



REO núm: 1090
Data: 02/04/2024

061 Salut respon. Consulta administrativa. 2023

Informe de resultats

/Salut

Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut

 061 Salut Respon
Consulta administrativa

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat d'avaluació i experiència del pacient
Servei Català de la Salut
2023

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del 061 – Salut Respon envers al servei d'atenció a la consulta administrativa.

Objectius específics

- Contribuir a la millora de l'experiència dels usuaris amb el servei rebut mitjançant l'aportació d'informacions respecte a la qualitat percebuda de l'atenció als gestors.
- Determinar fiabilitat del qüestionari i l'estudi dissenyat a l'hora d'obtenir informacions sobre la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb el servei de consulta administrativa del 061 – Salut Respon.
- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel conjunt de Catalunya durant l'any 2023.
- Establir un punt de referència de cara a futures administracions de l'estudi.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei entre el 15 i el 28 de maig de 2023.
Qüestionari	Qüestionari consulta administrativa 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.
Treball de camp	Realitzat per el SCS entre el 23 i el 31 de maig de 2023.

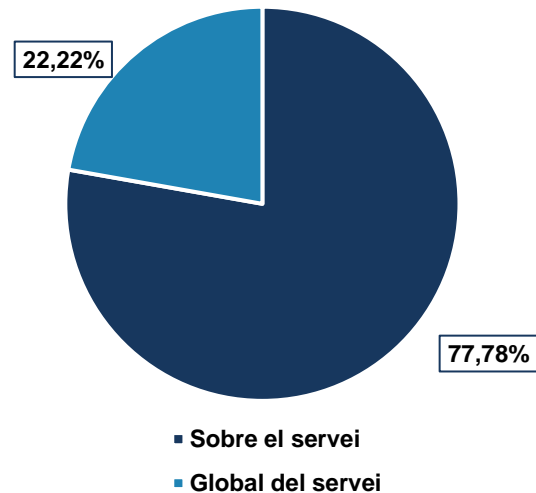
Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya	1	1.600	1.643	P = 0,8	95%	± 1,8 % al global de Catalunya

S/Característiques del qüestionari

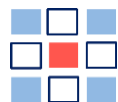
Metodologia

Composició del qüestionari - 2023

Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Sobre el servei	7
Global del servei	2
Total	9



Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



061 Salut Respon
Consulta administrativa

Resultats
2023

S/Satisfacció i fidelitat

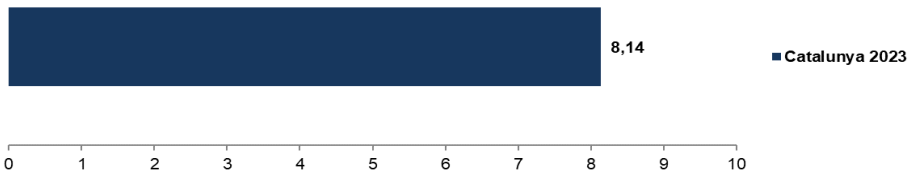
Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2023	1.643



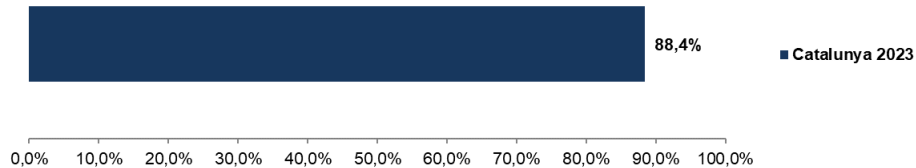
Satisfacció

Satisfacció (del 0 al 10)



Fidelitat

Fidelitat (en tant per cent)



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada unitat proveïdora de salut amb l'objectiu que esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

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

Àrees de millora

- Àrea d'excel·lència** ● Indicador positiu és superior al 90%
- Àrea estàndard** ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%
- Àrea de millora** ● Indicador positiu es troba per sota el 75%

S/Categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Distribució de respostes	
P1. Com valoreu el temps d'espera fins que us van respondre la trucada?	N	1637	NS/NC	6	Molt curt	25,0%	
					Curt	29,0%	
					Normal	39,2%	
					Llarg	4,3%	
					Molt llarg	2,5%	
					Indicador positiu	93,2%	
CAT 2023							
(FILTRE) P2. En relació a la seva última trucada al 061. Salut Respon	N	1643	NS/NC	0	Quan us van respondre us van derivar a un altre professional	85,5%	
					Quan us van respondre us van dir que us trucarien més tard	14,5%	

