

**Universitat de Autònoma de Barcelona
Facultat de Filosofia i Lletres**

**Análisis de las prácticas discursivas
en un centro de atención primaria:
las interacciones de atención
al usuario extranjero**

APÉNDICES

**por
Juan Pablo Carmona García**

TESIS DOCTORAL

**dirigida por la
Dra. Amparo Tusón Valls**

**Departament de Filologia Espanyola
2009**

Índice

APÉNDICE 1: TRANSCRIPCIÓN DE LAS INTERACCIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTRANJERO	1
1.1 EL SISTEMA DE CODIFICACIÓN	2
1.2 LOS SÍMBOLOS DE TRANSCRIPCIÓN	4
1.3 TRANSCRIPCIÓN DE LAS INTERACCIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTRANJERO	5
<i>1.3.1 Transcripción de la cinta 1.....</i>	<i>5</i>
ENC1_1	5
<i>1.3.2 Transcripción de la cinta 2.....</i>	<i>7</i>
ENC1_2	7
ENC2_2	10
ENC3_2	14
ENC4_2	15
<i>1.3.3 Transcripción de la cinta 3.....</i>	<i>17</i>
ENC1_3	17
ENC2_3	19
ENC3_3	21
ENC4_3	22
ENC5_3	23
ENC6_3	25
ENC7_3	27
ENC8_3	31
ENC9_3	34
ENC10_3	36
ENC11_3	38
ENC12_3	41
ENC13_3	43
<i>1.3.4 Transcripción de la cinta 4.....</i>	<i>45</i>
ENC1_4	45
ENC2_4	49
ENC3_4	55
ENC4_4	58
ENC5_4	59
ENC6_4	60
ENC7_4	62
ENC8_4	64
<i>1.3.5 Transcripción de la cinta 5.....</i>	<i>65</i>

ENC1_5	65
ENC2_5	67
ENC3_5	72
<i>1.3.6 Transcripción de la cinta 6.....</i>	<i>80</i>
ENC1_6	80
ENC2_6	82
ENC3_6	86
ENC4_6	91
ENC5_6	93
<i>1.3.7 Transcripción de la cinta 7.....</i>	<i>95</i>
ENC1_7	95
<i>1.3.8 Transcripción de la cinta 8.....</i>	<i>104</i>
ENC1_8	104
ENC2_8	106
ENC3_8	108
ENC4_8	111
<i>1.3.9 Transcripción de la cinta 9.....</i>	<i>115</i>
ENC1_9	115
ENC2_9	118
ENC3_9	120
ENC4_9	125
ENC5_9	127
ENC6_9	132
ENC7_9	134
ENC8_9	136
ENC9_9	137
ENC10_9	141
ENC11_9	142
ENC12_9	143
ENC13_9	144
<i>1.3.10 Transcripción de la cinta 10</i>	<i>146</i>
ENC1_10	146
ENC2_10	149
ENC3_10	151
ENC4_10	152
ENC5_10	155
<i>1.3.11 Transcripción de la cinta 11</i>	<i>161</i>
ENC1_11	161
ENC2_11	167
ENC3_11	169
<i>1.3.12 Transcripción de la cinta 12</i>	<i>172</i>
ENC1_12	172
ENC2_12	175

ENC3_12	176
<i>1.3.13 Transcripción de la cinta 13</i>	<i>188</i>
ENC1_13	188
ENC2_13	192
ENC3_13	195
ENC4_13	199
ENC5_13	201
ENC6_13	203
ENC7_13	205
ENC8_13	207
ENC9_13	208
ENC10_13	210
ENC11_13	212
<i>1.3.14 Transcripción de la cinta 14</i>	<i>214</i>
ENC1_14	214
ENC2_14	225
ENC3_14	229
<i>1.3.15 Transcripción de la cinta 15</i>	<i>239</i>
ENC1_15	239
ENC2_15	241
ENC3_15	242
ENC4_15	244
ENC5_15	246
ENC6_15	248
ENC7_15	251
ENC8_15	262
ENC9_15	265
ENC10_15	268
ENC11_15	270
ENC12_15	271
ENC13_15	274
ENC14_15	276
ENC15_15	277
ENC16_15	279
<i>1.3.16 Transcripción de la cinta 16</i>	<i>281</i>
ENC1_16	281
ENC2_16	286
<i>1.3.17 Transcripción de la cinta 17</i>	<i>288</i>
ENC1_17	288
ENC2_17	290
ENC3_17	294
ENC4_17	295
ENC5_17	301

<i>1.3.18 Transcripción de la cinta 18</i>	303
ENC1_18	303
ENC2_18	305
ENC3_18	308
ENC4_18	313
<i>1.3.19 Transcripción de la cinta 19</i>	321
ENC1_19	321
ENC2_19	323
ENC3_19	324
ENC4_19	327
ENC5_19	330
ENC6_19	335
ENC7_19	336
ENC8_19	337
ENC9_19	339
ENC10_19	341
ENC11_19	343
<i>1.3.20 Transcripción de la cinta 20</i>	344
ENC1_20	344
ENC2_20	348
ENC3_20	351
ENC4_20	355
ENC5_20	357
ENC6_20	362
ENC7_20	363
ENC8_20	365
<i>1.3.21 Transcripción de la cinta 21</i>	366
ENC1_21	366
ENC2_21	380
ENC3_21	386
<i>1.3.22 Transcripción de la cinta 22</i>	394
ENC1_22	394
ENC2_22	398
ENC3_22	400
ENC4_22	404
ENC5_22	406
ENC6_22	407
ENC7_22	408
ENC8_22	410
ENC9_22	413
ENC10_22	416
ENC11_22	419
ENC12_22	420

ENC13_22	423
ENC14_22	424
<i>1.3.23 Transcripción de la cinta 23</i>	<i>426</i>
ENC1_23	426
ENC2_23	429
ENC3_23	444
<i>1.3.24 Transcripción de la cinta 24</i>	<i>449</i>
ENC1_24	449
ENC2_24	456
ENC3_24	462
ENC4_24	465
<i>1.3.25 Transcripción de la cinta 25</i>	<i>470</i>
ENC1_25	470
ENC2_25	472
ENC3_25	475
ENC4_25	476
ENC5_25	479
ENC6_25	481
ENC7_25	482
ENC8_25	489
ENC9_25	491
ENC10_25	493
ENC11_25	494
ENC12_25	496
ENC13_25	498
<i>1.3.26 Transcripción de la cinta 26</i>	<i>500</i>
ENC1_26	500
ENC2_26	503
ENC3_26	504
ENC4_26	506
ENC5_26	507
ENC6_26	509
ENC7_26	511
ENC8_26	512
<i>1.3.27 Transcripción de la cinta 27</i>	<i>519</i>
ENC1_27	519
ENC2_27	520
ENC3_27	521
ENC4_27	524
ENC5_27	525
ENC6_27	527
ENC7_27	528
ENC8_27	531

ENC9_27	532
ENC10_27	534
ENC11_27	536
ENC12_27	537
<i>1.3.28 Transcripción de la cinta 28</i>	<i>538</i>
ENC1_28	538
ENC2_28	540
ENC3_28	542
ENC4_28	547
<i>1.3.29 Transcripción de la cinta 29</i>	<i>555</i>
ENC1_29	555
ENC2_29	558
ENC3_29	565
ENC4_29	570
ENC5_29	574
ENC6_29	578
<i>1.3.30 Transcripción de la cinta 30</i>	<i>580</i>
ENC1_30	580
ENC2_30	582
ENC3_30	584
<i>1.3.31 Transcripción de la cinta 31</i>	<i>586</i>
ENC1_31	586
ENC2_31	594
ENC3_31	597
ENC4_31	599
ENC5_31	601
<i>1.3.32 Transcripción de la cinta 32</i>	<i>603</i>
ENC1_32	603
ENC2_32	605
ENC3_32	607
APÉNDICE 2: CLASIFICACIÓN DE LAS CINTAS	617
APÉNDICE 3: TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LAS INTERACCIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTRANJERO	625
3.1 TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 3	626
COMENTARIOS ENC5_3	626
3.2 TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 4	627
COMENTARIOS ENC2_4	627
3.3 TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 8	628
COMENTARIOS ENC2_8	628
3.4 TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 9	629
COMENTARIOS ENC9_9	629

3.5	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 12	631
	COMENTARIOS ENC1_12	631
	COMENTARIOS ENC3_12	633
3.6	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 13	635
	COMENTARIOS ENC3_13	635
3.7	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 14	636
	COMENTARIOS ENC1_14	636
3.8	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 15	637
	COMENTARIOS ENC9_15	637
3.9	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 16	638
	COMENTARIOS ENC1_16	638
3.10	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 17	642
	COMENTARIOS ENC5_17	642
3.11	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 19	644
	COMENTARIOS ENC5_19	644
3.12	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 21	645
	COMENTARIOS ENC1_21	645
3.13	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 22	646
	COMENTARIOS ENC1_22	646
	COMENTARIOS ENC12_22	648
3.14	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 23	650
	COMENTARIOS ENC2_23	650
3.15	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 24	654
	COMENTARIOS ENC1_24	654
3.16	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 26	656
	COMENTARIOS ENC5_26	656
3.17	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 28	658
	COMENTARIOS ENC4_28	658
3.18	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 30	661
	COMENTARIOS ENC3_30	661
3.19	TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LA CINTA 31	662
	COMENTARIOS ENC5_31	662
	APÉNDICE 4: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS.....	665
4.1	CUESTIONARIO PARA LOS PROVEEDORES	666
4.2	ENTREVISTAS A LOS PROVEEDORES	668
	4.2.1 Entrevista a PM12.....	668
	4.2.2 Entrevista a PM14.....	684
	4.2.3 Entrevista a PM17.....	701
	4.2.4 Discusión en grupo PH4 PM11 PM16.....	720

4.3 REUNIÓN DE TRABAJO DE LOS PROVEEDORES	745
4.4 CUESTIONARIOS PARA LOS USUARIOS.....	777
4.5 ENTREVISTAS A LOS USUARIOS	779
4.5.1 Entrevista a UH1	779
4.5.2 Entrevista a UM1	802
APÉNDICE 5: RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN	813
CINTA 1	814
CINTA 2	815
CINTA 3	819
CINTA 4	832
CINTA 5	840
CINTA 6	843
CINTA 7	848
CINTA 8	849
CINTA 9	853
CINTA 10	866
CINTA 11	871
CINTA 12	874
CINTA 13	877
CINTA 14	888
CINTA 15	891
CINTA 16	907
CINTA 17	909
CINTA 18	914
CINTA 19	918
CINTA 20	929
CINTA 21	937
CINTA 22	940
CINTA 23	954
CINTA 24	957
CINTA 25	961
CINTA 26	974
CINTA 27	982
CINTA 28	994
CINTA 29	998
CINTA 31	1007
NÚMERO TOTAL DE ESTRATEGIAS: FICHA GENERAL.....	1015
1. PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO DE CABECERA.....	1016
2. TRAMITACIÓN DE LA TARJETA SANITARIA.....	1017

3. PETICIÓN DE VARIOS SERVICIOS AL MISMO TIEMPO (SERVICIOS COMBINADOS).....	1018
4. PETICIÓN DE CITA PARA URGENCIAS.....	1019
5. PETICIÓN DE INFORMACIÓN.....	1020
6. TRAMITACIÓN DE PARTES DE BAJA	1021
7. TRAMITACIÓN DE LA PRIMERA VISITA Y APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA	1022
8. PETICIÓN DE RECETAS.....	1023
9. PETICIÓN DE TRASLADO.....	1024
10. PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO ESPECIALISTA	1025
11. PETICIÓN DE CITA PARA TRAMITAR LA PRIMERA VISITA Y APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA	1026
12. TRAMITACIÓN DE LA DERIVACIÓN PARA UNA PRUEBA MÉDICA	1027
13. PETICIÓN DE MATERIAL	1028
14. PETICIÓN DE CITA PARA ANÁLISIS DE SNAGRE Y/U ORINA	1029
15. PETICIÓN DE CITA PARA ENFERMERÍA.....	1030
16. TRAMITACIÓN DEL PAGO A TERCEROS.....	1031
APÉNDICE 6: MATERIAL DEL TRABAJO DE CAMPO	1033
6.1 SOLICITUD INDIVIDUAL DE RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA ASISTENCIA SANITARIA PÚBLICA	1034
6.2 SOLICITUD DE ALTA DE ASEGURADO AL CATSALUT	1036
6.3 SOLICITUD DE TARJETA SANITARIA INDIVIDUAL (TSI).....	1038
6.4 RECONOCIMIENTO DE NO PERCIBIR INGRESOS PARA SOLICITAR LA TARJETA SANITARIA PARA USUARIOS SIN RECURSOS	1039
6.5 TARJETA SANITARIA INDIVIDUAL (PROVISIONAL)	1041
6.6 TARJETA SANITARIA INDIVIDUAL (DEFINITIVA).....	1042
6.7 CARTA DE RECEPCIÓN DE LA TARJETA SANITARIA	1043
6.8 HOJA DE EMPADRONAMIENTO	1044
6.9 DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE LA TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.....	1045
6.10 HOJA DE LA PRIMERA VISITA	1046
6.11 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LA TARJETA SANITARIA.....	1047
6.12 FOLLETO INFORMATIVO SOBRE LA TARJETA SANITARIA 1	1048
6.13 FOLLETO INFORMATIVO SOBRE LA TARJETA SANITARIA 2	1050
6.13 FOLLETO INFORMATIVO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	1052
6.14 NOTA DE CITA MÉDICA	1055
6.15 NOTA DE CITA PARA ANÁLISIS DE SANGRE	1056
6.16 TARJETA PARA PETICIÓN DE CITA CON EL MÉDICO DE CABECERA.....	1057
6.17 SERVICIO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL SANITARIA	1058
6.18 DISTRIBUCIÓN DE LOS MEDIADORES INTERCULTURALES.....	1060

6.19 CARTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL CENTRO EXPLIANDO EL PROYECTO	1061
6.20 REUNIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA ESTUDIADO	1063
6.21 REUNIÓN EN OTRO CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA.....	1064
6.22 ARTÍCULOS DE PRENSA SOBRE INMIGRACIÓN Y SANIDAD.....	1065

APÉNDICE 1

TRANSCRIPCIÓN DE LAS INTERACCIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTRANJERO

1.1 El sistema de codificación

El sistema de transcripción utilizado es el del Círculo de Análisis del Discurso (CAD), hoy conocido como Grupo de Investigación en Enseñanza e Interacción Plurilingües (GREIP), de la Universidad Autónoma de Barcelona, dirigido por Amparo Tusón Valls y Luci Nussbaum. Este grupo apareció en 1991 con el interés de estudiar el uso lingüístico contextualizado y de difundir este tipo de trabajos en los estudios académicos. Su trabajo se ha visto complementado por el Grupo de Estudios del Discurso (GED), coordinado por Helena Calsamiglia de la Universidad Pompeu Fabra.

Por otra parte, el sistema de codificación que hemos empleado es el siguiente: en primer lugar se indica que es un encuentro (ENC), el número del encuentro (1, 2, 3...) y el número de cinta (de la 1 a la 32). Así, por ejemplo el código ENC1_2 se refiere al encuentro uno de la cinta dos.

A continuación, después del código del encuentro, se ofrece una ficha informativa en un recuadro con la siguiente información:

- *Nombre del archivo transcrito:*
- *Nombre del archivo de audio:*
- *Participantes:*
- *Nacionalidad de los participantes:*
- *Lengua:*
- *Lugar en la cinta:*
- *Fecha de la grabación:*
- *Lugar de la grabación:*
- *Grabado y transcrito por:*
- *Tema:*

Los códigos de los participantes son los siguientes: U, P, A, R, M, E y V, si es usuario, proveedor, ayudante de dirección, responsable del centro, médico, enfermera o vigilante. La letra que sigue (M o H) indica si es hombre o mujer, y finalmente un número asignado de forma aleatoria. Así, los códigos empleados para los proveedores y el personal que trabaja en la oficina son:

Código de los proveedores

CÓDIGO	PROVEEDORES
PM1	proveedora uno
PH2	proveedor dos
PM3	proveedora tres
PH4	proveedor cuatro
PM5	proveedora cinco
PH6	proveedor seis
PM7	proveedora siete
PH8	proveedor ocho

PM9	proveedora nueva
PM10	proveedora diez
PM11	proveedora once
PM12	proveedora doce
PM13	proveedora trece
PM14	proveedora catorce
PM15	proveedora quince
PM16	proveedora dieciséis
PM17	proveedora diecisiete
PH18	proveedor dieciocho
PM19	proveedora diecinueve
PM20	proveedora veinte
AM1	ayudante mujer uno
RH1	responsable hombre uno
EM1	enfermera uno
MH1	médico uno
MH2	médico dos
MM1	médica uno
MM2	médica dos
VH1	vigilante uno

Por otro lado, los códigos que emplean los usuarios son los siguientes:

Código de los usuarios

CÓDIGO	USUARIOS
UH1	usuario uno
UH2	usuario dos
UH3	usuario tres
UM1	usuaria uno
UM2	usuaria dos
UM3	usuaria tres

1.2 Los símbolos de transcripción

Los símbolos de transcripción son los siguientes:

= texto 1=	Momento de habla simultánea o solapamiento
= texto 2=	
	Pausa corta (inferior a un segundo)
	Pausa larga (superior a un segundo)
<nº sgs.>	Duración de la pausa (mínimo un segundo). Ejemplo: <5>
<0>	Sin pausa
:	Alargamiento vocálico
::	Alargamiento vocálico (más tiempo) tiempo
:::	Alargamiento vocálico muy largo
texto_	Interrupciones
texto-	Truncamiento de palabra (corte abrupto en medio de una palabra)
XXX	Fragmento indescifrable
{{@} texto}	Enunciado pronunciado riendo
{{&} texto}	Transcripción dudosa
{{P} texto}	Intensidad piano
{{PP} texto}	Intensidad pianissimo
{{F} texto}	Intensidad forte
{{FF} texto}	Intensidad fortissimo
{{A} texto}	Tono alto
{{B} texto}	Tono bajo
{{AC} texto}	Tempo acelerado
{{ACC} texto}	Tempo muy acelerado
{{DC} texto}	Tempo lento
{{DCC} texto}	Tempo muy lento
“texto”}	Reposiciones
+texto+	Transcripción fonética o aproximada
[texto]	Comentarios de quien transcribe
{{cat} texto}	Cambio de lengua: catalán
{{ing} texto}	Cambio de lengua: inglés
{{ita} texto}	Cambio de lengua: italiano
\	Entonación descendiente
/	Entonación ascendente
-	Entonación mantenida

1.3 Transcripción de las interacciones de atención al usuario extranjero

1.3.1 Transcripción de la cinta 1

ENC1_1

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_1.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 1 (9-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 40:25-42:47
- *Fecha de la grabación:* 9/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Obtener recetas médicas

1. UM1 – quiero recetas \ | por favor \ |
2. PM1 – déjeme la tarjeta o la:: cartulina \ <8>
[UM1 le da la tarjeta sanitaria y PM1 entra en el programa informático de recetas]
3. UM1 – y ésta no se XXX / |
4. PM1 – Yenia / | [lee la tarjeta sanitaria]
5. UM1 – sí \ |
6. PM1 – pero no tienes la cartulina para ponerte la fecha / | | u:h pero te quedan más de veinte días \ | te quedan veinte días aún por venir a buscarlas \ |
7. UM1 – {(F) qué::/ | }
8. PM1 – {(F) que te quedan veinte días aún por venir a buscar \ | }
9. UM1 – para las pastillas / |
10. PM1 – sí \ | veinte días \ |
11. UH1 – y yo no puedo quedar sin pastillas esos veinte días \ | es que_
12. PM1 – se ha quedado sin / |
13. UM1 – sin nada {(P) nada} \ |
14. PM1 – pues entonces la doctora no – | no le ha introducido bien esto \ | | =yo se las doy::: – | | = vale \ | {(AC) yo se las doy \ | } vale / | pero: {(F) que sepa::: – | } que no lo tiene bien calculado::: – | que siempre va a venir antes \ | de la cuenta \ | | esto es para tres meses y usted está viniendo cada dos \ | o así \ | | y tiene que venir cada

tres \ | cuando vaya otro día arriba a consulta \ | le dice a la doctora \ | | que lo tiene mal puesto \ | { (F) que le dé para tres meses } y no =para dos= \ | | qué médico tiene usted \ |

15. UM1 – =XXX
cogerlas= =mm=
16. UM1 – la:: – |
17. PM1 – puerta / | | a ver:: – | ese es el sello / | Ocampo \ |
[PM1 mira el sello de las recetas verdes que lleva la usuaria]
18. UM1 – Ocampo es \ <60 >
19. PM1 – aquí tiene \ |
[PM1 imprime las recetas y se las da a UM1]
20. UM1 – gracias \ |
21. PM1 – de nada:: \

1.3.2 Transcripción de la cinta 2

ENC1_2

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_2.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 2 (15-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, PH4: española, UM1: costarricense
- *Lenguas:* catalán, castellano
- *Lugar en la cinta:* 20:30-24:00
- *Fecha de la grabación:* 15/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de una nueva tarjeta sanitaria

1. PM1 – {(cat) t'atenen¹/|}hola: /|
2. UM1 – hola \|| mira que tengo mi tarjeta vencida \|| y la estoy reclamando hace mucho \|| {(&) y no llega \||}
3. PM1 – a ver \|| póngase por aquí mejor =señora= \
4. UM1 – =vale vale= \|| gracias \<7>
[UM1 se sienta frente a PM1]
5. PM1 – ah por favor \<10>
[PM1 consulta el programa informático para averiguar el estado de la tarjeta sanitaria de UM1]
6. PM1 – no hay nadie aquí ahora \|| necesito ir al lavabo \<16>
[PM1 mira si hay alguien más atendiendo al público en la oficina]
7. PM1 – dónde vive usted \||
8. UM1 – yo ahora vivo en la::: –| en la::: calle Puja- en la: nch la +Celdeny+ \||
9. PM1 – es que la tarjeta se la envían a la calle Cottoners \||
10. UM1 – sí:: \|| vive fa- familiares míos \|| que si llegan me la pueden recibir \|| {(ACC) pero que no me ha llegado \||}
11. PM1 – {(F) pero pone su nombre en el buzón /|}
12. UM1 – {(P) no \||}[voz dubitativa]
13. PM1 – {(F) pues el cartero no ve su nombre y la re- y la devuelve \||}

14. UM1 – no no \ | el buzón no tiene nombre ahí abajo \ | no / |
15. PH4 – el cartero no llama dos veces siempre / | | el cartero llama dos veces \ |
16. PM1 – a ver \ | {(F) si vive: en otra::: – | si vive en otro::: lugar \ |} lo que tiene que hacer es darse de alta en el centro donde le pertenezca ahora \ | | y pedir la tarjeta sanitaria desde allí \ | | |
17. UM1 – {(AC) no me quería no me querían cambiarlo aquí \ |} [risas]
18. PM1 – entonces \ | tiene que rellenar una solicitud – | | y:: entonces eh – | | entregar la solicitud \ | en quince días pues le respondemos desde aquí:: – | y le decimos \ | {(AC) pues sí señora ha sido admitida o no ha sido admitida \ | |} hacemos los cambios de:: de de direcciones y =todo= \ | y entonces la tarjeta le llegará:: a la calle:: – |
19. UM1 – =sí= \
20. UM1 – a la calle +Celdanya+ \ |
21. PM1 – pues a la calle Cerdenya le llegará \ | pero claro si aquí indicamos que vive usted en la calle Cottoners \ <0>
22. UM1 – {(P) calle Cottoners sí \ |}
23. PM1 – y va el cartero y ve: – | | Pepito y Fulanito y no ve su nombre pue::s – | pues no la deja porque no:: – |
24. UM1 – bueno:: \ | todos los carteros la dejan ahí acá te espera pero \ | como esto será una cosa especial \ | no / | y yo he recibido +caltas+ que me la dejan ahí \ |
25. PM1 – sin estar el nombre / |
26. UM1 – sí:: \ | | que nunca ha estado el nombre \ | [risas]
27. PM1 – a mí me pone \ | {(F) el indicador de retorno \ | ausente \ | o: desconocido \ | |}
28. UM1 – {(P) bueno \ |}
29. PM1 – le doy una solicitud / |
30. UM1 – sí \ <12>
[PM1 va a buscar la solicitud de cambio de centro]
31. PM1 – sobre todo nos tiene que indicar – | | el número de teléfono:: eh / | aquí arriba / <0>
32. UM1 – {(P) vale \ |}
33. PM1 – porque e::l coordinador \ | se: le podrá decir antes por teléfono e::l

- resultado que no por carta \ |
34. UM1 – vale \ | | vale \ |
35. PM1 – vale / | en cuanto sepa \ | viene:: – <0>
36. UM1 – en cuanto lo llene lo traigo aquí / |
37. PM1 – lo trae \ <0>
38. UM1 – sí \ |
39. PM1 – y en cuanto sepa la resolución \ |
40. UM1 – sí \ |
41. PM1 – {(AC) tiene que volver a venir \ | cambiamos los datos \ | pedimos tarjeta sanitaria \ |}
42. UM1 – vale \ | gracias \ |
43. PM1 – de nada:: –

ENC2_2

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_2.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 2 (15-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: cubano-española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 42:42-48:33
- *Fecha de la grabación:* 15/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Hacer primera visita y abrir historia clínica.

1. PM1 – hola señor /<5> para qué era \ |
2. UH1 – eh /<0>
3. PM1 – siéntese \<40>
[UH1 le da la hoja de empadronamiento y PM1 comprueba los datos en el sistema informático]
4. PM1 – José Antonio Hernández Padesma \ | {(F) antes vivía usted en la calle Bailén cuarenta / | }
5. UH1 – sí \ | antes \ | | ahora en Trafalgar setenta \<10>

[PM1 continúa buscando sus datos en el ordenador]
6. UH1 – cambiarán las tarjetas esas dicen pronto no / |
7. PM1 – en diciembre \ |
8. UH1 – en diciembre y qué:: – | y qué:: sería \ | | lo mandan a la casa o algo / |
9. PM1 – por correo \ | | y en caso de que no la reciba tienen – | tienen que venir aquí pa reclamarla \ | | o sea cuando le caduque:: – | un mes antes \ | le llega la nueva \<0>
10. UH1 – cuándo me caduca ésta \ | que ni me he fijado en eso \ |
11. PM1 – noviembre \ | {(F) ay perdone \ | } le caduca en diciembre \ | | pero si se la envían automáticamente se la enviarán como un mes antes \ | |
12. UH1 – pero me la pueden mandar a Bailén / |
13. PM1 – se la mandarán donde yo escriba ahora la dirección \ |
14. UH1 – ah \ | vale \ | perfecto \<0>

15. PM1 – cuatro nueve \ | tres seis ocho \ <0>
16. UH1 – perfec- ese ese miedo tenía yo siempre \ | ahora me alegro \ | | {(&)} que si me mandan mandaban allí \ | }y:: salí medio disgustao \ <10>
[PM1 continúa buscando datos de UH1 en el programa informático]
17. PM1 – tiene el nie e::l deneí / | =aquí =/
18. UH1 – =sí= sí sí \ |
19. PM1 – su nacionalida::d / | española \ | | | aunque es uste:d – | cubano \ |
20. UH1 – {(enfaticando) soy} cubano \ | | con nacionalidad española \ | y nacionalidad cubana \ |
21. PM1 – también \ |
22. UH1 – tengo las dos \ | |
23. PH1 – diez del diez de año cincuenta y dos – | | su domicilio ahora es Trafalgar cuarenta \ |
24. UM1 – y dónde sabía usted que era cubano \ |
25. PM1 – perdone / |
26. UH1 – por qué sabía que era cubano \ |
27. PM1 – por el pas_
28. UH1 – lo dice ahí / <0>
29. PM1 – por el padrón \ | | país de nacimiento – | Cuba \ |
[PM1 le muestra el padrón a UH1]
30. UH1 – a::h – | | {(&)} igual uno lo sabe también}pero: – | | me lo decía tan rápido \ |
31. PM1 – número ochenta tercero cuarta \ | y su teléfono es el / |
32. UM1 – seis dos \ | pri- privado mío no / | el móvil / |
33. PM1 – {(AC) el tú usted – | tiene fijo / | }
34. UH1 – {(P) no \ | }
35. PM1 – pues dígame el – | el privado \ |
36. UH1 – seis dos \ | siete cuatro \ | cinco siete \ | seis veinte \ |

37. PM1 – seis veinte \ | seis veintisiete \ | |
38. UH1 – {(P) cómo que seis veintisiete / | seis dieciocho \ | }
39. PM1 – no e:l – | comienzo de nuevo \ |
40. UH1 – no \ | cinco siete \ |
41. PM1 – seis \ | cinco \ | siete \ |
42. UH1 – no no no:: \ | cinco siete \ | | cinco siete =cero= \
43. PM1 – =pero= qué es un móvil /
44. UH1 – perdone \ | seis dos \ | siete cuatro \ | cinco siete \ |
45. PM1 – {(F) perdone \ | perdone \ } <0> [chasquido de dedos]
46. UH1 – sesenta y dos \ |
47. PM1 – sí / |
48. UH1 – bien ya \ | está bien ya \ | [risas]
[UH1 mira la pantalla del ordenador]
49. PM1 – trabaja actualmente usted / |
50. UH1 – sí \ | sí \ |
51. PM1 – con contrato / |
52. UH1 – sí \ <7>
[PM1 introduce los datos en el ordenador y hace las etiquetas para pegar en la TIS]
53. UH1 – [risas] XXX contrato \ | | {(&) el tipo legal y uno se sienta bien \ | } ya no quedará nadie \ | por lo menos que lo declare \ <24>
54. PM1 – bueno \ | pues mire ésta es la tarjeta de aquí \ | del centro \ | [le muestra la tarjeta del centro]
55. UH1 – mm \ <0>
56. PM1 – aquí está el número de historia que le he asignado \ | sus datos \ | y aquí tiene el nombre de su {(AC) médico \ | enfermera \ | horarios y teléfonos \ | }
57. UH1 – es Ocan- Ocansa \ | no / |[Ocansa es el nombre de su médico de familia]
58. PM1 – Ocampo \ |
59. UH1 – muy bien \ |

60. PM1 – tenga \ | esto ya se lo puede guardar \ |
61. UH1 – {(P) déjeme ir organizándome todo antes de irme \ | }
62. PM1 – y esto: se lo entrega a la enfermera:: – | | que es para:: – | por si necesita etiquetas \ | | de acuerdo / |
63. UH1 – {(F) pero eso es ahora / | }
64. PM1 – primera planta \ | puerta diez \ | y puerta nueve \ |
65. UH1 – o sea esto ya no / | [refiriéndose a un documento que trajo]
66. PM1 – eso ya no \ |
67. UH1 – y esto pa- esto: – | {(P) vaya tela \ | tiene \ } <10> yo soy español desde Cuba \ | vine aquí \ | | el problema es que mi padre era gallego \ | entonces nosotros somos los hijos de los españoles nacidos en Cuba \ | | Iberoamérica \ | somos españoles se llama de origen \ | |
68. PM1 – ajá \ |
69. UH1 – o sea yo:: ya tengo deneí desde Cuba \ |
70. PM1 – ajá \ | | por tener padre español \ |
71. UH1 – claro los hijos usted tiene ahora un hijo ahora en en Latinoamérica o:: – | y por la ley española lo declara español de origen \ |
72. PM1 – ajá \ |
73. UH1 – y ya:: automáticamente \ | mire ese deneí me lo dieron a mí en Cuba \ | o sea XXX lo recogí aquí pero:: – |
74. PM1 – mu:: bien \ |
75. UH1 – pues muchas gracias \ <0>
76. INV – hasta luego \ |
77. PM1— que vaya bien \ |
78. INV – que vaya bien \ |
79. UH1 – {(P) hasta luego \ | }

ENC3_2

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_2.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 2 (15-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 86:22-90:13
- *Fecha de la grabación:* 15/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de recetas médicas

1. PH4 – diga /|
2. UM1 – hola \ | buenos días \ | e:h vine: por unas recetas para mi esposo \ |
3. PH4 – sí \ | ahora =se las= miro \ |
4. UM1 – =vale= / <218>
[PH4 imprime las recetas]
5. PH4 – señora /|
6. UM1 – listas /|
7. PH4 – sí \ | ya están \ |
8. UM1 – muchísimas gracias \ | adiós \

ENC4_2

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_2.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 2 (15-6-2005) Sala Administrativos (M).mp3
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UH1: dominicana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 110:05-114:01
- *Fecha de la grabación:* 15/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de recetas

1. PM5 – [UM1 da unas recetas a PM5] qué es esto \ | siéntate por favor \ | | | esto quién te lo ha dado / | el médico / <0>
2. UH1 – el médico de arriba \ | doctor Ramírez \ |
3. PM5 – qué te ha dicho \ |
4. UH1 – eso es para una pastilla para la infección \ <0>
5. PM5 – bueno \ | pues con éstas has de ir a la: a la farmacia \ |
6. UH1 – ajá \ | y esto:: – <120> [le da más recetas]
[PM5 se introduce en el programa informático de las recetas y le imprime las recetas]
7. PM5 – de qué país eres \ |
[PM5 le pregunta la nacionalidad a petición del investigador]
8. UH1 – dominicano \ |
9. PM5 – dominicano / <0>
10. UH1 – Santo Domingo \ <0>
11. PM5 – vale \ | muy bien \ <18>
[PH2 interrumpe a PM5]
12. PM5 – aquí te pongo la fecha de hoy \ <0>
[PM5 sella la cartilla de los medicamentos]
13. UH1 – bien \ |
14. PM5 – entonces las recetas las las damos cada tres meses \ | eh / | junio julio agosto septiembre \ | sobre mediados de septiembre: \ | te toca venir a buscar las recetas \ | eh / <48>

[PM5 le da la tarjeta sanitaria provisional]

15. PM5 – vale \ | ya las tienes \ | eh / |
16. UH1 – entonces esto:: – | [señala las recetas]
17. PM5 – esto para la farmacia \ | lo llevas a la farmacia y aquí vienes a mediados de septiembre \ |
18. UH1 – mediados septiembre / |
19. PM5 – y te volvemos a dar \ |
20. UH1 – gracias \ <0>
21. PM5 – {(AC) vale / | de nada \ |} {(cat) adéu² \ }

1.3.3 Transcripción de la cinta 3**ENC1_3**

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 5:30-8:22
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con oftalmólogo y electrocardiograma.

1. PM9 – hola \[UH1 trae un papel escrito que muestra a PM9 para pedir cita para el oftalmólogo y electrocardiograma] <21> esto quién te lo ha dado / | la doctora/ | la doctora te lo ha dado esto / |
 2. UM1 – la enfermera \ |
 3. PM9 – la enfermera \<38>
- [PM9 entra en la base de datos para dar cita a UM1 y después habla con PM11]
4. PM9 – para el oftalmólogo – | para la vista – | el miércoles seis de julio \ | a las tres y veinte te va bien / |
 5. UM1 – [asienta con la cabeza]
 6. PM9 – sí /<7>
 7. UM1 – de la tarde / | a las seis / |
 8. PM9 – a las tres y veinte de la tarde \<0>
 9. UM1 – tres / |
 10. PM9 – tres \ | sí \<9> {(lee y escribe) oftalmólogo \} <9> {(P) te lo he apuntado aquí \ |} el miércoles seis de julio \ | a las tres y veinte \ | con el oftalmólogo \ | vale / | es en la consulta once \ | y ahora te doy el otro \ |
 11. UM1 – otro / |
 12. PM9 – otro sí \<38>
- [PM9 ahora busca cita para el electrocardiograma]
13. PM9 – y el día veintiocho del seis – | a las once y media – | el electro \ | el

electrocardiograma que es aquí abajo en la puerta tres \ |

14. UM1 – vale \ |

15. PM9 – eh / | en la consulta tres \ | {(P) vale / |} esto si te lo quieres guardar \ | es lo mismo eh / | pero bueno – <5>

16. UM1 – gracias \

ENC2_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora once), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, UH1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 13:52-15:28
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. PM11 – {(cat) bon dia³ \ | }
2. UH1 – para el doctor Martínez \ | a ver si hay para la primera semana de julio \ | [le da la tarjeta sanitaria]
3. PM11 – de julio \<4>
[PM11 entra en la base de datos para programar a UH1]
4. UH1 – si es viernes \ |
5. PM11 – [escribe en el ordenador] a ver Daniel Luis \ | eh / | vale \ |
6. UH1 – para el viernes \<3>
7. PM11 – para la primera semana de junio \ | e:h / |
8. UH1 – sí \<6>
9. PM11 – día cuatro que es lunes / |
10. UH1 – viernes no sería mejor / |
11. PM11 – vier- es que el viernes hace domicilios el doctor \ |
12. UH1 – ah \ | jueves / |
13. PM11 – mm \<3> el jueves día siete \ | a las nueve y cuarto / | o más tarde / |
14. UH1 – más tarde \ |
15. PM11 – a qué hora / |
16. UH1 – a las once \ | a las doce \<3>
17. PM11 – once y media / |

18. UH1 – sí \ |
19. PM11 – así estamos entre una y otra \<10> a ver qué le ha pasado a esto \<26>
aquí lo tienes \<9>
[PM11 le da un papel con la fecha y hora de la visita]
20. UH1 – gracias \ |
21. PM11 – {(cat) adéu⁴ \}

ENC3_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora once), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 19:23-19:30
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información.

