

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

Atención sanitaria telefónica - 061 Salut Respon

P1. Era la **primera vez** que se dirigía al servicio de **atención telefónica 061 SALUT RESPON** para realizar una consulta sanitaria?

P2. ¿Cuál fue el **motivo** por el cual se dirigió al teléfono 061 para realizar una consulta sanitaria?

P3. ¿Cómo valora la **amabilidad de la persona** que **descolgó el teléfono** a la hora de atender su llamada?

Quando le derivaron la llamada a otro profesional

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

P5. ¿Le pareció que se **hacían cargo** de su situación?

P6. El **profesional sanitario** se identificó como un:

P7. En relación con la afirmación "El **tiempo** que se le dedico a su consulta **fue adecuada**", usted estaría:

P8. ¿Les **explicaciones** que le dieron fueron **claras y comprensibles**?

P9. ¿Cómo valora el **respeto** con el que se le habló?

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*)?

P11. ¿Cómo valora la **resolución** de su consulta?

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*):

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*).

P102. ¿Si pudiese escoger, **volvería a utilizar** el servicio de 061 SALUT RESPON?

P106. ¿Qué **estudios** ha realizado?