S/Categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Distribució de respostes	
P3. Com valoreu el temps d'espera fins que us van tornar a trucar:	N	223	NS/NC	16	Molt curt	13,0%	CAT 2023
					Curt	26,0%	
					Normal	47,5%	
					Llarg	6,7%	
					Molt llarg	6,7%	
					Indicador positiu	86,5%	
P4. Com valoreu el temps d'espera durant la derivació de la seva trucada?	N	1381	NS/NC	23	Molt curt	27,1%	CAT 2023
					Curt	34,3%	
					Normal	33,8%	
					Llarg	3,2%	
					Molt llarg	1,6%	
					Indicador positiu	95,2%	

S/Categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Distribució de respostes	
P5. Com valoreu el tracte, amabilitat, que han tingut els o les professionals?	N	1626	NS/NC	17	Perfecte	44,5%	CAT 2023
					Molt bé	31,9%	
					Bé	17,3%	
					Regular	3,8%	
					Malament	2,6%	
					Indicador positiu	93,6%	
P6. El/ la professional us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?	N	1626	NS/NC	17	Sempre	65,1%	CAT 2023
					Gairebé sempre	19,8%	
					Sovint	9,0%	
					Poques vegades	3,8%	
					Mai/ Gairebé mai	2,4%	
					Indicador positiu	93,8%	



S/Categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P7. Com valoreu la resolució de la consulta?				Sempre	42,2%	CAT 2023
				Gairebé sempre	26,2%	
				Sovint	17,3%	
				Poques vegades	5,8%	
				Mai/gairebé mai	8,4%	
				Indicador positiu	85,8%	
N	1632	NS/NC	11			

S/Categories

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Distribució de respostes
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).				Satisfacció	8,14	
N	1643	NS/NC	0			
P102. Si pogués escollir, tornaria a utilitzar el servei 061 SALUT RESPON ?				Sí	88,4%	
				No	4,5%	
				No n'estic segur	7,0%	
N	1627	NS/NC	16	Indicador positiu	88,4%	

S/Indicador positiu

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2023
P1. Temps d'espera fins a respondre la trucada	93,2% ●
P3. Temps d'espera fins que ús van tornar a trucar	86,5% ●
P4. Temps d'espera mentre derivaven la trucada	95,2% ●
P5. Tracte dels professionals	93,6% ●
P6. Es donava la informació de manera que es pogués entendre	93,8% ●
P7. Resolució de la consulta	85,8% ●

Pregunta resumida	Catalunya 2023
P101 Satisfacció global	8,14
P102 Fidelitat	88,4%

S/Conclusions

- Els resultats de l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei de consulta administrativa del 061 – Salut respon permeten veure que la satisfacció global amb el servei rebut és de 8,14 sobre 10. Quan són preguntats per si tornarien a utilitzar el servei, un 88,4% responen que “sí”
- Dels usuaris del servei, un 85,5% han tingut resolució de la consulta durant el desenvolupament de la primera trucada, mentre que un 14,5% dels usuaris han sigut retrucats posteriorment amb una resposta a la seva petició.
- Dels 6 ítems sobre el servei inclosos en el qüestionari, 4 obtenen respostes per sobre del 90% de respostes positives (àrea d'excel·lència) i 2 entre el 75% i el 90% de respostes positives (àrea estàndard). L'ítem més ben valorat és el temps d'espera mentre es derivava la trucada (95,2%), mentre que la resolució de la consulta és el que mostra majora marge de millora (85,8%).

S/Conclusions

- Els resultats de l'estudi mostren que la valoració global dels usuaris és d'excel·lència.
- El fet que 14,5% dels usuaris hagin estat retrucats és complicat de valorar, i més si es té en compte que per resoldre alguns dubtes es necessita el coneixement d'una persona experta en l'àmbit. Per aquest motiu, es creu necessari dur a terme un seguiment de l'indicador de cara a futures edicions abans d'extreure conclusions.
- Un altre ítem que s'hauria de fer seguiment és la "resolució de la consulta", amb un resultat del 85%, sempre tenint en compte que la valoració dels usuaris pot estar relacionada amb el tipus de pregunta realitzada, com ara l'accessibilitat global al sistema públic de salut o concretament l'accessibilitat a atenció primària.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut