia*) que utilizó fue **individual** o **colectivo**? (*el desplazamiento lo realizaba usted únicamente o con otras personas*)

1. Lo realizaba solo
2. Con otras personas
3. A veces solo y a veces con otros
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 4. ¿Cómo valora **los trámites** que hizo para disponer del servicio de transporte sanitario (*ambulancia*)? (*si tuvo que llenar papeles o llamadas telefónicas para solicitar el servicio, desplazamientos que realizó, etc.*).

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No hice ningún trámite
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 5. ¿Se **entendían las explicaciones** que le dieron sobre el funcionamiento del servicio de transporte sanitario (*ambulancia*)?

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
8. No me dieron explicaciones
9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 6. ¿Cree que **hay coordinación** entre el centro donde hizo el tratamiento/asistencia y la empresa de transporte sanitario (*ambulancia*)? (*es decir, si había planificación de los desplazamientos*)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

Una vez tuvo confirmado el servicio

P 7. ¿Cómo valora el hecho de que una ambulancia lo **recoja y lo lleve** de su casa al centro de asistencia y después del centro de asistencia a su casa?

- 5. Perfecto
- 4. Muy bien
- 3. Bien
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 8 a. ¿Cómo valora la **puntualidad en el trayecto de ida**?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 8 b. ¿Cómo valora la **puntualidad en el trayecto de vuelta**?

- 5. Perfecta
- 4. Muy buena
- 3. Buena
- 2. Regular
- 1. Mal
- 9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 9. ¿Considera que el vehículo o vehículos que utilizó eran **confortables**? (*asientos, entrada para la silla de ruedas, camilla, etc*)

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A menudo
- 2. Pocas veces
- 1. Nunca/casi nunca
- 9. NS/NC (*incluye no se acuerda*)

P 10. ¿Cómo valora la **limpieza del vehículo**?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mal
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

Ahora hablamos del personal

P 11. ¿Qué le pareció la **profesionalidad** de conductor?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mal
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

P 12. Si el servicio disponía de más de una persona de la empresa de transporte sanitario además del conductor, ¿Cómo valora la **amabilidad** de esta otra persona?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mal
8. Sólo estaba el conductor
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

Pregunta filtro:

P 13. ¿Ha tenido algún tipo **de incidente en relación a las personas** que realizaban el transporte sanitario? (*conductor, acompañante, otros usuarios del transporte sanitario...*)

1. **SI** (*pasar a P 14*)
2. **NO** (*pasar a P 15*)

P 14. El incidente ha sido:

1. De falta de educación por parte del personal de la ambulancia
2. Por trato incorrecto por parte del personal de la ambulancia
3. Problemas con algún otro usuario del vehículo
8. Otros

Pregunta filtro:

P 15. ¿Ha tenido algún tipo **de incidente durante los desplazamientos?** (*averías, paradas imprevistas, accidentes, cambios de ruta...*)

1. **SI** (*pasar a P 16*)
2. **NO** (*pasar a P 17a*)

P 16. Tipo de incidente

1. Avería
2. Accidente
3. Cambio de ruta
4. Paro imprevisto
8. Otros

P 17 a. ¿Cómo valora el **tiempo que duraba el desplazamiento a la ida?** (*en relación a la distancia entre su domicilio y el lugar de asistencia*)

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

P 17 b. ¿Cómo valora el **tiempo que duraba el desplazamiento a la vuelta?** (*en relación a la distancia entre el lugar de asistencia y su domicilio*)

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo
9. *NS/NC (incluye no se acuerda)*

Satisfacción general

• **P 101 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 utilizar esta empresa de transporte sanitario?**

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

V. Independientes

P 105 En estos momentos ¿Como diría Usted que es su salud en general?

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

P 106 ¿Qué estudios ha finalizado?

- 1. Sin estudios o sabe leer y escribir**
- 2. Estudios primarios (primaria, EGB, las cuatro reglas)**
- 3. Estudios secundarios (bachillerato, comercio, BUP, FP, COU)**
- 4. Estudios superiores (universitarios, licenciatura, diplomatura, escuelas técnicas)**
- 5. Otros**
- 9. NS/NC**