

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

Atenció sanitària telefònica - 061 Salut respon

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

P2. Quin va ser el **motiu** per el qual es va dirigir al telèfon 061 per realitzar una consulta sanitària?

P3. Com valora l'**amabilitat de la persona** qui va **despenjar el telèfon** a l'hora d'atendre la trucada?

Quan li varen derivar la trucada a un altre professional

P4. Com valora el **temps d'espera** durant la derivació de la trucada?

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

P6. El **professional sanitari** es va **identificar** com un:

P7. En relació a l'afirmació "El **temps** que se li va dedicar a la seva consulta **va ser l'adequat**", vostè està:

P8. Les **explicacions** que li van donar van ser **clares i entenedores**?

P9. Com valora el **respecte** amb el qual se li va parlar?

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*)?

P11. Com valora la **resolució** de la seva consulta?

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*):

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*).

P102. **Tornarà a utilitzar** el servei 061 SALUT RESPON ?

P106. Quins **estudis** ha fet?