1. PM11 – hola \ |
2. UM1 – hola buen día \ | que yo tengo cita para hoy_
[UM1 lleva los documentos para darse de alta en la mano]
3. PM11 – vale entra aquí dentro que te darán el número de historia \ | aquí delante es\

ENC4_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora once), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, UH1: senegalesa
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 19:31-20:13
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para urgencias.

1. PM11 – {(cat) qui és ara⁵ \}<3>
[PM11 habla con INV]
2. PM11 – hola \ |
3. UH1 – {(&) (P) una urgencia \ | } [se toca la boca y muestra síntomas de dolor]
4. PM11 – déjeme la tarjeta por favor \ <15>
5. UH1 – [UH1 le da la tarjeta sanitaria]
6. PM11 – [entra en el programa informático de visitas] Amadao \ | no / | Pamba \ |
a ver \ | a urgencias \ | mira ves a la puerta número dos que ahora te llamarán eh / |
7. UH1 – XXX |
8. PM11 – sí \ | aquí abajo \ | empiezan ahora a las once \ | eh / | ahora a las once
empiezan \

16. PM9 – no no \ | esto para el nueve de junio \ | [el papel de la cita]
17. UM1 – sí: \ | pero pero me la hecho \ | pero es que el jueves pasado tenía las tres y yo vine como a las tres \ | no / |
18. PM9 – sí \ |
19. UM1 – {(AC) esta me hicieron recién – | y me han puesto el día y medio pero no me di cuenta la fecha \ | }
20. PM9 – pero bueno \ | aquí ya lo ve que le pone el nueve de junio \ |
21. UM1 – sí \ | pero como yo la guardé \ | no me di cuenta \ |
22. PH4 – qué ha pasado \ | y se le ha pasado \ |
23. PM9 – no \ |
24. UM1 – no no me la han puesto \ | y he venido y no me la han puesto \ |
25. PH4 – pues {(&) habrá que darle otro día \ | }
26. PM9 – pues te doy para otro día \ |
27. PH4 – =maña- mañana saldrá no:: = / [PH4 se dirige a PM9]
[PM9 entra en la base de datos]
28. UM1 – =yo la guardé y dije no más la hora= \ | diez y treinta y:: ya – <4>
29. PM9 – para el lunes \<3> {(P) si le doy así \ | }
30. PH4 – a ver \ | aprieta otra vez \ | ya / |
31. PM9 – no: \ |
32. PH4 – no pasa na \ | | no \ |
[PM9 y PH4 hablan sobre el sistema informático]
33. PM9 – no / | | esto ya es para el lunes ya \ | eh / | para el lunes a las diez \<23>
tenga \ | mírese la fecha que le pone eh / | el veinte de julio \ |
[PM9 le da un papel con la fecha y hora de la cita]
34. UM1 – sí yo:: – | confiada yo: me voy: –

ENC6_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 26:33-27:38
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para enfermería.

1. PH4 – buenas \ |
2. UH1 – para pedir cita para la enfermero \ |
3. PH4 – para la enfermera / |
4. UH1 – enfermero era \ | [le da su tarjeta sanitaria]
5. PH4 – XXX |
6. UH1 – pero: – | cero:: cincuenta y:: cero:: – |
7. PH4 – eh / |
8. UH1 – cero cincuenta y seis \ | cero cincuenta y seis \ | noventa y ocho \ |
9. PH4 – Ahmed / | para para la enfer- para e::l Miquel / |
[PH4 busca cita para UH1 en el sistema informático]
10. UH1 – sí \ | XXX
11. PH4 – que es una vacuna / |
12. UH1 – sí \ | y:: tengo el jueves a las diez \ |
13. PH4 – vale \ | has ido al XXX directamente \ | el jueves que viene / |
14. UH1 – sí \ | {(&) jueves que viene \ | }
15. PH4 – día veintitrés \ | a las diez \ | vale /<6> enfermería \ | día veintitrés \ | a las diez \ | que te pones cada semana una / |
16. UH1 – sí / |
17. PH4 – cuando vengas el jueves te damos la cita para el otro \ | eh /<0>

18. UH1 – sí \<0>

19. PH4 – nada: –

ENC7_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), PH4 (proveedor cuatro), PM11 (proveedora once), UH1 (usuario uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, PH4: española, PM11: española, UH1: dominicana, UM1: dominicana
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 26:56-34:26
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de traslado al centro

1. UM1 – hola \ |
2. PM9 – hola buenos días \ |
3. UH1 – mira queríamos cambia:r la dirección \ |
4. PM9 – cambiar la dirección / |
5. UH1 – {(& } claro_ }
6. PM9 – o sea queréis aquí_
7. UM1 – hemos cambiado: – |
8. UH1 – tenemos que cambiar de ambulatorio \ |
9. PM9 – vale \ | no habéis venido nunca aquí – | no / | a este centro anteriormente/ |
10. UH1 – no \ |
11. PM9 – habéis traído el padrón / |
12. UH1 – sí \ |
13. PM9 – la tarjeta sanitaria \ | y el deneí o pasaporte / |
14. UH1 – sí \ <3> ésta es la mía \ |
[UH1 le da los documentos a PM9]
15. PM9 – vale \ | pues empezamos por el tuyo \ |
[PM9 entra en la base de datos]
16. UH1 – {(P) ajá \ | }

17. PM9 – y el pasaporte o deneí /<32>
[PM9 consulta la base de datos]
18. PM9 – un apellido no /| Balidas /|
19. UH1 – Balidas \|
20. PM9 – te has atendido en algún otro:: cap de aquí /| en algún otro ambulatorio de Cataluña /|
21. UH1 – sí \|
22. PM9 – sí /|
23. UM1 – sí en el de –|
24. UH1 – el de Trinidad Vella \|| y::
25. PM9 – {(P) Eduardo Casero sale me sale \|}
26. UH1 – sí \<140>
[PM9 habla mientras busca la información con PH21 e INV]
27. PM9 – a ver \| número ciento sesenta \| qué es quinto primera /|
[PM9 está cambiando los datos de UH1 de la base de datos]
28. UH1 – quinto segunda \| escalera be \||
29. PM9 – uy calle Sicilia vives /|
30. UH1 – Sicilia \|
31. PM9 – es que esto no:: –|| {(P) a ver –|}
32. UH1 – sí sí \| vivo ahí \<4>
33. PM9 – no \| no corresponde aquí –|eh /| Sicilia \| mira este el número de de aquí:: del centro \| ves ésta es Sicilia \| ves como no está Sicilia \| te digo donde te corresponde –|
[PM9 le muestra un mapa]
34. UM1 – ah \||
35. PM9 – te corresponde –|| mm Sant Vidal \| es el de Paseo San Vidal \| {(P) este te corresponde \|} [le muestra mapa] Paseo San Vidal número treinta \|[se dirige a PH4] Paseo Sant Vidal está no:: /| plaza Sant Vidal /|por
36. PH4 – Paseo Sant Vidal número treinta \|

37. PM9 – sí \ | es subiendo por aquí el Paseo Sant Vidal \ |
 38. PH4 – qué es \ |
 39. PM9 – el Paseo Sant Vidal \ |
 40. PH4 – qué querías / |
 41. PM9 – mira \ | Si- Sicilia {(&) ciento ocho} \ |
 42. PH4 – habérselo preguntado \ | claro \ | Sicilia qué es \ | Sicilia y altura / |
 43. UH1 – Sicilia y:: Ausías March \ |
 44. PH4 – Ausías March \ | =claro \ | Ausías March número veinte= \ | es que por una:-| aunque sea Caspe aquí en la parte de allí o:: la Ronda ya le toca Paseo Sant Vidal \ |
 45. PM9 – =sí es este \ | Paseo Sant Vidal= \ |
 46. UH1 – y qué tal es ése \ |
 47. PH4 – no \ | está ahí mismo \ | sube Paseo Sant Vidal donde está el monumento eh/ |
 48. UH1 – sí \ |
 49. PH4 – a mano derecha eh / | es la primera manzana \ |
 50. UH1 – bueno \ <0>
 51. PH4 – allí le asignarán el médico -| y claro es el médico que le corresponde de zona \ |
 52. UH1 – vale \ | disculpe la molestia \ |
 53. PH4 – na:da \ |
 54. UM1 – vale \ | gracias \ <12>
 55. PM9 – venga hasta luego \ <102>
- [PM11 hace una indicación a UH1 y a UM1 para que no se vayan]
56. PM11 – a ver este chico de del país de:: -|
 57. UH1 – República Dominicana \ | Santo Domingo \ |
 58. PM11 – de Santo Domingo \ | vale \ | es que estamos haciendo un trabajo y necesitamos saber a:h -|

59. UH1 – no pasa nada \ |
60. PM11 – vale \ | muchas gracias \ | {(cat) a veure⁶ \ | }
61. PM9 – tenías que comentar no / | Dolores \ | porque me ha dicho: – |
62. PM11 – eh / |
63. PM9 – me ha dicho que te tenía que te iba a comentar a ti \ |
64. PM11 – no \ | eso es que le teníamos que =preguntar de qué país= que:: que era:– |
65. PM9 – =ah ya está= \
66. PM9 – ah pues ya está eh / |
67. PM11 – ya está \ | ya está ya está \ | es que estamos preparando un trabajo – | y:: tenemos que ir preguntando \ | y por eso te lo he preguntado \ | gracias eh \ |

ENC8_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), PM9 (proveedora nueve), PM11 (proveedora once), UM1 (usuaria uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, PM9: española, PM11: española, INV: española, UM1: centroamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 34:54-37:30
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de primera visita médica.

1. PH4 – diga \ | la atiendo yo \ |
2. UM1 – me puede dar una cita para otro día \ | visita pa- por primera vez \ | primera vez \ |
3. PH4 – es hoy / |
4. UM1 – sí: - |
5. PH4 – y no le han dado / | ya está la tienes ya \ | no / | ya puedes subir \ | [UM1 lleva un papel de cita en la mano]
6. UM1 – no \ | pero no me la han dado para hoy \ |
7. PH4 – por qué / |
8. UM1 – porque ya había mucha gente me dijo \ | me dio cita para la semana que viene \ |
9. PH4 – cómo / | | a ver \ | Carolina Martínez Vázquez \ | qué / | tenía visita para hoy \ | primera visita \ |
10. UM1 – sí \ |
11. PH4 – y ha subido / | y le ha dicho la doctora que no / |
12. UM1 – que no porque tiene mucha gente \ |
13. PH4 – a::h \ | tiene mucha gente / |
14. UM1 – sí \ |
15. PH4 – claro \ | yo también tengo gente \ | yo no me lo explico \ | y qué le ha dicho \ | que le dé otra primera visita / <0>

16. UM1 – pero por primera vez porque XXX |
17. PH4 – sí sí sí \ | la primera \ | el lunes / |
18. UM1 – el lunes / |
19. PH4 – eh / |
20. UM1 – sí \ | a primera hora \ | me lo dé a primera hora \ | |
21. PH4 – vale \ | pues te pongo: – | para el lunes – | día veinte \ | vale / | a las – | | a las once y veinticinco \ | eh / | va directamente arriba_
22. UM1 – XXX temprano XXX
23. PH4 – no \ |
24. UM1 – XXX
25. PH4 – es que las primeras horas son a esa hora \ | venga más temprano y hable con ella si quiere / | puede subir directamente \ | eh / | a la consulta siete \ |
26. UM1 – vale \ |
27. PH4 – el lunes \ | día veinte \ <3>
28. PM9 – pregúntale la:: – | la naci- nacionalidad \ | |
29. PH4 – mm / <7> Guatemala \ |
30. PM9 – no \ |
31. PH4 – mm \ | diga diga \ | [se dirige a otro usuario]
32. INV – [risas] centroamericana sí que era \ |
33. PH4 – sí \ | eso te iba a decir \ | pero – | | pero del distrito federal nada que ver \ |
34. INV – {(@) del sur \ | no / | del centro pero de:: más hacia abajo \ | }
35. PH4 – claro \ | nunca \ | distrito federal nunca \ | espera que le voy a guardar la visita porque si no se va a pensar que la han hecho \ | =y no la han hecho ni una ni otro \ | {(PP) aquí vale } = \ [PH4 escribe en el ordenador]
36. PM11 – =cuando vengán extranjeros tenemos que preguntar de la nacionalidad que son= \ | eh / | porque: – |
37. PM9 – te enteras Pedro / |

38. PM11 – oyes Pedro / |
39. PH4 – ah / |
40. PM11 – cuando vengan extranjeros preguntemos ahora esto ahora – | esta mañana de qué nacionalidad son \ | por favor \ | =díselo= \
41. PH4 – =no lo sé= \ | no le he dado \ |
42. PM11 – digo que cuando atiendas a uno – <0>
43. PH4 – ya pero me he dado cuenta ahora \ | =si no es por llevar la contraria= \
44. INV – =pero su suposición era buena= \ | su suposición era buena \ | Guatemala \ | {(@) te has quedado cerca \ | } [risas]

ENC9_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC9_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora once), UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, UH1: paquistaní, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 38:15-39:39
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. PH4 – hola \ | | a ver \ | mira \ | te he de hacer una pregunta \ | ah estamos haciendo un trabajo y necesitamos saber de qué nacionalidad eres \ |
2. UH1 – sí visita:: – <0>
3. PM11 – no \ | de qué nacionalidad es \ | es- eso es aparte \ | para un trabajo que estamos haciendo \ | de qué país es / |
4. UH1 – sí \ | Paquistán \ |
5. PM11 – Paquistán / |
6. UH1 – sí \ |
7. PM11 – paquistaní \ | vale gracias \ |
8. UH1 – {(ing) thank you⁷ \ | }
[UH1 le da la tarjeta sanitaria y PM11 entra en la base de datos]
9. PM11 – a ver Safar eh / | para el doctor Pladevall / |
10. UH1 – sí \ <3>
11. PM11 – esta tarde a las cinco / |
12. UH1 – e:h – | no que mañana mejor \ | mañana \ |
13. PM11 – mañana a las cinco / |
14. UH1 – sí \ | puede ser \ | <7>
15. PM11 – mira lo más tarde mañana: – | seis menos cuarto \ |
16. UH1 – {(P) sí \ | }
17. PM11 – sí / <20> pues aquí tienes eh \ | y gracias \ |

18. UH1 – adiós \ |
19. PM11 – adiós \ |
20. INV – hasta luego \

ENC10_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: mexicana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 60:10-61:20
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. PH4 – hola \ |
2. UM1 – ah tome \ | una con el este: doctor – | Montes \ | [le da la tarjeta sanitaria]
[INV sitúa el micrófono cerca de PH4]
3. PH4 – [risas] se va acoplar \ | se va a acoplar \ <10> [referido al micrófono] doctor
Montes – | para mañana / |
[PH4 entra en la base de datos]
4. UM1 – ma- mañana mi- ah =mañana miércoles= \
5. PH4 – =mañana viernes= \ | no / |
6. UM1 – no \ | me lo pones para el lunes / |
7. PH4 – para el lunes / | sí: \ | lunes día veinte \ | a las diez menos veinte \ | o más tarde / |
8. UM1 – no no: \ |
9. PH4 – a esa hora / |
10. UM1 – [asiente con la cabeza] <14>
11. PH4 – señora \ |
[PH4 le da un papel con la fecha y hora de la cita]
12. UM1 – gracias eh \ |

[UM1 se marcha de recepción y INV le pregunta su nacionalidad]
13. PH4 – {(F) oiga señora \ | } un momentito \ | de dónde es usted / | de qué nacionalidad es / |
14. UM1 – de México \ |

15. PH4 – México \ | vale \ | no que estamos haciendo un estudio por eso – | era para: – | para saberlo \ |
16. UM1 – ah vale \ | [risas]
17. PH4 – no pasa nada \ | gracias \

ENC11_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC11_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: paquistaní, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 61:42 -66:02
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el médico y la enfermera.

