



REO núm: 893
Data: 08/06/2018



Qüestionari

Opinió i satisfacció dels usuaris servei d'assistència sanitària telefònica 061-CatSalut Respon. 2018

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

QÜESTIONARI D'ATENCIÓ SANITÀRIA TELEFÒNICA “061 *CatSalut RESPON*”

2017

QÜESTIONARI EN CATALÀ

QÜESTIONARI PER L'ATENCIÓ TELEFÒNICA SANITÀRIA

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 fa res 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.....

Primera pregunta: VOSTE VA CONTACTAR AMB EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA "061 CATSALUT RESPON" EN ELS ÚLTIMS MESOS ?

- Si la resposta és **NO**: acomiadament donant les gràcies
- Si la resposta és **SÍ**: Verificarem que no es tracta d'un familiar. Si NO és l'interessat: comiat.

El Servei Català de la Salut voldria fer-li unes preguntes per conèixer la seva opinió del servei **061 CATSALUT RESPON**. Trigarem només uns 5 minuts i les seves respostes seran totalment confidencials, només es coneixeran els resultats generals de totes les enquestes i ens servirà per millorar el nostre servei.

Segona pregunta: LI PODEM FER L'ENQUESTA?

- Si la resposta és **NO**: Acomiadament
- Si la resposta és **SÍ**:

P 103. **Sexe:** 1.Home
 2.Dona

P104. **Edat** Quina edat té vostè?.....(entrar
manualment)

Si li sembla, podem començar.

Jo li faré les preguntes i vostè haurà de triar la resposta que més d'acord estigui amb la seva opinió. L'informo que aquesta entrevista pot ser escoltada o gravada per un supervisor per garantir que està sent realitzada d'acord amb les instruccions

IMPORTANT:

Tingui en compte que les preguntes es refereixen a l'atenció rebuda des del servei d'assistència sanitària telefònica (quant vostè va trucar per telèfon) i no per l'atenció prestada en un centre o una ambulància.

P 1. Era el primer cop que es dirigia al servei d'atenció telefònica 061 CATSALUT RESPON per realitzar una consulta sanitària?

1. SI
2. NO
9. NS/NC (inclou no se'n recorda)

P 2. Quin va ser el motiu per el qual es va dirigir 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 (inclou no se'n recorda)

P 3. Com valora l'amabilitat de la persona qui 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 (*no llegir*)

Quan li varen derivar la trucada a un altre professional

P 4. Com valora el temps d'espera durant la derivació de la trucada?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (*no llegir*)

P5. Li va semblar que es feien càrrec de la seva situació?

5. Perfectament
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament
9. NS/NC (no llegir)

P 6. El professional sanitari es va identificar com un:

1. Metge o metgessa
2. Infermer o infermera
8. No es va identificar
9. NS/NC (no llegir)

P 7. En relació a l'afirmació "El **temps** que se li va dedicar a la seva consulta va ser l'adequat", vostè està:

5. Totalment d'acord
4. D'acord
3. Ni d'acord ni en desacord
2. En desacord
1. Totalment en desacord
9. NS/NC(no llegir)

P 8. Les explicacions que li van donar van ser clares i entenedores?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
9. NS/NC (no llegir)

P 9 Com valora el respecte amb el qual se li va parlar?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Dolent
9. NS/NC (no llegir)

P 10. Va tenir la sensació que les diverses persones amb qui va interactuar estaven coordinades entre elles (no va tenir que repetir diverses vegades el que li passava) ?

5. Sempre
4. Gairebé sempre
3. Sovint
2. Poques vegades
1. Mai / gairebé mai
9. NS/NC(no llegir)

P.11. Com valora la resolució de la seva consulta?

5. Perfecta
4. Molt bona
3. Bona
2. Regular
1. Dolenta
8. No em van resoldre la consulta
9. NS/NC) (*no llegir*)

P 12. Valori, del 0 al 10, la confiança que li va transmetre la gestió del seu 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

99. NS/NC (*no llegir*)

Satisfacció general

P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de **satisfacció global** amb el servei 061 CATSALUT RESPON . (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 **Tornarà a utilitzar** el servei 061 CATSALUT RESPON ?

