

Qüestionari d'atenció sanitària telefònica "061 CatSalut Respon"

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

P 2. Quin va ser el motiu per el qual es va dirigir al telèfon 061 per realitzar una consulta sanitària?

P 3. Com valora l'amabilitat de la persona qui va despenjar el telèfon a l'hora d'atendre la trucada?

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

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

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

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

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

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

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 ?

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

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):

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).

P 102 **Tornarà a utilitzar** el servei 061 CATSALUT RESPON ?

P 106 Quins **estudis** ha fet?