1. PH4 – hola \ | qué querías \ | esto qué es de la enfermera \ |
[UH1 le muestra un papel para pedir cita para el médico y la enfermera]
2. UH1 – de la enfermera y el doctor \ |
3. PH4 – y de la doctora \ | vale \ | dentro de quince días \ |
4. UH1 – sí \ |
5. PH4 – para los dos / |
6. UH1 – sí \ |
7. PH4 – va:le \ | [introduce los datos en la base de datos]
8. UH1 – XXX \ |
9. PH4 – eh / |
10. UH1 – el mismo día \ |
11. PH4 – el mismo día \ | vale \ | {(lee y escribe en el ordenador) treinta mil – | }
12. UH1 – sí puede ser que haya un jueves \ | |
13. PH4 – vale \ | Ahmed Mohammed / |
14. UH1 – sí \ |
15. PH4 – ahora \ | [escribe en el ordenador] enferme:ra te lo pongo junto– | e::h– | de
aquí quince días / | e::h ju- jueves que viene no \ | el otro tampoco \ | el miércoles
día veintinueve / | a final de mes / |
16. UH1 – mm \ |
17. PH4 – hoy es día dieciséis \ | más o menos quince días \ | vale / |

18. UH1 – vale \ |
19. PH4 – {(DC) el día veintinueve \ | de junio \ | a las diez y cuarto \ | con la enfermera \ |}
20. UH1 – vale \ |
21. PH4 – y después – <7> [escribe en el ordenador] a::h – <13>
[suena el teléfono PH4 contesta]
22. PH4 – no puede ser el veintinueve – | no tiene la doctora \ | a:h porque ella tiene domicilios \ | te tengo que dar – | | el viernes día uno \ | vale / | te da lo mismo / |
23. UH1 – no porque trabajo por la mañana \ <7>
24. PH4 – un lunes veintisiete \ | | vale / |
25. UH1 – [niega con la cabeza]
26. PH4 – tampoco / | el lunes veintisiete \ | a la una / | |
27. UH1 – el miércoles puede ser de esta \ | no \ | XXX y:: – |
28. PH4 – a ver \ | es que si te lo tengo que dar para las dos – | ese día que te he dado para la la:: enfermera \ | la doctora no lo tiene \ | ay la: – | esto es para la doctora pero la la la enfermera no tiene ese día \ |
29. UH1 – mm \ |
30. PH4 – tenemos que coger un día que vayan las dos \ | =según pone= esto \ |
31. UH1 – =mm= \ |
32. PH4 – puede ser viernes día uno \ | o el lunes siguiente día cuatro \ | de julio \ | a la una también \ <4>
33. UH1 – bueno ya verás si:: – | si:: si estoy libre el lunes ya vemos \ |
34. PH4 – cuál qué lunes \ |
35. UH1 – lunes \ | día cuatro \ |
36. PH4 – el día cuatro / | vale \ | a la una \ |
37. UH1 – si no lo cambiaré por – |
38. PH4 – vale \ | si no pues lo corregimos y lo ponemos otro día \ | espera te lo pongo aquí detrás \ | {(lee y escribe) el cuatro \ | de julio \ | a la una \ |} esto es para la enfermera \ | y la doctora te lo doy un poquito antes \ | vale / |

39. UH1 – XXX como es la primera de de:: enfermera enfermera –|después de esto–|
40. PH4 – que haga más visitas \ |
41. UH1 – {(P) sí \ |}
42. PH4 – con Rodríguez en quince días \ | y después visita \ | con la doctora para ver el re-
_
43. UH1 – sí sí \ <0>
44. PH4 – vale \ <0>
45. UH1 – con la enfermera \ |
46. PH4 – por eso te digo e:l día uno –|ah vale que te lo dé después la: – <0>
47. UH1 – sí sí sí \ |
48. PH4 – la doctora \ | es verdad es verdad verdad verdad verdad \ | vale /| el día cuatro \ | lunes \ || [escribe en el ordenador] la doctora después \ |vale \ | ya está\ |y la doctora \ | el cuatro del siete – <3> a la una –| una y diez \ |
49. UH1 – mm \ |
50. PH4 – ta taratá \ |[escribe en el ordenador]
51. UH1 – vale \ |
52. PH4 – oye una pregunta \ | de qué nacionalidad eres /| de qué país eres /|
53. UH1 – Paquistán \ |
54. PH4 – Paquistán no /| no –| es que estamos haciendo una encuesta de:: \ | una::\ | es un: [risas] merci \ | [UH1 se marcha] Paquistán \ | lo sabía pero digo bueno va \ ||
55. INV – pues e::h ese no tenía acento \ |eh /| tenía muy buen español \ |
56. PH4 – por eso \ | tenía un toque pero no –| sabía que era paquistaní \

ENC12_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC12_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora cuatro), PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno), UM2 (usuaria dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, PH4: española, UM1: somalí, UM2: somalí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 105:19 -117:10
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Cambio de cita con la enfermera.

[UM1 acude a recepción con otra mujer, UM2]

1. PM11 – mm \ | el número de historia \ | la tarjeta \ |
2. UM1 – tarjeta / |
3. PM11 – por favor \ | sí \ <20> [UM2 busca la tarjeta sanitaria y se la da] gracias \ |
4. UM1 – gracias \ <7>
5. PM11 – [escribe en el ordenador] a:h Somalia eh / <3> [se dirige a INV]
6. UM2 – puedo ahora / |
7. UM1 – XXX <4> [le da un papel de cita para la enfermera]
8. PM11 – a ver \ | esto qué es \ | para Susana / |
9. UM2 – =sí = \ |
10. UM1 – =sí = \ |
11. PM11 – espérate porque yo no sé si voy a poder programártela \ | eh / |
12. PH4 – si es para los dos es como bepe \ | | sabes / | =si es para lo los Susana y Ripoll= \
13. PM11 – =no \ | es para la Susana = \ | pero el dieci- diecisiete de junio esto es mañana \ |
14. UM1 – mañana / | a qué hora / |
15. PM11 – a las doce \ | ya te lo pone aquí \ | [papel de la enfermera] diecisiete de

- junio \ | =esto es para mañana= \ | a ver espera espera \ |
16. PH4 – =mira la agenda
por si estaba puesto= \
17. PH4 – espera espera \ |
18. UM1 – puedes puede cambiarlo / |
19. PM11 – lo tienes para mañana \ |
20. UM1 – puede cambiarlo o no / |
21. PM11 – a ver para hoy es que – | no estará Susana \ | [le da un papel de cita para la enfermera]
22. UH1 – no para otro día no lo puede cambiar / |
23. PM11 – eh no porque:: es programación que la hace ella \ | si acaso la tienes que llamar \ |
24. UM2 – XXX |
25. PM11 – mira \ | llama a este teléfono \ | y ya sube arriba a la consulta – | a partir de las diez \ | llamas a este teléfono y preguntáis por Susana \ <0>
26. UM1 – ahora / |
27. PM11 – no \ | hoy no está \ |
28. UM1 – ah \ |
29. PM11 – eh / | te digo mañana \ | llamas a las diez de la mañana a este número y preguntas por Susana \ | vale / | y entonces porque:: te tiene que cambiar ella la programación – | si no os va bien venir mañana \ | de acuerdo / |
30. UM1 – vale \ |
31. PM11 – venga \

ENC13_3

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC13_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora cuatro), UM1 (usuaria uno), UM2 (usuaria dos), UM3 (usuaria tres)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, UM1: marroquí, UM2: marroquí, UM3: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 110:19 -112:12
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el médico.

1. PM11 – hola \<15>
2. UM1 – [le da la tarjeta sanitaria]
[PM11 la busca en la base de datos]
3. PM11 – Nashia eh / | para la doctora Catedral / |
4. UM1 – ah / |
5. PM11 – con la doctora Catedral / |
6. UM1 – de siete arriba se puede / |
7. PM11 – perdona / |
8. UM1 – sobre las siete / |
9. PM11 – sobre las siete hoy / | mira me sale a las cuatro \ | [mira el ordenador] no:\ | hasta las cuatro y media \ | que luego baja a urgencias mañana \ | las cuatro y media es lo más tarde \ | si no la semana que viene \ |
10. UM1 – XXX |
11. UM2 – XXX |
12. UM3 – XXX |
13. UM1 – la semana que viene \ |
14. PM11 – el lunes / | seis y media \ |
15. UM1 – XXX | seis y media / |

16. PM11 – a las nueve sí \ |
17. UM1 – vale \ |
18. UM2 – si dios quiere \ |
19. PM11 – sí / | sí \ | [se dirige a PH4] no es jueves hoy cariño \ <11> a ver estamos haciendo un trabajo \ | | ah – | y tenemos que saber si no os sabe mal – | la nacionalidad de donde sois \ |
20. UM1 – Marruecos \ |
21. PM11 – Marruecos \ | las dos / |
[son tres pero PM11 se refiere a UM2 y UM3]
22. UM1 – sí \ |
23. PM11 – vale \ | gracias \ |
24. UM1 – de nada \

1.3.4 Transcripción de la cinta 4

ENC1_4

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM12 (proveedora doce), UH1 (usuario uno), UH2 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM12: española, UH1: paquistaní, UH2: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 3:45-11:29
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de tarjeta sanitaria

1. PM12 – ahora sí \ | dime \ |
2. UH1 – que quiere médico \ |
[UH1 va acompañado por UH2]
3. PM12 – quiere médico / |
4. UH1 – sí \ |
5. PM12 – tiene::: número de seguridad social / |
6. ??? – XXX
7. PM12 – no puedo \ | un segundito eh \ | <48>
[alguien interrumpe a PM12]
8. PM12 – ha venido alguna vez aquí / |
[PM12 introduce los datos en el sistema informático]
9. UH1 – sí \ |
10. PM12 – sí / <16> vivía antes en la calle de la Luna / |
[PM12 busca información en el ordenador]
11. UH1 – ca- calle Luna \ |
12. UH2 – yo calle Luna \ |
13. PM12 – sí sí antes vivía en calle Luna =no= / | ahora se ha cambiado de dirección \ |
14. UH1 – =sí sí sí= \

15. UH2 – sí calle Luna | cinco uno dos \ <28>
[PM12 introduce más datos en el ordenador]
16. PM12 – cuál es el teléfono \ |
17. UH2 – no \ |
18. PM12 – no tiene teléfono de contacto / | =móvil= /
19. UH1 – =sí sí= \ | mire \ |
20. PM12 – sí \ | dime \ |
21. UH1 – seis nueve \ |
22. PM12 – sí \ |
[PM12 escribe en el ordenador]
23. UH1 – cero cero \ |
24. PM12 – sí \ |
25. UH1 – cuatro siete \ |
26. PM12 – sí \ |
27. UH1 – dos ocho \ |
28. PM12 – sí \ |
29. UH1 – nueve \ |
30. PM12 – nueve \ <9>
[PM12 termina de escribir todos los datos]
31. PM12 – tarjeta sanitaria tiene / |
32. UH1 – no \ |
33. PM12 – no tiene tarjeta =sanitaria= ni nada / |
34. UH1 – =no= \
35. UH2 – no \ |
36. PM12 – {(AC) qué quiere \ | una primera visita con el médico / |}
37. UH1 – {(P) no quiere visita \ |}
38. PM12 – no quiere visita / |

39. UH1 – no \ |
40. PM12 – entonces qué es lo que quiere \ | |
41. UH1 – XXX <0>
42. PM12 – yo le he dado de alta \ | ahora le asignaré el médico \ | pero no quiere ni primera visita ni nada / |
43. UH1 – no nada \ <0>
44. PM12 – sólo darle de alta y ya está \ <0>
45. UH1 – sí sólo \ |
46. UH2 – sí \ |
47. PM12 – que sepa que tiene que hacer una primera visita eh \ |
48. UH1 – eh / |
49. PM12 – sí \ | a ver \ | si no quiere ahora no importa \ | {(AC) pero que:: si la primera vez que venga tiene que hacer una primera visita con el médico \ |} vale / |
50. UH1 – {(F) sí \ |}
51. PM12 – e:h – | el médico por la tarde o por la mañana / | |
[PM12 escribe en el ordenador]
52. UH1 – por la tarde \ |
53. PM12 – por la tarde \ <17>
[PM12 introduce estos datos en el sistema informático]
54. UH1 – y XXX cuánto {(cat) pots tenir la metge⁸ / |} XXX cada lunes aquí / |
55. PM12 – cómo / |
56. UH1 – XXX paquistaní chica no hay:: cada lunes aquí \ |
57. PM12 – no te entiendo \ |
58. UH1 – paquistaní chica \ |
59. PM12 – una chica / | sí \ | había había una pero ya no está \ |
60. UH1 – cada lunes aquí +vin+ \ |
61. PM12 – ahora no te entiendo \ | espérame \ |
[PM12 sigue escribiendo en el ordenador]
62. UH1 – cada semana / | lunes / |

63. PM12 – sí \ | pero ya no está \ | ya no viene \ | ahora está en Avenida América [otro centro de salud] \ |
64. UH1 – ah vale \ |
65. PM12 – ahora aquí ya no tenemos \ | |
66. UH1 – vale \ |
67. PM12 – vale / |
68. UH1 – vale \ |
69. PM12 – vale \ | pues ya está dado de alta \ | | quiere la tarjeta sanitaria o algo / | =le le hago= /
70. UH1 – =sí sí quiero= \
71. PM12 – sí \ <4> voy a hacer fotocopias \ <98>
[PM12 va a hacer fotocopias]
72. PM12 – aquí lo tiene \ | <7> tienes tú trípticos / <10>
[PM12 habla con PM9]
73. PM9 – eh / |
74. PM12 – {(P) tienes trípticos \ | }
75. PM9 – XXX <72>
76. PM12 – vale:: – | <8> esto es el provisional \ | vale / | tardará unos seis meses \ | llega a casa \ | por correo \ | con eso no tendrá ningún problema \ | esto es la tarjeta y esto es el justificante \ | como que está hecho \ | | lo que sirve es esto \ | [señala la tarjeta provisional] vale / | | y::: ya está \ | [PM12 devuelve al usuario el pasaporte y la hoja de empadronamiento]
77. UH1 – gracias \ |
78. UH2 – gracias \ |
79. UH1 – gracias \ |
80. PM12 – de nada \ | | adiós \

ENC2_4

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), PM12 (proveedora doce), UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, PM12: española, UH1: marroquí, INV: investigador
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 26:33-33:13
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Reclamación de tarjeta sanitaria

1. UH1 – hola \ | permiso / |
2. PM10 – sí \ |
3. UH1 – está casi: un año [risas] {(&) no me llega } la tarjeta de plástico \ | puede / |
4. PM10 – mm la dirección es ésta / | Carretera de Portal Nou {(cat) curanta tres⁹} / | primero \ | |
[PM10 lee la tarjeta provisional que le da UH1]
5. UH1 – pero ahora:: puede cambiar dirección también / |
6. PM10 – que trae la hoja de:: empadronamiento / |
7. UH1 – no no:: que manda carta a otra dirección \ | se puede / | o no / |
8. PM10 – [se dirige a UH1] no:: \ | es donde te est- est- estés empadronado \ | [se dirige a PM12] no / | es donde esté empadronado donde le envían las cartas de la tarjeta no / |
[PM12 está atendiendo a otra usuaria]
9. PM12 – mm \ | dime el número de la seguridad social / | tiene número de seguridad social / |
10. PM10 – sí te lo digo sí \ | cuarenta y seis \ |
11. PM12 – espera \ | un momento \ |
12. PM10 – [se dirige a UH1] espera un momento \ | |
13. UH1 – se puede cambiar / |
14. PM12 – cuarenta y seis – | adiós \ |
[PM12 se despide de otra usuaria]

15. PM10 – barra:: a ver diez \ |
16. PM12 – sí \ |
17. PM10 – cincuenta y cinco \ |
18. PM12 – sí \ |
19. PM10 – setenta \ | setenta y cinco \ | | | guión ochenta y dos \ |
[PM12 busca los datos del usuario en el sistema informático]
20. PM12 – cómo se llama \ | Salid / |
21. UH1 – Salid Zahid \ | sí \ |
22. PM12 – e::h – <7> tiene envia- / | cuándo cuándo pone el sello ahí \ |
23. PM10 – no:: treinta de abril del dos mil cuatro \ | | de aquí \ | Torrecárdenas treinta y cuatro \ |
24. PM12 – pero es que aquí tiene la calle de:: calle Ra- Racó \ | antes vi=vía en calle=Racó / |
25. PM10 – =Portal Nou=\
26. UH1 – o:h Marcial Racó \ | o no: esto de antes yo Gelida tampoco \ |
27. PM12 – sí / ya lo veo en Gelida sí \ |
28. UH1 – vosotros mandar carta ahí / |
29. PM12 – nosotros no \ | ellos \ | quien envía la tarjeta sanitaria \ | el catsalut \ |
30. UH1 – pero ellos mandar ahí / |
31. PM12 – la han enviado allí \ | pero la enviaron ya en el dos mil \ | eh/ | o sea no no ahora \ |
32. UH1 – no::_
33. PM12 – y no =tiene= /
34. UH1 – =no no::= escúchame \ |
35. PM12 – sí \ | dígame \ |
36. UH1 – después sabe qué pasa \ | tenemos carta de plástico \ | pero cuando mi carta coger hay dos errores \ |

37. PM12 – dos errores \ |
38. UH1 – dos errores \ | luego mi carta XXX y de nuevo \ | sabes / |
39. PM12 – mm \ |
40. UH1 – ha estado un año:: más \ | un año y medio que no me:: – | {(P) que no coge nada \ | | | }
- [PM12 se mete en el programa informático]
41. PM12 – {(P) a ver no tenemos esto \ } <4> en agosto se le pidió \ | | y aquí: \ | | | veintisiete del dos \ | | {(F) usted tiene la hoja de empadronamiento de esta calle/ | } del Porta Nou / <0>
42. UH1 – hoja no tengo =ahora no= tengo \ |
43. PM12 – =no tiene= /
44. PM12 – a ver nosotros tenemos tus datos los tenemos bien \ | vale / | Portal Nou \ | lo que pasa que nosotros pedimos la tarjeta al catsalut \ | vale / | que es quien lo hace y no:: y el catsalut no ha: no ha renovado los datos \ | tiene los antiguos \ | entonces si me envían la otra tarjeta: – | yo te hago una nueva \ | vale/ | y si la enviamos con la hoja de empadronamiento \ | se darán cuenta y la cambiarán \ | porque yo no puedo cambiarla \ | =XXX=
45. UH1 – =no no::= es igual \ | mándame mi- misma calle este \ | Portal Nou \ | Portal Nou no/ |
46. PM12 – no importa / | que =te lo envíen ahí= /
47. UH1 – =no importa= \ | sí sí:: sigo – |
48. PM12 – bueno yo te lo vuelvo a man- yo te lo vuelvo a pedir \ | vale / | quiere_
49. UH1 – a ver que mandar Portal Nou \ | que Portal Nou \ <0>
50. PM12 – vale \ <0>
51. UH1 – {(&) hacer aquí \ } <0>
52. PM12 – te te voy a hacer otra nueva \ | vale / | nueva / |
53. UH1 – bueno \ <7>
- [PM12 tramita una nueva tarjeta sanitaria]
54. UH1 – porque en la otra dirección tengo mi local \ | que yo yo pensar mejor mandar local \ | si no::_
55. PM12 – a ver yo – | si lo renuevan te lo te lo enviarán al Portal Nou \ | si no te si

- no:: a la calle Ra:: Racó \ |
56. UH1 – {(F) no no:: calle Racó no::\ |}
57. PM12 – pues entonces necesito una hoja de empadronamiento \ | es lo que =te estoy diciendo = \ |
58. UH1 – =calle
Racó es= una hora atrás y: =fuera= de Barcelona \ | esto Gelida \ |
59. PM12 – =ya= \
60. PM12 – sí \ | ya sé ya sé que está lejos \ |
61. UH1 – esto yo vivo antes \ | pero ahora no \ | {(&) no me voy allí \ | }
62. PM12 – {(F) (AC) yo si quieres te lo vuelvo a pedir / | } pero: tiene::s si no me traes la hoja de empadronamiento \ | puede ser que no:: - | que no:: no lo: renueven aquí \ | en el programa \ |
63. UH1 – antes yo tengo carta:: me mandó carta Portal Nou \ | pero esto carta mal \ | esto fue culpa vuestra =o ellos no sé pero mía no sé mía tampoco vale vale = / |
64. PM12 – =de ellos nosotros no enviamos tarjetas= {(@) tuya ya sé que no \ | }
65. UH1 – pero cortar aquí \ |
66. PM12 – mm \ |
67. UH1 – me dice que nueva +perdir+ carta: \ |
68. PM12 – mm \ | bueno_
69. UH1 – pero hasta que ahora:: un año y algo que no:: no coge nada \ |
70. PM12 – yo te lo vuelvo a pedir \ | esperemos que autoricen los datos y te la envíen bien \ | |
71. UH1 – no \ | después de que voy a Marcial Racó yo tengo padronamiento aquí \ | =Portal Nou= \
72. PM12 – =mm= \ | vale:: - | si ves que tardan mucho \ | vale/ | si ves que tardan tres meses y todavía no te la han enviado \ | ven con la hoja de empadronamiento y te la volvemos a pedir {(P) con la hoja de empadronamiento \ | } vale / |
73. UH1 – pero:: una cosa más mal \ | yo ahora tengo {(@) padronamiento en Gelida \ | }
74. PM12 – ah qué bonito \ |