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

P 106 Quins **estudis** ha fet?

1. Sense estudis o sap llegir i escriure
2. Estudis primaris (primària, EGB, les quatre regles)
3. Estudis secundaris (batxillerat, comerç, BUP, Formació Professional, COU)
4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, grau, etc)
5. Altres
9. NS/NC(*no llegir*)

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA “061 *CatSalut RESPON*”

2017

CUESTIONARIO EN CASTELLANO

CUESTIONARIO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA SANITÁRIA

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

- *En el caso que hable castellano, se pregunta si le importa que la encuesta se realice en catalán. Si la respuesta es afirmativa se le realiza la encuesta en catalán.*
- *En caso contrario, debe continuarse la presentación (argumentario) en castellano y se realiza la encuesta en castellano.*

Querría hablar con el/la Sr./Sra.....

Primera pregunta: USTED HA CONTACTADO CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA SANITÁRIA "061 CATSALUT RESPON" EN LOS ÚLTIMOS MESES?

- Sí la respuesta es **NO**: despedida agradeciendo la atención.
- Sí la respuesta es **SÍ**: Verificar que no se trata de un familiar. Si NO es el interesado: despedida

El Servicio Catalán de la Salud querría hacerle unas preguntas para conocer su opinión del servicio **061 CATSALUT RESPON**. Tardaremos solo unos 5 minutos i sus respuestas serán totalmente confidenciales. Solo se conocerán los resultados generales de las encuestas i nos servirán para mejorar nuestro servicio.

Segunda pregunta: LE PODEMOS REALIZAR LA ENCUESTA?

- Si la respuesta es **NO**: Despedida
- Si la respuesta es **SÍ**:

P 103. **Sexo:** 1.Hombre
2.Mujer

P104. **Edat** Qué edad tiene?.....(entrar manualmente)

Si la parece, podemos empezar.

Yo le haré las preguntas y usted deberá elegir la respuesta que más de acuerdo esté con su opinión. Le informo que esta entrevista puede ser escuchada o gravada por un supervisor para garantizar que está siendo realizada de acuerdo con las instrucciones recibidas.

IMPORTANTE:

Tenga en cuenta que las preguntas se refieren a la atención recibida desde el servicio de asistencia sanitaria telefónica (cuando usted llama por teléfono) y no a la atención prestada en un centro o ambulancia.

P 1. Era la primera vez que se dirigía al servicio de atención telefónica 061 CATSALUT RESPON para realizar una consulta sanitaria?

1. SI
2. NO
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

P 2. Cual 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. Siguiendo las recomendaciones de un familiar o amigo
4. Otros
9. NS/NC (incluye no se acuerda)

P 3. 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 (*no leer*)

CUANDO LE DERIVARON LA LLAMADA A OTRO PROFESIONAL

P 4. Cómo valora el tiempo de espera durante la derivación de la llamada?

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

P5. Le pareció que se hacían cargo de su situación?

5. Perfectamente
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal
9. NS/NC (*no leer*)

P 6. El profesional sanitario se identificó como un:

1. Médico
2. Enfermero o enfermera
8. No se identifico
9. NS/NC (*no leer*)

P 7. En relación a la afirmación “El **tiempo** que se le dedico a su consulta fue adecuada”, 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(no leer)

P 8. Les explicaciones que le dieron fueron claras i comprensibles ?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca / casi nunca
9. NS/NC (no leer)

P 9 Cómo valora la respeto con el que se le habló?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Malo
9. NS/NC (*no leer*)

P 10. Tuvo la sensación de que las distintas personas con las que interactuó estaban coordinadas entre ellas (no tuvo que repetir el motivo de su llamada)?

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A menudo
2. Pocas veces
1. Nunca/ Casi nunca
9. NS/NC (*no leer*)

P 11 Cómo valora la resolución de su consulta?

5. Perfecta
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
8. No me resolvieron la consulta
9. NS/NC) (*no leer*)

P 12. 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

9. NS/NC (no leer)

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 oxígeno a domicilio?**

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No estoy seguro
- 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