



REO núm: 1025
Data: 23/05/2022

Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei d'atenció telefònica 061 – Salut respon durant l'any 2021

Qüestionari

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

2021

Qüestionari en Català

QÜESTIONARI D'ATENCIÓ SANITÀRIA TELEFÒNICA "061 SALUT RESPON"

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. (Conselleria de Salut) (El que abans era la Seguretat Social)

- *En 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 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 SALUT 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 SALUT 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.

LI PODEM FER L'ENQUESTA?

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

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

P 104. **Edat:** Quina **edat** té vostè? : (entrar manualment)

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

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.

Si li sembla, podem començar.

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

1. SI
2. NO
9. NS/NC (*no llegir*)

P2. 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 (*no llegir*)

P3. 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

P4. 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*)

P6. 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 (*no llegir*)

P7. 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*)

P8. 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
8. No em dona informació (*no llegir*)
9. NS/NC (*no llegir*)

P9. 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*)

P10. Va tenir la sensació que les diverses persones amb qui va interactuar estaven coordinades entre elles (no va haver de 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*)

P11. 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 (*no llegir*)
- 9. NS/NC (*no llegir*)

P12. 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

P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei 061 SALUT 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

P102. Tornarà a utilitzar el servei 061 SALUT RESPON ?

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No n'estic segur
- 9. NS/NC (*no llegir*)

P106. Quins estudis ha fet?

- 1. Sense estudis o sap llegir i escriure
- 2. Estudis primaris (primària, EGB, les quatre regles)
- 3. Estudis secundaris (batxillerat elemental, superior, comerç, BUP, FP, COU)
- 4. Estudis superiors (universitaris, llicenciatura, diplomatura, escoles tècniques)
- 5. Altres
- 9. NS/NC (*no llegir*)

Cuestionario en Castellano

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN SANITÀRIA TELEFÒNICA "061 SALUT RESPON"

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

Querría hablar con el Señor/Señora.....

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

El Servei Català de la Salut querría hacerle una pregunta para saber su opinión que tiene de la atención sanitaria. Sólo tardaremos unos 10 minutos i sus respuestas serán totalmente confidenciales.

- 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 SALUT 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?

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

P103. **Sexo:** 1. Hombre 2. Mujer

P104 **¿QUÉ EDAD TIENE?** (entrar manualmente)

Las informaciones que le pedimos son para la elaboración de un estudio de opinión oficial. La Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarle el anonimato y el secreto estadístico y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal

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 des del servicio de asistencia sanitaria telefónica (cuando usted llama por teléfono) y no a la atención prestada en un centro o

ambulancia.

Si la 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 (*no leer*)

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. Siguiendo las recomendaciones de un familiar o amigo
4. Otros
9. NS/NC (*no leer*)

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 (*no leer*)

CUANDO LE DERIVARON LA LLAMADA A OTRO PROFESIONAL

P4. ¿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*)

P6. El profesional sanitario se identificó como un:

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

P7. 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*)

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 (*no leer*)

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 (*no leer*)

P10. ¿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*)

P11. ¿Cómo valora la resolución de su consulta?

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

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

9. NS/NC (*no leer*)

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

P102. ¿Si pudiese escoger, volvería a utilizar el servicio de 061 Salut Respon?

- 3. Sí
- 1. No
- 2. No estoy seguro
- 9. NS/NC (*no leer*)

P106. ¿Qué estudios ha realizado?

- 1. Sin estudios o sabe leer y escribir
- 2. Estudios primarios (primaria, EGB, las cuatro reglas)
- 3. Estudios secundarios (bachillerato elemental, superior, comercio, BUP, FP, COU)
- 4. Estudios superiores (universitarios, licenciatura, diplomatura, escuelas técnicas)
- 5. Otros
- 9. NS/NC (*no leer*)

/Salut