75. UH1 – Gelida Gelida bonito no /|
76. PM12 – {(@)ya ya lo sé \| y cómo que tienes el empadronamiento allí \| }
77. UH1 – porque yo vivo casi un mes antes aquí \| y buscaba una negocio luego yo XXX \|
78. PM12 – mm \| vaya:: \| bueno ya veremos a ver si:: te lo mandan bien \<5>
79. UH1 – es igual no te falta así tampoco: no /| no me falta otra tarjeta \|
80. PM12 – sí mejor porque:: –|| {(P) ay espera \| }
[PM12 habla con PM10]
81. UH1 – esto qué es \|
[UH1 se refiere a la grabadora minidisc]
82. PM12 – eh /|
83. UH1 – Sony \|
84. PM12 – esto:: e::s u::n –| cómo se llama esta cosa \|
[se dirige a INV]
85. INV – es un aparato minidisc \|
86. UH1 – ah /|
87. INV – es para grabar la interacción \|| soy de la Autónoma sí \|
88. UH1 – ajá \|
89. INV – estoy haciendo un estudio de comunicación para mejorar el servicio \|
90. UH1 – ajá \|
91. INV – entonces a partir de lo que pase aquí luego intentaré resolver –|eh problemas de comunicación \| en la oficina \||
92. UH1 – gracias \|
93. PM12 – aquí tiene:: \| ésta me la quedo yo \| eh /|
94. UH1 – esto es bueno no /|
95. INV – sí \|
96. UH1 – dónde compraste \|
97. INV – esto lo compre en Sony Gallery \| es la que está en Ronda Sant Antoni \|

98. UH1 – mm \ | ah Ronda Sant Antoni \ |
99. INV – Ronda Sant Antoni \ | sí muy bueno \ |
100. UH1 – sí_
101. INV – una calidad de sonido \ |
102. UH1 – cuánto vale más o menos \ |
103. INV – pues el aparato tres cientos euros \ | y el micrófono setenta y nueve – | casi ochenta \ |
104. UH1 – pero:: gu- gu- guardar no / |
105. INV – sí sí lo guarda todo en formato minidisc \ | que tiene capacidad de un giga de capacidad es muy bueno \ |
106. UH1 – y cuánto horas es \ |
107. INV – son una::s treinta horas de grabación \ |
108. UH1 – sí / |
109. INV – sí \ | o:: depende de la frecuencia que pongas y:: unos cuarenta y cinco cedés caben \ | cuarenta y cinco cedés \ <0>
110. UH1 – muy bien \ | muchas gracias \ |
111. INV – está bien \ |
112. UH1 – bueno {(íta) ciao¹⁰} \ |
113. INV – venga hasta luego \ | suerte \

ENC3_4

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), PM12 (proveedora doce), UM1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, PM12: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 62:47-68:13
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. UM1 – puedo pasar /|
2. PM10 – sí \| por favor \<17> ha cambiado de dirección/
[UM1 le entrega su tarjeta sanitaria definitiva caducada]
3. UM1 – tres cuatro semanas de trabajar \| ahora donde vivo aquí en la calle Lluna\| XXX \| <38>
4. PM10 – [se dirige a UM1] vale está bien \| XXX <25> [se dirige a PM12 que está ocupada atendiendo a otro usuario] perdona: que compruebe los datos \|<8> Pepi/|
5. PM12 – dime /|
6. PM10 – {(AC) necesito comprobar con el erreceá si los datos están correctos \|}|
[El RCA es una base de datos de usuarios]
7. PM12 – dime::_
8. PM10 – porque tiene una tarjeta caducada \| vale /|
9. PM12 – [se dirige a una enfermera] espera \| |
10. PM10 – número de historia \|
11. PM12 – no \| número de historia no \| el cip /|
[El CIP es el código de identificación personal que tienen todos los usuarios en su tarjeta sanitaria]
12. PM10 – vale \| bueno – | {(AC) el número de historia te lo puedo decir /| cero ocho barra \|}
13. PM12 – pues \| no \| el cip \|
14. PM10 – ce \| hache \|

15. PM12 – sí \ |
[PM12 escribe en el ordenador]
16. PM10 – be \ | jota \ | | uno cinco cero cero \ | uno cero cuatro \ | | cero cero
cero \ |
17. PM12 – cero cero cero / |
18. PM10 – sí \ |
19. PM12 – calle Cortinas número nuevo =nueve= \
20. UM1 – =sí= \ | primero cuarta \ |
21. PM10 – ah – | y aquí pone Vía Laietana cuarenta y cinco \ |
22. UM1 – eso antes donde trabajaba \ | muchos años esto {(P) ya ha pasado}
23. PM10 – y ahora vive aquí / | y::_
24. UM1 – sí \ |
25. PM10 – solicitamos la tarjeta \ | para que se la envíen a esa misma dirección \ |
no / |
26. PM12 – está pedida / | o:: la tienes que pedir o algo / |
27. PM10 – sí \ |
28. PM12 – la tienes que pedir / |
29. PM10 – para solicitar una \ | sí \ | ha caducado del dos mil dos \ |
30. PM12 – pues haz- hazle una reemisión y:: – | | | y le haces una: una nueva de
estas \ | {(AC) y te quedas con la caducada y la grapas_
31. PM10 – no sacas unas hoja del erreceá / | una fotocopia / |
32. PM12 – mm \ | la pides y ya está \ | eso es cuando hay alguna alguna::: – | | | algo
que está mal \ | entonces se supone que:: ellos los tienen bien \ | ahora tú cuando
lo reemitas – | cambiarán los datos \ | porque ya como no hace falta que entregue
la hoja de empadronamiento \<36>
33. PM10 – tiene que firmar aquí \ |
[PM10 señala el resguardo de la solicitud de reemisión]
34. UM1 – [firmal la solicitud] y aquí / |
35. PM10 – sí \<79> éste es el resguardo para aquí: para:: – | actualizado \ |
[PM10 se refiere a la tarjeta sanitaria provisional]

36. UM1 – también sirve para mostrador /|
37. PM10 – sí sí sí::\|
38. UM1 – vale muchas gracias_
39. PM10 – ésta ésta la recibirá en casa \| a la dirección que nos ha dicho <0>
[PM10 señala una tarjeta sanitaria definitiva]
40. UM1 – vale \| muchas gracias \

ENC4_4

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM12 (proveedora doce), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM12: española, UH1: latinoamericano
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 71:47-72:17
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita de urgencias

1. PM12 – pase por aquí por favor \<5> hola \ |
2. UH1 – hola buenas \ |
3. PM12 – dígame \ |
4. UH1 – treinta y cincuenta y cinco \ |
[UH1 le facilita el número de historial médico para concertar cita]

[PM12 busca a UH1 en el programa informático]
5. PM12 – Atfar \ |
6. UH1 – sí Hansen \ |
7. PM12 – urgencias / |
8. UH1 – vengo del brazo XXX \<4>
9. PM12 – muy bien \ | en la puerta número dos \ | aquí abajo eh / |
10. UH1 – vale \ | | gracias \

ENC5_4

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM12 (proveedora doce), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM12: española, UH1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 88:27-88:41
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información

1. PM12 – por favor el siguiente / | pase por aquí \ | sí / |
[UH1 entra en la sala]
2. UH1 – una petita consulta \ |
3. PM12 – dime / |
4. UH1 – en qué puerta es el electrocardiograma \ |
5. PM12 – en la puerta número tres aquí abajo \ |
6. UH1 – en la tres \ | =okei gracias= \
7. PM12 – =abajo vale= venga:: \

ENC6_4

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM15 (proveedora doce), UM1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM15: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 89:50-92:55
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir recetas médicas y reclamar la tarjeta sanitaria

1. UM1 – XXX tengo esto \ | para recoger las medicinas que me dijeron que tenía que XXX |
2. PM15 – es con esto \ |
[señala la tarjeta provisional]
3. UM1 – ah vale \ |
4. PM15 – esta tarjeta XXX \ | esto es la tarjeta sanitaria \ |
5. UM1 – vale ya XXX |
6. PM15 – ya le llegará XXX |
7. UM1 – no me ha llegado nunca:: eh / |
8. PM15 – XXX |
[PM15 busca los datos de la usuario en el sistema informático]
9. UM1 – cómo /<13>
10. PM15 – XXX / |
11. UM1 – no ahí no está \<4>
12. PM15 – dónde vive \ |
13. UM1 – bueno ahora he cambiado de de casa \ |
14. PM15 – XXX o sea no va a tener \ |

[Un breve fragmento de la interacción es inaudible¹¹]
15. UM1 – qué talonario \ | qué talonario \ |
16. PM15 – si ya claro \ | {(F) pero a ver \ | } si yo aquí tengo una dirección \ | y usted

me dice que no es esta dirección \ | que está viviendo en otra calle y tal \ | no va a recibir la tarjeta \ | no se la puedo volver_

17. UM1 – bueno pero pero i- igualmente no me ha llegado \ |
18. PM15 – vale \ | pero de todas maneras tampoco no le puedo pedir una de nuevo \ | porque es una dirección XXX \ | y ahora está viviendo en otro XXX que antes no vivía \ |
19. UM1 – no XXX |
20. PM15 – para tener la tarjeta sanitaria se necesita el padrón y XXX \ |
21. UM1 – XXX |
22. PM15 – bueno \ | pero es igual \ | {(AC) como no la ha recibido desde el año dos mil tres \ |} ha de traer padrón \ | el padrón \ | la cartilla:: de la seguridad s- \ | o sea esto:\ | [señala la tarjeta de la seguridad social] y:: carnet o pasaporte XXX \ |
23. UM1 – otra vez y tengo que: XXX |
24. PM15 – ha de traer el padrón XXX |
25. UM1 – XXX

ENC7_4

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM12 (proveedora doce), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM12: española, UH1: dominicana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 106:10-108:25
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir nueva cita con la enfermera

1. PM12 – dime \ |
2. UH1 – yo iba a XXX \ | si es a las doce o a las nueve / |
[UH1 entra acompañado con dos niños]
3. PM12 – que tenías a las doce / |
4. UH1 – sí \ | para las doce \ |
5. PM12 – pero no has ido / |
6. UH1 – no \ |
7. PM12 – es una revisión \ | eso lo {(&)} lleva} la enfermera: \ | | nosotros no damos hora para las revisiones \ | | tú tienes que llama:r por la mañana \ | {(&)} que está aquí \ | } qué qué período tienes \ <7> tiene tarjeta / |
8. UH1 – no \ | se me olvidó en la casa \ |
9. PM12 – José: / |
[PM12 lee el nombre del usuario en un documento y trata de buscarlo en la base de datos]
10. UH1 – Altagracia \ |
11. PM12 – Altagracia \ | <11> Altagracia \ | separado / | junto / |
[PM12 busca al usuario en la base de datos]
12. UH1 – {(&)} Altagracia así \ } <4>
[UH1 mira la pantalla del ordenador]
13. PM12 – ha venido aquí alguna vez / |
14. UH1 – sí sí sí: \ |
15. PM12 – no te encuentro \ <5> no te encuentro \ | |

16. INV – de dónde sois \ |
17. UH1 – de Santo Domingo \ <13>
18. PM12 – {P} no \ | esto no es \ } <3> no te encuentro por el apellido \ | qué pediatra tiene \ |
19. UH1 – no \ | no me sé el nombre \ | mi mamá es quien lo trae siempre \ | pero está trabajando \ <0>
20. PM12 – número cuatro \ | vale \ | la enfermera Blanca \ | vale \ | vas a tener que lla- que llamar \ | \ | es que este tipo de:: de cita \ | lo programa la enfermera \ | no nosotros \ | entonces para cuando a ella le vaya bien \ | entonces si no has venido ahora no podemos hacer nada \ | porque no está ella \ | viene por las mañanas \ | claro: \ |
21. UH1 – yo puedo venir cuando mañana a hablar con ella / |
22. PM12 – no \ | ti- te tiene que dar hora \ | pero como no vini- como no bueno:: – | como no:: han venido: \ | te tiene que vol- te tiene que volver a dar hora \ |
23. UH1 – {P} ah vale \ | }
24. PM12 – entonces o llamas o vienes \ | como quieras \ | pero visitarte como que mañana no: \ |
25. UH1 – XXX mañana yo trabajo \ |
26. PM12 – vale / | venga:: \ |
27. INV – hasta luego \

ENC8_4

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 120:19-121:45
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir cita con especialista

1. UM1 – XXX quiero:: XXX pero esta semana:: – | mañana:: y ya no:: \|[le da el papel de derivación]
2. PM10 – esta semana no lo creo \|[a ver \|[XXX |
3. UM1 – pues me das más de dos meses \|[más de un mes \|[agosto e::h septiembre\<25>
4. PM10 – el trece de septiembre a las doce y media \|[de la mañana \|[
5. UH1 – agosto no /|
6. PM10 – no: \|[a septiembre \|[e::l día que le:: – | el día trece se pasa por aquí \|[
7. UH1 – vale vale \|[
8. PM10 – a las doce y diez \|[
9. UH1 – mm /|
10. PM10 – las doce y diez de la mañana \|[
11. UH1 – vale:: \|[XXX |<21>
[PM10 prepara un documento para el especialista y se lo da a UH1]
12. PM10 – a las doce y diez \|[la puerta dieciséis \|[la planta de abajo \|[
13. UH1 – aquí \|[
14. PM10 – sí \|[la planta de abajo \|[la puerta dieciséis \|[
15. UH1 – vale gracias \|[

1.3.5 Transcripción de la cinta 5**ENC1_5**

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_5.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 5 (27-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 27:22-31:06
- *Fecha de la grabación:* 27/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información sobre la tarjeta de la Seguridad Social

1. UH1 – buenos días \ <13> disculpa una una::\ | {(F) una pregunta \ | } mira eh lo que pasa es que la tarjeta de la seguridad social no me ha llegado \ <0> [PH2 está ocupado hablando con otro usuario]
2. PH2 – no te llega / |
3. UH1 – no:: porque ya tengo tres meses que me dieron el alta \ | pero no me llega y es que:: – | dónde podría averiguar \ | [suena el teléfono]
4. PH2 – dónde / |
5. UH1 – puedo ir a ver para recié::n – | para me la envíen \ <96> [PH2 responde al teléfono para dar cita médica a otro usuario]
6. PH2 – de dónde eres esto \ |
7. UH1 – de Ecuador \ <25> [suena el teléfono de nuevo y PH2 contesta]
8. PH2 – tienes el nie aquí / |
9. UH1 – sí \ |
10. PH2 – déjame \ <25> tu dirección cuál es / | [PH2 busca al usuario en el programa informático]
11. UH1 – calle Calders número cuarenta y seis \ |
12. PH2 – cuarenta y seis / |
13. UH1 – sí \ | cuarenta y seis entresuelo \ |
14. PH2 – {(P) entresuelo} \ <7> te pidie- te la pidieron hace poco:: – | a finales de mayo \ |

15. UH1 – no no:: esa no:: – | te digo te pregunto la tarjeta amarilla \ | dónde puedo ir a averiguar \ |
16. PH2 – {(F) la tarjeta amarilla / | }
17. UH1 – sí \ |
18. PH2 – es Tesorería \ <0>
19. UH1 – ah ya: – | pero dónde tengo que ir / | ésta es la pregunta \ |
20. PH2 – enfrente de la estación de Francia \ |
21. UH1 – ah frente de la estación de Francia / |
22. PH2 – sí \ | Marqués del Argentera número tres \ |
23. UH1 – número tres \ | vale sí \ | es que eso es lo que: – <5> [suena el teléfono de nuevo y PH2 responde] vale gracias \ | no /

ENC2_5

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_5.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 5 (27-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: chilena
- *Lengua:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 37:27-50:22
- *Fecha de grabación:* 27/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Cambio de centro y petición de médico

1. PH2 – {(cat) qui va¹² \ | }
2. UH1 – sabes que e:h – | yo estaba empadronado antiguamente en el Ensanche \ | pero estoy empadronado ahora aquí e::n en Arc de Sant Pere \ |
3. PH2 – sí \ |
4. UH1 – y no aparezco:: aquí en – | en el registro me dijo me dijo el chico el señor de aquí que si podías verlo en el erreceá [RCA: programa informático de usuarios] \ | no sé lo qué es pero:: – <0>
5. PH2 – pero el registro de qué / |
6. UH1 – bueno de aquí \ | como empadronado \ |
7. PH2 – pero tú estás dado de alta aquí ya / |
8. UH1 – e:h no \ | no me he dado nunca de alta aquí \ |
9. PH2 – {(P) claro \ | no estarás \ | }
10. UH1 – pero tampoco cuando él lo mete para pedir el registro de::l Ensanche tampoco le aparece \ <18>
11. PH2 – qué {(cat) ambulatori¹³}ibas \ |
12. UH1 – el que esta ahí:: al lado de Hospital Clínico antes \ | | Provenza me parece \ | o Rosellón \ <15>
13. PH2 – y a qué habías venido \ | para pedir médico / |
14. UH1 – no:: – | sí \ <118>
[PH2 consulta el programa informático]
15. PH2 – fecha de nacimiento cuál es / |

16. UH1 – veinticuatro del seis del sesenta y ocho \<14>
17. PH2 – {(susurrando) debía ser privado} el {(&) centro de salud \}<24> [se levanta a coger unas carpetas y vuelve a la mesa] que dependerías de un ambulatorio privado \ |
18. UH1 – cómo / |
19. PH2 – que el ambulatorio donde vivías debería ser privado \ |
20. UH1 – por qué / |
21. PH2 – ah por qué no lo sé \ | que debe ser privado \ | eso ya: el porqué no lo sé \ |
22. UH1 – {(sorpresa) ambulatorio privado / |}
23. PH2 – sí o sea que los- hay \ | a ver \ | son concesiones del Estado pero se XXX en entidad privada \ |
24. UH1 – a::h vale \<0>
25. PH2 – por eso no figuras \ | eh / |
26. UH1 – vale vale \ | pero eso por qué / | por qué no hay capacidad aquí / | o =porque::= - | me asignaron así \<0>
27. PH2 – =no= \
28. PH2 – no \ | asignan por territorios \ | en en tu zona \ | pues ese es privado \ | qué quieres / | médico aquí / |
29. UH1 – no tengo médico \ |
30. PH2 – quieres médico / |
31. UH1 – sí \ |
32. PH2 – has de pasar a la primera visita \ |
33. UH1 – sí \<5> pero tú dices que lo del ambulatorio privado es para todas las consultas / | o para::: - |
34. PH2 – a ver \ | el centro de asistencia primaria que te correspondió: - | se adjunto a una entidad privada \ |
35. UH1 – ah vale \ |
36. PH2 – eh / |
37. UH1 – vale vale vale::\ | que no es que es el único que hay e:n Ciutat Vella / |

