



REO núm: 1090
Data: 02/04/2024

**061 Salut respon. Consulta administrativa.
2023**

Qüestionari

/Salut

**QÜESTIONARI D'ATENCIÓ
ADMINISTRATIVA
TELEFÒNICA “061 Salut
RESPON”**

2023

Qüestionari d'atenció administrativa telefonia "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.

P 1. Com valoreu el temps d'espera fins que us van respondre la trucada?

5. Molt Curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg

9. NS/NC

P2 En relació a la seva última trucada al 061. Salut Respon: (FILTRE)

1. Quan us van respondre us van dir que us trucarien més tard (→ P3)
2. Quan us van respondre us van derivar a un altre professional (→ P4)

P3 Com valoreu el temps d'espera fins que us van tornar a trucar:

5. Molt Curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg

9. NS/NC

P4 Com valoreu el temps d'espera durant la derivació de la seva trucada?

5. Molt Curt
4. Curt
3. Normal
2. Llarg
1. Molt llarg

9. NS/NC

P5 Com valoreu el tracte, amabilitat, que han tingut els o les professionals?

5. Perfecte
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament

9. NS / NC

P6 El/ la professional **us dona la informació** de manera que pugueu **entendre-la**?

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

9. NS / NC

P7 Com valoreu la resolució de la consulta?

5. Perfecta
4. Molt bé
3. Bé
2. Regular
1. Malament

9. NS/NC

Satisfacció general

P 101 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

P 102 **Si pogués escollir, tornaria a utilitzar** el servei 061 SALUT RESPON ?

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

SMS

Apreciada/Apreciado. El **Servei Català de la Salut** desearía 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. ¿Cómo valora el tiempo de espera hasta que le respondieron la llamada?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo

9. NS/NC

P2. En cuánto a su última llamada en el Servicio 061. Salut Respon:

1. Cuando le respondieron le dijeron que le llamarían más tarde (→ P2.1)
2. Cuando le respondieron le derivaron a otro/a profesional (→ P2.2)

P3 ¿Cómo valora el tiempo de espera hasta que le volvieron a llamar?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo

9. NS/NC

P4 ¿Cómo valora el tiempo de espera durante la derivación de la llamada?

5. Muy corto
4. Corto
3. Normal
2. Largo
1. Muy largo

9. NS/NC

P5 ¿Cómo valora el trato, amabilidad que tiene con usted el o la profesional?

5. Perfecto
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal

9. NS / NC

P6. ¿El/ la profesional le da la información de manera que pueda entenderla?

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

9. NS / NC

P7 ¿Cómo valora la resolución de la consulta?

5. Perfecta
4. Muy bien
3. Bien
2. Regular
1. Mal

9. NS/NC

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