38. PH2 – cómo /|
39. UH1 – no es este el único:: centro de atención primaria de Ciutat Vella /|
40. PH2 – no no \ | si cada cada territorio tiene –|una un solo ambulatorio \ | {(AC) pero puede estar gestionado por el Estado \ |} o =indirectamente::= no son del Estado =pero gestionarlo= una empresa privada \ <0>
41. UH1 – =ya ya ya:: pero concertado = \ |
42. UH1 – ya ya ya:: –|
43. PH2 – y esos no nos figuran en la base de datos \ | |
44. UH1 – pero la razón por la que uno sea privado o sea de aquí e::s –| =XXX=
45. PH2 – =pues sim=plemente porque lo concede el Estado \ <214>
- [PH4 interrumpe a PH2 para comentar el caso de un usuario que está en recepción y después PH2 atiende al teléfono]
46. PH2 – de dónde eres \ |
47. UH1 – de Chile \ | bueno ahora soy español también pero – <0>
48. PH2 – tienes nacionalidad de aquí ya /|
49. UH1 – {(AC) tengo pero no tengo los papeles todavía no tengo el deneí \ |} tengo:: –| ni eso \ | | de Chile \ <12> equis \ | dos cinco seis \ | [PH2 copia los datos del padrón mientras UH1 le dicta los datos]
50. PH2 – XXX |
51. UH1 – seis seis nueve dos \ | | dime \ <3> veinticuatro del siete del setenta y uno \ <5>
52. PH2 – Diputación con /|
53. UH1 – Arc de Sant Pere \ | número cuatro \ | quinta \ | [PH2 escribe en el ordenador]
54. PH2 – piso /|
55. UH1 – e:: ese es \ | es uno \ | o sea el único \ | piso cuatro \ | o sea el último piso \ | es único \ | o sea:: – <0>
56. PH2 – es un piso /|
57. UH1 – es un piso \ | {(@) por planta \ | }

58. PH2 – número cua- _
59. UH1 – número cuarto \ | quinto \ | quinto piso \ |
60. PH2 – quinto piso \ <0 >
61. UH1 – sí: \ |
62. PH2 – teléfono / |
63. UH1 – e::h puf:: \ | ahora te lo digo \ | seis cuatro siete \ | seis nueve cinco \ | cinco cero dos \ <35 >
64. PH2 – trabajar por tu cuenta o con_
65. UH1 – cuenta ajena \ <7 >
66. PH2 – qué turno quieres \ | mañana o tarde / |
67. UH1 – e::h - | en qué horarios son \ |
68. PH2 – de nueve a::: a dos \ | y tres a ocho \ |
69. UH1 – e::h - | <4 > por la mañana prefiero \ |
70. PH2 – por la mañana \ | {(AC) te da igual el médico que sea / | o quieres un médico / | o conoces alguno que quieras / | }
71. UH1 – no:: - | alguno que sea bueno puf:: \ <6 > alguno que me recomiende usted / |
72. PH2 – yo:: - | =no conozco a ninguno= \
73. UH1 – =no sabe de nadie= / | no sabe de nadie o qué / |
74. PH2 – no \ | pero es que:: - |
75. UH1 – {(@) no es tu papel \ | bueno \ | }
76. PH2 – te va bien el jueves hacer la primera visita / |
77. UH1 – e::h sí \ |
78. PH2 – necesitaré una hoja de {(cat) empadronament¹⁴ \ | }
79. UH1 – mm / |
80. PH2 – una hoja de empadro=namiento actual = \
81. UH1 – =mm:= vale \ | es aquí / |

82. PH2 – sí la primera visita sería aquí \ | | el día {(&) treinta a las once será \ }
83. UH1 – perdón / |
84. PH2 – el día treinta a las once \ |
85. UH1 – puede ser más tarde o no \ |
86. PH2 – no \ | las primeras están =muy::= –
[PH2 le da la tarjeta del centro]
87. UH1 – =vale = \ <25> doctora Verdú / |
88. PH2 – sí \ |
89. UH1 – vale \ <9>
90. PH2 – necesito estos documentos \ | eh / | =antes= de la visita pasas por aquí
entra_
91. UH1 – =vale= \
92. UH1 – con los documentos \ |
93. PH2 – sí \ <0>
94. UH1 – vale \ |
95. PH2 – te abrimos la historia: – | y luego harás la visita con médico y enfermera \ |
vale / |
96. UH1 – vale \ | gracias \ <0>
97. PH2 – hasta luego \ |
98. UH1 – hasta luego \ |
99. PH2 – hasta luego: \

ENC3_5

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_5.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 5 (9-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno), EM1 (enfermera uno), MH1 (médico uno), PM5 (proveedora cinco), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: marroquí, EM1: española, MH1: español, PM5: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 88:09-116:01
- *Fecha de la grabación:* 9/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Derivación de un análisis de bebé.

[UH1 entra en la Sala de administrativos acompañado por un médico para resolver un problema con la petición de un análisis de un bebé que se hizo desde el centro de salud]

1. MH1 – venga conmigo \ | venga \ | | un momentito \ | espere aquí \ <36> a ver \ | XXX una petición XXX
[MH1 está en una sala contigua hablando con EM1]
2. EM1 – no \ | el análisis lo hacemos XXX \ | {(&) usted dónde la recibió / | aquí o \ | }
3. UH1 – XXX
4. MH1 – la petición que se pidió – | tú bajaste aquí \ |
5. UH1 – sí \ | claro \ |
6. MH1 – XXX |
7. UH1 – un papel XXX \ |
8. MH1 – te dieron un papel / |
9. UH1 – XXX |
10. MH1 – quién / | y y :: con el análisis qué qué hicieron \ | con el papel de análisis \ |
11. UH1 – XXX |
12. MH1 – un papel como: – |
13. UH1 – XXX |
14. EM1 – el doctor le dio un papel como éste \ | [le señala un papel de derivación] sin

- duda \ | para hijo sí \ | lo dejó aquí \ | vale \ |
15. MH1 – XXX {(&) enviaron } un fax \ |
16. UH1 – XXX
17. EM1 – y el papel \ | el papel que tenía usted \ | este papel / |
18. MH1 – XXX
19. EM1 – XXX dos días XXX para el miércoles XXX
20. MH1 – XXX
21. EM1 – y usted fue al Vall d’Hebron / | sí \ | y qué le dijeron allí \ |
22. UH1 – XXX
- [fragmento no audible]
23. EM1 – a ver XXX la carta de este señor que se le programó un análisis para un niño a Vall d’Hebron \ | en Vall d’Hebron no aparece la analítica y a ver qué pasó / | qué pasos se siguieron / | qué se hicieron \ | ven aquí \ | dame \ | vale \ |
24. MH1 – tú tienes el papel para las cacas \ | eh / | | esto qué es \ | para ti / | para recoger caca \ |
25. EM1 – este señor tiene un niño de un año y cuatro meses \ | para hacerse una analítica tiene que ir a Valle Hebrón \ | pero dice que dejó el papel aquí cuando iba a Valle Hebrón \ | no aparece el papel \ | qué circuito seguís para enviarlo a Valle Hebrón \ | a ver \ |
26. PM1 – vale \ |
27. EM1 – a ver quién lo programó \ | y dónde ha ido el papel \ |
28. PM1 – de qué día es esto \ |
29. MH1 – esto ya te lo diré ahora \ | te lo diré_
30. PM1 – o bueno no::_
31. EM1 – =mira si quieres mirarlo= \
32. MH1 – =mira mira tú el número= de historia \ | de la primera visita \ |
33. PM1 – {(F) anda: \ | } no está programada \ |
34. MH1 – el día que se le va a hacer la primera visita \ |
35. PM1 – ah el día de la primera visita va a ser el día {(cat) catorze de juny¹⁵ \ | }

36. MH1 – pues {(cat) el dia catorze se li va demanar això¹⁶} \ |
37. PM1 – pero_
38. EM1 – esto lo acaba de hacer el doctor =Molé ahora porque:: = –
39. PM1 – =ya:: pero había otro= \ | no / |
40. MH1 – sí sí este no es \ <0>
41. EM1 – éste no es \ | tú esto olvídate \ |yo lo que digo es una petición \ | cómo la envías a Valle Hebrón \ | y y:: – |
42. PM1 – mira \ | primero que no está programado \ | la persona que lo cogería \ | ya sabía que era para Valle Hebrón \ | no lo programó porque no se tiene por qué programar \ |
43. MH1 – no se tiene que programar / |
44. EM1 – cuándo hablas de programar – | hablar de programarlo en Valle Hebrón / |
45. PM1 – no no no:: \ | habló de programación aquí \ | a ver \ | podía haber el error de que: el señor {(ACC) que lo entregara y pen- nos pensáramos nosotros que es para hacerlo aquí \ |}
46. EM1 – vale \ | pero aquí =no está programado= \ <0>
47. MH1 – =no no no::= \
48. PM1 – aquí no está \ |
49. EM1 – vale \ |esto no se hacía aquí \ | era para enviar a Valle Hebrón \ | no había que programarlo aquí \ |
50. PM1 – ya ya ya:: \ |
51. EM1 – vale \ | yo pregunto \ | él entregó el papel \ | cuando se entregan los papeles de un análisis para ir a Valle Hebrón \ | qué hacéis / | a ver =XXX= \
52. MH1 – =un fax \ | enviar= un fax \ |
53. PM1 – pue::s \ | se tiene que poner en un sobre:: – | y dejarlo en valija para Valle Hebrón \ | no / |
54. EM1 – es que se envía por valija / |e::h – | hay que averiguar a ver quién lo envió \ | y a partir de ahí el señor tiene que llamar por teléfono / | salió el día catorce y hoy estamos a veintisiete \ | [se dirige a UH1] son tre- qué qué día fue usted para el Valle Hebrón / |

55. UH1 – hoy \ |
56. EM1 – hoy \ | y no ha pasado XXX |
57. UH1 – XXX hoy no:: – |
58. EM1 – y cómo se y cómo se sap- eh / |
59. ??? – he dejado las llaves en la mesa \ |
60. EM1 – gracias \ |
61. MH1 – =pero tú fuiste a Valle Hebrón a a:: análisis= pero Valle Hebrón es muy grande \ |
[MH1 se dirige a UH1]
62. EM1 – =pero cómo sabemos quién ha recogido este análisis y quien lo ha programado= \ |
[EM1 se dirige a UH1]
63. UH1 – = hoy hoy \ | sí hoy= \ |
64. UH1 – sí \ |
65. PM1 – que viniste por la mañana /<0>
66. EH1 – fue a laboratorio / |
67. UH1 – XXX no voy \ |
68. PM1 – recuerdas alguna de las personas que están sentadas / |
69. UH1 – sí \ |
70. PM1 – {(F) a quién se lo entregastes \ | }
71. UH1 – sí \ | dicho tú que ibas a Valle Hebrón \ |
72. PM1 – {(FF) pero quién / | quién te atendió \ | }
73. UH1 – una chica aquí \ |
74. EM1 – no la recuerda \ | no recuerda usted qué chica le atendió / |
75. PM1 – está aquí fuera / |
76. UH1 – ahora mismo no \ | XXX que cada día viene para mujer +ejo+ [quiere decir “hijo”] eh / |
77. EM1 – bueno le mandamos ahora no / | y entonces tiene que llamar para ver qué día ha de subir / |

78. MH1 – no \ |
79. EM1 – a pinchar al niño \ |
80. PM1 – hombre ya le avisan desde Valle Hebrón \ |
81. MH1 – desde Valle Hebrón no se avisan \ | eh / |
82. EM1 – voy a llamar a Valle Hebrón yo \ |
83. MH1 – yo creo que:: tienen =tienen que ir un día= –
84. EM1 – =siéntese siéntese= aquí un momentito y ahora le explico \ |
85. MH1 – además antes era tenían que ir los miér- miércoles \ |
86. EM1 – es solamente esto que le pides \ | no / | porque te oía hablar ahora algo de las heces \ |
87. MH1 – pero ese día está puesto \ |
88. EM1 – vale \ |
89. MH1 – XXX yo:: al menos antes era ahí \ | iban directamente \ |
90. PM1 – {(suspirando) ah \ |}<386>
[EM1 y MH1 llaman al Hospital Vall d'Hebron, mientras PM1 atiende el teléfono]
91. EM1 – Pilar \ |
92. PM1 – sí \ |
93. MH1 – tienes XXX / |
94. UH1 – XXX
95. PM1 – tú hoy te estás aburriendo \ |
[PM1 se dirige a INV]
96. INV – sí porque no viene nadie \ | es un día raro hoy \ | eh / |
97. EM1 – esto que estoy haciendo yo \ | lo tenías que hacer vosotros \ |eh / |y::
98. PM1 – {(suspirando) eh \ |}
99. EM1 – me voy cargando \ |
100. PM1 – {(F) pues si tú te vas cargando yo también \ |}

101. EM1 – no \ | llevo mucho tiempo explicando Pilar \ | no puede ser \ | ya hablaremos luego \ | a ver \ | esto hay que enviarlo por fax al Valle Hebrón \ | a este fax poniendo el día que va a ir a pincharse \ | o sea que hoy es lunes \ | pues dale hora por ejemplo para el jueves \ | entre ocho y media y diez de la mañana \ | que más tarde no le pincharán \ | queda claro / |
102. PM1 – de ocho y me:dia – |
103. EM1 – que vaya de ocho y media a nueve \ | eh / |
104. PM1 – voy a apuntármelo aquí \ | |
105. EM1 – { (P) vale \ | } e::h mandáis esto por fax \ | el original se lo dais al paciente \ | y el día que vayan a pinchar al niño – | tienen que llevar la petición \ | la original \ | la orina \ | y las heces \ | { (P) y lo pinchan allí \ | } de acuerdo / |
106. PM1 – vale \ | hay que enviarlo por fax y:_
107. EM1 – lo envías por fax \ | ponle hora y a si le va bien al señor el jueves \ | le pones una nota: \ | que irá a pincharse jueves día tal \ | y ya está \ | queda claro / |
108. PM1 – pero déjame que diga algo \ | si yo cojo esto y no sé cómo se hace \ | ya procuraré de mirar cómo se hace para no hacerlo mal \ |
109. EM1 – estupendo \ |
110. PM1 – vale: / | mm:_
111. EM1 – eres tú y sois todas \ | todas lleváis años aquí \ | no puede ser que a estas alturas todavía surjan problemas \ | ya lo hablaremos tranquilamente \ | =ahora hacedlo para que XXX=
112. PM1 – =pero el
caso es que esto se hace= muy poquitas veces \ | es normal que se olvide \ | lo lo =que no está bien= \
113. EM1 – =hay que mirarlo \ | = ahí está \ | si yo no digo de que tengamos que tener el ordenador a punto todo \ | pero hay sitios donde mirarlo \ | le:: le dices esto ahora al señor / |
114. PM1 – sí \ | que está aquí / |
115. EM1 – sí sí \ | le he dicho que se tiene que esperar \ | | [va a buscarlo fuera] venga venga \ | yo se lo explico esto a él y envías esto por fax XXX \ | le va bien / le va bien el jueves ir con el niño al Valle Hebrón / | a pincharle / | el jueves / | vale \ | pues le anoto XXX el jueves \ | tiene que ir \ | el jueves a laboratorio \ | del hospital infantil \ | | sí ahora se lo apunto \ | de ocho y media a nueve de la mañana más o menos \ | eh / |
116. UH1 – vale \ |

117. EM1 – y llevará este papel que le vamos a dar \ | no lo pierda porque lo necesita \ =eh= / vamos a hacerle esto para usted \ | [se dirige a PM1] apúntale todo claro_
118. UH1 – =sí sí= \ |
119. PM1 – sí \ |
120. EM1 – laboratorio \ | hospital infantil XXX y la fecha \ | vale / |
121. UH1 – de todas formas \ | de todas formas sin e::l – |
122. EM1 – vale \ | si alguien no sabe ya está \ | vale / | espere un momentito que a usted ya lo tienen que enviar por el fax al hospital \ | =eh= /
123. PM1 – =puede= sentarse aquí /<62> no puede recordar la persona que:: – | a la persona que usted entregó el papel aquí en mostrador / | era por la mañana / | [se dirige a UH1]
124. EM1 – no lo compliques más porque no se va a acordar \ | y y XXX lo vamos ya \ | la que tenéis que XXX se identifica \ | pues mira ahora veríamos quién habría sido \<134> [EM1 se marcha. Después PM5 habla con PM1]
125. PM1 – a ver \ | el original que lo tendrá que llevar usted \ | | con la muestra de orina y y lo:: y la:: y la caca \ | lo tendrás que llevar el mismo día \ |
126. UH1 – XXX
127. PM1 – sí \ | esto \ | | {(escribe) nueve tres \ | dos siete cuatro \ | seis ocho siete tres dos \ | dos siete cuatro \ | seis ocho \ | siete seis \ | }<144>
128. PM5 – cómo se hace lo de:l – |
129. PM1 – se tiene que enviar por fax a Valle Hebrón \ | y poner ya nosotros – | o sea no programarlo \ | sino ponerle en un papel el día que van a ir \ | entonces se envía por fax \ | y el original se le entrega al usuario \ | para que lo lleve el mismo día \ |
130. PM5 – y le decimos al usuario el día que ha de ir / |
131. PM1 – porque ya:: nos lo comunica \ | yo quedo con él \ | y el me dice \ | pues el jueves me va bien \<0>
132. PM5 – ah con él \ | con quién quedas \ |
133. PM1 – con el usuario \ | entonces yo_
134. PM5 – a:h tú le pones la fecha en e::n esto / |
135. PM1 – del fax \<0>

136. PM5 – sí \ |
137. PM1 – les digo a Valle Hebrón \ | | que el usuario se personalizará allí el día ta::l para hacerse el análisis \ |
[PM1 habla con INV]
138. PM5 – ah vale \ <103>
139. PM1 – mire \ | | éste es el fax \ | que he enviado \ <6> le voy a apuntar mi nombre aquí \ | cualquier problema: podrás preguntar =por mí= \ | eh / | mi nombre \ | cualquier cosa \ | entonces – <5>
140. UH1 – =gracias= \
141. PM1 – Pepi \ |
142. UH1 – Pepi \ |
143. PM1 – esto es la copia que me la quedará yo \ | [señala la copia] la dejaré aquí:: por si acaso hay problemas \ <0>
[PM1 muestra el fax a UH1]
144. UH1 – {(&) va- vale \ | }
145. PM1 – y tiene que estar de ocho y- sobre: las ocho y media \ | =no esto no \ | = sobre las ocho y media allí \ | eh / |
146. UH1 – =XXX=
[UH1 le muestra un documento]
147. UH1 – XXX |
148. PM1 – vale:: – | =hasta luego = \ | {(F) por ahí no por ahí \ | por aquí \ | } ah \ |
149. UH1 – =adiós= \
150. PM5 – le va a decir algo XXX \ |
[PM5 se dirige a PM1]
151. UH1 – gracias \ | hasta luego \ | adiós \ |
[UH1 se dirige a EM1]

1.3.6 Transcripción de la cinta 6

ENC1_6

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_6.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 6 (28-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: macedonia
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 00:01-04:46
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Primera visita médica.

1. PM1 – {(cat) qui és ara¹⁷\}<14> [UH1 le da los documentos a PM1] que es tu primera visita / |
2. UH1 – sí \<8>
3. PM1 – ten \<5> [devuelve unos documentos al usuario] tienes el pasaporte o permiso de residencia / |
[PM1 coge los documentos que presenta UH1]
4. UH1 – no tengo nada \ |
5. PM1 – no / |
6. UH1 – tengo esto XXX \ | y esto no sé \ | XXX los papeles \ | | y fotocopia del pasaporte \<31>
[UH1 señala los documentos que aporta]
7. PM1 – tienes lo de los números de historia abierto / |
[se dirige a PH2]
8. PH2 – no \ | | lo debe tene::r – | ella que ha dado antes uno \ <76>
9. PM1 – estabas de alta en otro ambulatorio / | | antes / |
10. UH1 – no \ |
11. PM1 – no / | y la- el primero aquí /<3>
12. UH1 – estuvo una vez y: para hoy me dijo que: – |
13. PM1 – [lee el pasaporte] que eres de Macedonia / |
14. UH1 – sí \ |

15. PM1 – dónde está esto \ |
16. UH1 – muy lejos de aquí \ | [risas] Yugoslavia \ | sabes dónde está / <0>
17. PM1 – { (F) anda \ } <5>
18. UH1 – { (P) tú sabes dónde está Macedonia / | { (@) cómo no: / } <11>
 [PM1 introduce los datos de UH1 en la base de datos]
19. PM1 – tu teléfono es el seis diecinueve: – |
20. UH1 – seis uno \ | siete uno \ | | treinta \ | cuatro ocho nueve \ |
21. PM1 – vale \ <31>
 [PM1 imprime etiquetas para los documentos de alta y le da a UH1 la tarjeta del centro]
22. PM1 – a ver \ | Aden \ | ésta es la tarjeta de aquí del centro \ | vale / | este es tu número de historia \ | aquí están tus datos – | y aquí detrás tienes el nombre de tu médico \ | de tu enfermera \ | de los horarios y de los teléfonos \ | | mm sh – | <9> esto se lo entregas a la enfermera ahora cuando subas \ | y todo esto es tuyo [le devuelve sus documentos] \ | vale / |
 [PM1 le da etiquetas con su nombre]
23. UH1 – y ahora dónde voy / |
24. PM1 – ahora tienes que ir a la primera planta – | puerta – | | catorce y quince \ |
25. UH1 – el arriba / |
26. PM1 – arriba primera planta \ | sí \ |
27. UH1 – { (&) es mío \ | es todo \ | } gracias \ |
28. PM1 – vale \ | que vaya bien \

ENC2_6

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_6.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 6 (28-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: dominicana
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 9:20-17:38
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de material para diabéticos.

1. PH2 – hola \ | dime \<4> qué querías \ |
2. UH1 – e::h vengo a buscar lancetas \ |
3. PH2 – que vienes a buscar recetas / |
4. UH1 – lancetas \ |
5. PH2 – lance- ah vale \ | que eres diabético / |
6. UH1 – sí \ |
7. PH2 – vale \ | déjame esa tarjeta por favor \<32>
8. UH1 – [le da su tarjeta sanitaria a PH2]
[PH2 entra en la base de datos]
9. PH2 – qué querías \ | sólo la::s lancetas / | o quieres el- todo el material / |
10. UH1 – bueno: – | las lancetas \ |
11. PH2 – sólo las agujas de pinchar / | =eh= / | exclusivamente / |
12. UH1 – =las agujas= \
13. UH1 – sí \ | yo vine el otro día y no había de esas \ | de las que llevo \ | no sé si ahora habrá \ |
14. PH2 – sólo hay un tipo eh \ |
15. UH1 – mm – |
16. PH2 – de lanceta \ |
17. UH1 – {(P) bueno \ | }

18. PH2 – de dónde eres \ |
19. UH1 – de dónde soy \ | la dirección o qué / |
20. PH2 – no no \ | tu:: país / |
21. UH1 – ah dominicano \ |
22. PH2 – de la República Dominicana / |
23. UH1 – sí \ | |
24. PH2 – {(PP) vale \ | lancetas \ |} o sea tiras no necesitas / | eh / |
25. UH1 – no \ <6> este:: – | este a- este apara- esta maquina que me dan para medirme el +azúcal+ \ |
26. PH2 – sí \ |
27. UH1 – la mía se me estropeó eh / |
28. PH2 – se te ha estropeado / |
29. UH1 – sí \ |
30. PH2 – pues tienes en las- guardas las cajas con las instrucciones / |
31. UH1 – e:l – | si te digo cuál es no no pasa nada / |
32. PH2 – no porque yo no las conozco \ | tú guardas la caja con las instrucciones / | | en casa / |
33. UH1 – la caja la caja verde son_
34. PH2 – tiene las instrucciones / |
35. UH1 – espera \ |
36. PH2 – mira a ver \ | si tiene las instrucciones \ | eh / | vendrá un teléfono del laboratorio que hace la máquina \ | les llamas \ | les dices el problemas que tienes \ | y ellos te enviarán una nueva si es que:: – | no te sirve la la que tienes \ |
37. UH1 – ah bueno ya ya ya:: – <16>
38. PH2 – las lancetas es esto \ | eh / |
[PH2 le muestra una lanceta]
39. UH1 – sí \ | ah no no no perdona \ | | esto es de uno pinchazo \ |
40. PH2 – eso es para pincharse \ |

63. PH2 – no hi és /| ah doncs vull donar-li hora per a un senyo:r –| tema d'endocrino lo que passa que no sé quin dia donar- \|| avui no vindrà \|| vale \|| vale d'acord\||vinga gràcies \|| adéu \||¹⁹}
- [PH2 cuelga el teléfono]
64. PH2 – puedes pasarte mañana que hablaré con la enfermera de endocrino –| para que te arregle esto \|| porque ese día no te las puedo dar \||
65. UH1 – ya \||
66. PH2 – eh /| las –|=las agujas= \|| si no lo:: –| si no lo pone –| a ver déjame \|| esto es la insulina /| [le muestra unas recetas verdes]
67. UH1 – =las agujas= \||
68. UH1 – esto es la insulina \|| dos \|| son dos tipos \<7> éstas son las recetas para comprar \|| eh /| yo siempre las compro en la farmacia \|| [UH1 de nuevo le muestra unas recetas verdes que lleva]
69. PH2 – espera \|| a ver espérate un poco \<87>
- [PH2 se levanta para buscar el material de diabéticos]
70. PH2 – déjame esto \|| esto te lo hizo la Sabater \|| no /| [UH1 le da unas recetas médicas]
71. UH1 – ahora esta \|| el papel te lo quedas \||
72. PH2 – y yo hablaré con la doctora: –|a ver si te lo puede poner \|| vale /| ya le diré que:: –| que te lo introduzca porque es que a mí no me sale \|| y no te los puedo dar yo \|| la:s –|| las agujas \||ésa es la receta \|| eso es una copia \||da igual \|| eso no te sirve \|| lo que te sirve es esto \||vale /| déjame lo \|| que así yo me acordaré y hablaré con la doctora esta tarde \||
73. UH1 – sí sí \||
74. PH2 – vale /| para ver si se lo puede introducir /|
75. UH1 – entonces vendría yo mañana /|
76. PH2 – vente mañana \||
77. UH1 – vale \|| de acuerdo \|| gracias \||

ENC3_6

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_6.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 6 (28-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UM1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UM1: argentino-italiana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 37:15-47:24
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Primera visita médica y traslado al centro

1. UM1 – hola \ |
2. PM16 – hola dime \ |
3. UM1 – tenía aquí con la doctora \ | pero ahora es la primera vez \ | así que tengo el empadronamiento – <0>
4. PM16 – vale \ | pues espere un segundito \ <27> [habla con PM1 y después habla de nuevo con UM1] dígame \ |
5. UM1 – es la primera vez así que tengo que traer_
6. PM16 – sólo con la doctora \ | no tenías con la enfermera / |
7. UM1 – no \ <7>
[PM16 habla con PM1]
8. UM1 – entonces tengo aquí el empadronamiento \ |
9. PM16 – la tarjeta sanitaria la tienes / |
10. UM1 – sí \ | y me la quiero cambiar porque es de Valencia \ |
11. PM16 – vale \ |
12. UM1 – entonces quiero que me lo haga =todo hoy= \
13. PM16 – =esto esto= \ | la tarjeta amarilla de la seguridad social \ | y el deneí o pasaporte \ | pues ya está \ | voy a hacer fotocopias eh/ | espere un momentito \ <0>
[PM16 coge los documentos y va a hacer fotocopias]
14. UM1 – sí \ <59>
15. PM16 – vale \ | eso es para ti \ | [|le devuelve los documentos] y esto para mí \ |

- hala qué hecho \ | {(&) la he hecho al revés y ahora - } <10> eres Lucía Calderón \ |
no / |
[PM16 le devuelve los documentos y después introduce sus datos en la base de
datos]
16. UM1 – sí \ <6>
 17. PM16 – quién te dio esta hora \ | lo recuerdas / |
 18. UM1 – u:n chico de ayer \ |
 19. PM16 – un chico por la tarde aquí fuera / |
 20. UM1 – no \ | a la mañana \ | un hombre \ | {(P) un señor \ } <8>
 21. PM16 – {(PP) no me sale nada \ } <6> sí que tienes con la enfermera también a las
once \ | eh / | = {(F) doctora Lestrada \ | } = es que es doctor y enfermera \ | eh / |
[PM16 mira el ordenador]
 22. UM1 – =XXX=
 23. UM1 – ah \ |
 24. PM16 – {(P) con Rosa \ | } vale \ |
 25. UM1 – a qué hora \ |
 26. PM16 – no \ | te las harán juntas \ | =una= cuando subas \ | primero te llamará la
enfermera \ | y luego te =llamará la= doctora \ | vale / | <6>
 27. UM1 – =ah= \
=ah ah a::h= \
 28. PM16 – vamos a ver \ [escribe en el ordenador] <38> y tú vienes del {(cat)
Servei²⁰ - | }
 29. UM1 – de Valencia \ | Valencia \ | también mira {(cat) Servei Valencià de Salut²¹ }
no será / | el cero nueve / <9>
 30. PM16 – nacionalidad que no es de aquí o / |
 31. UM1 – italiana \ <42>
[UM1 tiene doble nacionalidad: italiana y argentina]
 32. PM16 – Italia \ | Lucía Calderón \ |
[PM16 introduce la nacionalidad en el sistema informático]
 33. UM1 – sí \ |
 34. PM16 – deneí / |

35. UM1 – cero quince \ | cincuenta \ | =setenta \ | treinta \ | ocho \ | uve doble= \
36. PM16 – ={(P) cincuenta \ | setenta \ | treinta \ |}= y naciste el veinticuatro de octubre del setenta y siete / |
37. UM1 – sí \ |
38. PM16 – vives en paseo de Lluís Companys – |
39. UM1 – Companys \ | ocho tercera cuarta \ <0>
40. PM16 – {(P) ocho tercera cuarta \ |} el teléfono está bien / | [le muestra la pantalla]
41. UM1 – {(ACC) seis cinco uno \ | ocho cinco \ | seis uno \ | siete cuatro \ | sí: \ | \ |}
42. PM16 – no tienes otro teléfono / |
43. UM1 – no \ |
44. PM16 – no / <5> {(lee la pantalla del ordenador) (P) novecientos seis – |} vamos a ver qué número te damos \ | \ |
45. UM1 – {(AC) esto lo tengo que hacer nada más que la primera vez que me toca XXX / |}
46. PM16 – no no no \ | ya estamos \ | una vez que hagamos esto ya está \ <33> [PM16 contesta el teléfono]
47. PM16 – {(P) puf:: te han puesto con la doctora Lestrada \ |}
48. UM1 – qué / |
49. PM16 – con la doctora Lestrada estás \ | eh / | {(P) muy maja \ |}
50. UM1 – que hay dos / |
51. PM16 – una doctora Lestrada \ | está la doctora y la enfermera \ |
52. UM1 – {(F) ah \ |}
53. PM16 – vale / |
54. UM1 – y entonces que me habían dado con la doctora / |
55. PM16 – con las dos \ | con la doctora y con la enfermera \ | esto es la primera visita \ | luego ya podrás venir_
56. UM1 – con la doctora \ |

57. PM16 – no: – |
58. UM1 – ah \ <73>
[PM16 imprime las etiquetas]
59. UM1 – y la tarjeta sólo me queda recibirla / |
60. PM16 – la tarjeta que yo te voy a dar es provisional =para los hos=pitales y para la farmacia \ | y entonces aquí – | a la calle:: Llu- al paseo Lluís Companys te llegará la de plástico \ | como la que me entregas a mí \ |
61. UM1 – =ah vale= \
62. UM1 – sí \ |
63. PM16 – la de plástico \ | ésa te llegará \ | eh / <4>
64. UM1 – en cuánto tiempo crees \ |
65. PM16 – tardan mucho \ <0>
66. UM1 – ah bueno \ |
67. PM16 – a veces tardan hasta un año a veces \ | eh / |
68. UM1 – ah \ | mientras puedo usar la provisional / |
69. PM16 – sí \ | la provisional te vale como la de plástico \ | firmas aquí \ <15> [le señala el documento de alta del centro] esto es para ti \ | eh / | esto es el número de historia \ | cuarenta y tres \ | cero \ | veinticuatro \ | en la tarjeta también te viene \ |
70. UM1 – [firma los documentos de alta para el centro] ah vale \ |
71. PM16 – vale \ | | puf:: [sella los documentos] <22> vale mira \ | [le señala la tarjeta sanitaria provisional] la provisional es ésta \ | | para los hospitales y farmacias \ |
72. UM1 – mm \ |
73. PM16 – vale / | y ésta que te doy ahora es la de aquí del centro \ | [le señala la tarjeta del centro]
74. UM1 – ah \ <0>
75. PM16 – aquí te viene: la doctora que te visita \ | la consulta \ | la enfermera \ | la consulta \ | los horarios de atención que tienen ellas \ | y los teléfonos para pedir hora o llamar a urgencias \ |
76. UM1 – muy bien \ |
77. PM16 – vale / |

78. UM1 – sí \ |
79. PM16 – y aquí te vienen todos tus datos \ |
80. UM1 – vale \ |
81. PM16 – incluyendo el número de historia en este centro \ | vale \ | pues ahora ya subes a la puerta dieciocho \ | la primera planta \ | y ya te pueden visitar \ |
82. UM1 – por dónde subo \ |
83. PM16 – por aquí por la escalera o por el ascensor \ |
84. UM1 – gracias \ |
85. PM16 – {(cat) adéu²² \ }

ENC4_6

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_6.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 6 (28-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 47:34-48:23
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de visita médica.

1. PM16 – {(P) hola \ | } dígame / |
2. UH1 – pues cita \ |
3. PM16 – quieres visita / |
4. UH1 – sí \ <11> [le da su tarjeta sanitaria]
[PM16 entra en el programa de citas médicas]
5. PM16 – Nasir / |
6. UH1 – sí \ |
7. PM16 – mira con la doctora Catedral te puedo dar – |
8. UH1 – sí \ |
9. PM16 – esta tarde a las cinco y media \ | te va bien / |
10. UH1 – XXX \ | |
11. PM16 – eh / |
12. UH1 – mañana \ |
13. PM16 – mañana – | no: \ | el jueves \ | el jueves día treinta a las tres y cuarto \ |
14. UH1 – no \ | hoy no \ |
15. PM16 – hoy / |
16. UH1 – sí \ |
17. PM16 – a las cinco y media – | eh / |

18. UH1 – na:: – <8>
19. PM16 – pues ya está \ | | {(P) ah eso también es para ti \}
[PM16 le da una papel con la fecha y hora de la cita y también su tarjeta sanitaria]

ENC5_6

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_6.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 6 (28-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: paquistaní
- *Lenguas:* castellano, inglés
- *Lugar en la cinta:* 56:53-62:30
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de primera visita y análisis de orina.

1. PH2 – dime / | qué querías \<3> qué querías \ |
2. UH1 – sí \ |
[UH1 le muestra los documentos, también lleva una bolsa de plástico que contiene un bote de plástico con orina]
3. PH2 – ah \ | la primera visita de hoy \ | { (P) vale \ | } los papeles que te pedimos los has traído / | los papeles que te pedimos / <12> sí déjame \<3>
4. UH1 – { (P) padronamen- \ | }
5. PH2 – padrón \<6> trabajas en España / |
6. UH1 – ya \ <8> sí: \ |
7. PH2 – vale \ | déjame \ | déjame \ | [coge los documentos y los lee] <8> Paquistán / |
8. UH1 – ye: \<64>
[PH2 introduce los datos en sistema informático]
9. PH2 – { (F) pero es el día once de julio \ | }
10. UH1 – sí: \ | día \<4> { (ing) July²³ \ } <3>
11. PH2 – { (F) esto es el once de julio \ | } { (DC) el día once \ | } no = es hoy \ | = hoy no \ |
12. UH1 – = día = \
13. UH1 – ya de +oren+ \ |
[“oren” es “orina”]
14. PH2 – { (F) pero eso era a las nueve de la mañana \ | }
15. UH1 – tú de \ | |

16. PH2 – {(ing) nine²⁴ \ | }
17. UH1 – {(ing) nine o'clock²⁵ / | }
18. PH2 – {(ing) nine o'clock²⁶ \ | }
19. UH1 – {(ing) (B) oh sorry²⁷ \ | }
20. PH2 – {(ing) nine \ | nine hours \ | today²⁸ \ | }
21. UH1 – {(&) (ing) I: I apply²⁹ _ }
22. PH2 – no \<3>
23. UH1 – {(ing) okei \ | twelve hours twelve hours³⁰ \ } \<3>
24. PH2 – eso \ | a la basura \ | | no sirve \ | { (F) no sirve eso que te has hecho \ | } eso lo tendrás que repetir \ | eh /<4> [PH2 se refiere a la bolsa de plástico con el bote de orina] ve fue- ven \<5> espera \ | espera aquí \<19> [PH2 sale un momento de la sala y vuelve a entrar] tienes que volver \<13> { (FF) el día once a las doce aquí para hacer esto \<0>
25. UH1 – sí \ |
26. PH2 – y esto te dirán \ | me entiendes / | | fuera te dirán el día y la hora \ | pero será a las nueve de la mañana siempre \ | esto es a las nueve \ | eh / | el día que te digan \ | acompáñame \ | toma coge esto \<10> acompáñame \<78>
[UH1 recoge los documentos]
- [PH2 acompaña a UH1 a la recepción del centro de salud para asignarle cita para el análisis]
27. PH2 – ella te dará: - | esto títalo \ | esto no sirve ya \

1.3.7 Transcripción de la cinta 7

ENC1_7³¹

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_7.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 7 (28-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: israelí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 00:01-14:01
- *Fecha de la grabación:* 28/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Obtener tarjeta sanitaria

[UM1 llega a la oficina, intercambia saludos con PM1 y, en ese momento, comienza esta grabación]

1. PM1 – tienes la tarjeta sanitaria / | o la cartilla de la seguridad social / |
2. UM1 – eh ah – | ahora mismo no \ |yo te- _
3. PM1 – pero lo tienes / |
4. UM1 – en casa tengo mi número de seguridad social \ |pero ahora no me acuerdo\ |
5. PM1 – trabajas \ |
6. UM1 – sí \ | |
7. PM1 – pues – <3>
8. UM1 – yo tenía otro:: otra tarjeta plástica \ | pero cuando no tenía la tarjeta de residencia \ | y ahora \ | quiero darme de alta con la tarjeta de residencia \ | | y cambiar también:: domicilio \ |pero estoy apuntada en otro sitio \ |
9. PM1 – estás en otro ambulatorio / |
10. UM1 – sí \<8> no tenéis el aire acondicionado / | [risas]
11. PM1 – no \ | no tenemos \<0>
12. UM1 – este edificio \ | guau \ |
13. PM1 – eso es provisional \ | lo he colocado yo esta mañana y nada \ |
[PM1 se refiere a un ventilador que está en mitad de la sala]
14. UM1 – sí \ | y ayuda o no / |

15. PM1 – {(@) un poco} \<10>
16. UM1 – en agosto estáis aquí \ | no / | en agosto está abierto \ | no / |
17. PM1 – sí \ | no no se cierra \<16> Bor \ | Buna \ | zeta \ | Estern \ | control más \<7> eres de Israel \ | número de nie \ | equis \ | tres \ | tres \ | ocho \ | seis cinco seis \ | nueve \ | siete de febrero de dos mil cinco:: \ | y domicilio actual \ | | Ronda Sant Pere \ | | número cinco:: \ | la be esta qué es \ | la escalera / |
[PM1 lee la hoja de empadronamiento mientras escribe en el ordenador]
18. UM1 – cuatro bis \ |
19. PM1 – es bis / |
20. UM1 – mm \ |
21. PM1 – no es be / |
22. UM1 – bis \ | |
23. PM1 – cuarto tercera \ | y el teléfono / |
24. UM1 – en casa / | nueve tres tres \ | diez \ | cuarenta \ | noventa y uno \ |
25. PM1 – nueve uno \ |
26. PM10 – quieres decir que funciona bien eso / |
[PM10 habla con PH2]
27. UM1 – =mm: - | no tenemos= -
28. PH2 – =yo no \ | yo creo que= es lo que dice \ {(ACC) es un ventilador \ si hubiera puesto un ventilador sería lo mismo \ | | }
[PH2 se refiere al ventilador de la sala]
29. UM1 – no \ | esto funciona \ | no esto funciona pero todo está abierto \ |
30. PH2 – claro es que no:: - <0>
31. UM1 – no puede:: \ | sa- saca aire fría pero \ |
32. PH2 – no \ | no sale aire frío \ | no es \ | no es frío esto \ | es aire:: - | corriente de aire \ |
33. PM1 – el médico lo querrás por la mañana o por la tarde / | |
34. UM1 – por qué / | a veces por la mañana es por la tarde / |
35. PM1 – es que:: - | si te hacen un médico de mañana \ | siempre tendrás que venir por la mañana \ | al médico \ | si es de tarde siempre será de tarde \ | según el

- horario de trabajo que tengas \|\ de todos modos \|\ aún no te podré asignar médico \|\ vale /|\ porque hasta que no me traigas el número de cartilla:\|\ el ordenador no me deja asignarte el médico \|\ entonces \|\ te puedo programar la primera visita con el médico de genera:l -|\
36. UM1 – necesito:: ir a la:: gi- ginecóloga \|\ {(P) ginecólogo \|\} entonces tengo que pasar primero el doctor general /|\
37. PM1 – no \|\ ya no \|\ puede ir directamente \|\
38. UM1 – entonces la primera_
39. PM1 – pero_
40. UM1 – la primera visita tengo que hacerla \|\ o puedo ir directamente al gi- / {(P) o no /|\}
41. PM1 – no hace falta tener la primera visita:: \ bueno \|\ en realidad sí \|\ porque:: porque para abrir historia \|\ {(ACC) hacemos que el usuario realice la primera visita con el médico de cabecera y con la enfermera \|\} es una visita: normal \<0>
42. UM1 – la visita que ha hecho cuenta o no cuenta /|\
43. PM1 – la visita que has hecho /|\ cuando /|\
44. UM1 – sí \|\ con la tarjeta antigua \|\
45. PM1 – mm:: [duda] -|\ a ver \|\ sí claro que cuenta \|\ esas visitas están realizadas\|\ y están registradas \|\ lo único que ahora empiezas aquí \|\ entonces \|\ e:l médico cuando::: es la primera vez \|\ como no te conoce y tal \|\ pues te hace una serie de preguntas \|\ te hace un cuestionario =y tal= \|\ y::: y ya luego las siguientes visitas son sucesivas \|\ son normales \|\ cuando necesites venir porque te encuentras o necesitas pregunta:r \|\ pues te programan la visita y vienes aquí \|\ pero para empezar: es una primera visita con médico \|\ y otra con la enfermera \<0>
46. UM1 – =mm= \
47. UM1 – vale \|\|\
48. PM1 – sabes si en el ambulatorio que estabas antes: /|\ tenían ordenadores en consulta /|\ estaba informatizado todo /|\ o aún andaban con las consultas de papel/|\|\ [UH1 pone una cara de extrañeza] no lo sabes /|\
49. UM1 – no \|\
50. PM1 – qué prefieres \|\ médico de mañana o de tarde /|\
51. UM1 – tarde \|\
- [UH1 interrumpe a PM1]

52. UM1 – y después podré cambiarlo /|
53. PM1 – en un tiempo \| a ver \| podrás cambiarlo sí: \|pero no puedes estar continuamente –| ahora de mañana \|ahora médico de tarde \| ahora =me cambio a mañana=
54. UM1 – =no pero::= \| | el problema es que:: trabajo:: –| trabajo de una manera que no puede ser \| {(F) ahora \|} un poco mejor por la tarde \| pero después puede ser que me coja la mañana \|porque {(&) siempre} por la tardes \| pero ahora no trabajo por la tardes \|
55. PM1 – mira el horario de mañana es \| desde las nueve y cuarto \| hasta la:: una\| y: hasta y una y media hay visitas esporádicas \| que son como pequeñas urgencias\| y por la tarde:: es desde las tre:s \| hasta las seis y media \| y luego de seis y media y siete \| pues hay visitas esporádicas \| qué te crees /| por ahora por la tarde \<0>
56. UM1 – por ahora por la tarde \|
57. PM1 – te lo ponemos por la tarde y ya está \| | y ya:: cuando lo necesites pues ya haces un cambio de médico \|
58. UM1 – sí \|la verdad es que está:: –|yo nunca fue al médico \|entonces está XXX\| necesito ir al gi- ginecólogo \| entonces éste es otra cosa \|
59. PM1 – vale \|
60. UM1 – no /|
61. PM1 – a ver para ir al ginecólogo::: – <0>
62. UM1 – también_
63. PM1 – necesitas formalizar aquí del todo la historia \|
64. UM1 – sí \| pero +dispués+ \| el horario de ge- este XXX \| +dispués+ {(@) no iré más \| }
65. PM1 – no vas a ir \| o sea \| pero si necesitas algo /|
66. UM1 – como qué /| nada \| no necesito nada de:: doctor general \|necesito no sé algo especi- espaci- especializado \| entonces con el ginecólogo \| puede ser el horario de hoy y él no /|
67. PM1 – sí \|
68. UM1 – según el horario que tiene \<0>
69. PM1 – con ginecología no hace falta: –|e:h la derivación del médico \|pero por ejemplo para dermatología \| oftalmología \| o cualquier otro especialista \|

- necesitas el volante del médico de cabecera \ |
70. UM1 – vale \ | e::h tengo una pregunta \ | para hacer plantillas \ | de:: =bueno=
para los zapatos \ | tengo que pagar las plantillas o::: /
71. PM1 – =ajá= \
72. PM1 – me parece que:: que: no sale gratuito \ |
73. UM1 – no sale gratuito \ |
74. PM1 – pero esto mejor te puede informar tu médico \ |
75. UM1 – vale \ <6>
[PM1 mira en el programa informático]
76. PM1 – te corre mucha prisa la visita / |
77. UM1 – sí \ |
78. PM1 – mira me sale una cita para mañana \ |
79. UM1 – qué hora \ <0>
80. PM1 – con la doctora Montero:: \ | a las cinco y cinco \ |
81. UM1 – vale \ | y si no puedo venir puedo:: / <0>
82. PM1 – a las cinco \ |
83. UM1 – yo creo que podré cinco \ | {(P) cinco / |} y es es puntual / | | vale y_
84. PM1 – va en función de la tarde \ |
85. UM1 – entonces si tendré que ir iré \ | no / | si no podré esperar hasta:: hasta que::
me:: llamen \ | | porque tengo clase después a las siete \ | entonces a las seis tengo
que marchar \ | seis y cuarto \ |
86. PM1 – yo creo que sí \ | que te puede dar tiempo \ |
87. UM1 – vale \ |
88. PM1 – si ves que:: ya te llaman tarde \ | pues:: se lo comentas a la doctora \ | o:: lo
cambias \ <7>
89. UM1 – quieres que paso ahora con mi número de seguridad social / | o te
llamaré/ | qué prefieres \ | | no vivo muy lejos entonces cuando vuelvo a casa – |
90. PM1 – pues::_
91. UM1 – o lo lo necesitas a tiempo / |

92. PM1 – a ver \ | es que en realidad la tendría que ver la tarjeta \ | o la cartilla \ |
93. UM1 – esta esta:: – | el papel que me han dado / |
94. PM1 – el papel de la seguridad social \ | el:: el de la cartilla \ | el que:: te hacen cuando comienzas a trabajar por primera vez \ | que te dicen número de afiliación \ |
95. UM1 – mm \ |
96. PM1 – cero ocho barra \ |
97. UM1 – mi número de seguridad social \ | no / |
98. PM1 – ajá \ |
99. UM1 – pues sí_
100. PM1 – y me has dicho_
101. UM1 – y no es de papel \ | no / | es una tarjeta \ |
102. PM1 – no \ | la tarjeta es otra cosa \ | la cartilla es de papel \ | | |
103. UM1 – vale \ |
104. PM1 – pequeña \ | tienes beneficiarios a tu cargo / |
105. UM1 – no / |
106. PM1 – este tamaño / |
[PM1 muestra una tarjeta]
107. UM1 – sí \ | de color amarillo y rojo \ |
108. PM1 – sí sí \ |
109. PM1 – XXX la cita \ | para mañana con la enfermera \ |
110. UM1 – por qué / |
111. PM1 – pues o no está:: o no hay huecos libres \ | a ver \ | tres \ | cinco \ | siete \ | doce \ | catorce \ | dieciséis \ <9> a ver con Pladeva::ll esta tarde \ | a las cinco \ |
112. UM1 – a las cinco esta tarde \ | vale \ |
113. PM1 – a ver \ | espera \ | {{(@) a ver si me da con la enfermera \ | } primera \ | diecisiete de \ | | vale \ | entonces \ | enfermera: \ | intro \ | y ésta la quito \ | quedamos en que:: <64> mira:: \ <6> {{(&) ay que ya no se llama Pladevall \ | } Laine \ | consulta dieciséis \ | primera \ | Julián Casa Elías \ | Casa \ | consulta

- dieciséis \ | veintiocho \ | hoy a qué estamos / |
114. UM1 – veintiocho \ |
115. PM1 – veintiocho \ | pues_
116. UM1 – {(F) no:: \ |} ah sí sí sí:: \ |
117. PM1 – está tarde te va bien \ | no /<0>
118. UM1 – sí sí sí \ | me va bien \ |
119. PM1 – mira tienes la cita con la enfermera:: – |
120. UM1 – a las cinco \ |
121. PM1 – {(AC) a las cinco menos cuarto \ | |} con el doctor es a las cinco \ | pero \ | te estás aquí:: sobre la::s cuatro y media \ | cosa así \ | tienes que pasar aquí a administración \ | cuatro treinta \ | en administración \ | y traes la cartilla:: \ |
122. UM1 – vale \ |
123. PM1 – y \ | la tarjeta sanitaria \ | la tis \ | vale / |
124. UM1 – qué es tarjeta sanitaria \ |
125. PM1 – la azul \ |
126. UM1 – ya no la tengo \ | me robaron la cartera =hace tiempo \ | =
127. PM1 – =entonces= te la tramitamos aquí \ |
=vale= / |
128. UM1 – =vale= \ |
129. PM1 – pues entonces \ | | tramitar \ | | | traes el nie \ | traes la hoja de padrón \ |
130. UM1 – sí \ |
131. PM1 – y ya está \ |
132. UM1 – no podemos hacer la tarjeta:: a:hora / |
133. PM1 – es que:: el:: \ | a ver si que te la podría hacer \ | pero no tengo la cartilla \ | y de todos modos tienes la cita esta tarde:: \ | esta tarde ya que te abren la historia te hacen la tarjeta \ |
134. UM1 – entonces pasaré por aquí con esta cosa hacemos la tarjeta \ | XXX \ |
135. PM1 – vale / | y:: si quieres te facilito yo el número de teléfono ya de ginecología \ |

136. UM1 – sí \ |
137. PM1 – pero no podrás llamar \<0>
138. UM1 – antes que termino con esto \ |
139. PM1 – exacto \ |
140. UM1 – vale \ | y después_
141. PM1 – nueve tres \ | cuatro cuatro dos \ | dieciocho \ | sesenta y cinco \ | está en Avenida América \ |
[PM1 apunta el número de teléfono en un papel]
142. UM1 – América \ | vale \ | entonces mañana:: ya puedo hacer la cita y todo:: / |
143. PM1 – hoy / |
144. UM1 – bueno_
145. PM1 – ah vale_
146. UM1 – lo haré mañana para:: - |
147. PM1 – con ginecología / |
148. UM1 – sí \<0>
149. PM1 – ya \<0>
150. UM1 – cuando termino con todos hoy \ |
151. PM1 – sí \ | o sea \ | esta tarde ya podrás llamar a ginecología \ | y que te programen \ | vale / | y:: - |
152. UM1 – perfecto \ |
153. PM1 – y:: - | y no me dejo nada \<9>
154. UM1 – y estas cosas \ | | gracias \ |
[UM1 recoge los documentos que estaban sobre la mesa]
155. PM1 – vale:: \<11>
156. UM1 – pues hasta luego \ |
157. PM1 – que vaya bien_
158. UM1 – gracias \<0>
159. PM1 – {(cat) adéu³² \} \<0>

160. UM1 – adiós \

1.3.8 Transcripción de la cinta 8

ENC1_8

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_8.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 8 (30-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 00:54-4:21
- *Fecha de la grabación:* 30/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de recetas.

1. PM1 – hola:: \ |
2. UH1 – para recetas \ |
3. PM5 – para recetas / | para ti / |
4. UH1 – sí \ para mi madre <16>
5. PM5 – la tarjeta de las recetas no la llevas / | aquella de cartón \ | no / |
[PM5 busca a la madre de UH1 en la base de datos]
6. UH1 – [niega con la cabeza] <87>
7. PM5 – de qué país es / |
8. UH1 – {(P) de Marruecos \ |}
9. PM5 – eh / |
10. UH1 – Marruecos \ |
11. PM5 – Marruecos \ | <14> toma \ | esto es lo tuyo \ <22>
[PM5 le da las recetas a otro usuario]

[PM5 sigue buscando a la madre de UH1 en la base de datos]
12. PM5 – a ver – | no te puedo dar rece:tas – | porque tu madre vino el día – | quince de de mayo \ | y las damos cada tres meses \ |
13. UH1 – pero es que se va de vacaciones_
14. PM5 – mayo \ | junio julio y agosto \ | hasta agosto no le corresponde \ | si se va de vacaciones ha que ir al médico de cabecera \ | pedir día y hora \ |=para que le hagan= las recetas \ | porque no te las puedo dar \ |

15. UH1 – =se va esta tarde= \
16. UH1 – {(extrañado) no se puede ir sin recetas \ | | }
17. PM5 – si ya tenía previsto que se iba esta tarde – | tenía que haber pedido día y hora \ | para que el médico le haga las recetas \ | claro si le se – | se las hizo el día diez del mes pasado \ | tiene para tres meses \ | tendría que tener para tres meses \ | mayo \ | junio \ | julio y agosto \ | le corresponden en agosto \ | a mediados de agosto \ | tiene que tener recetas por fuerza \ | {(P) eh / | }
18. UH1 – si no tiene que hablar con:: con su médico_
19. PM5 – y si no \ | si le falta alguna que pida día y hora y que hable con el médico \
- [UH1 se marcha sin despedirse]

ENC2_8

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_8.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 8 (30-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedora cinco), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: chilena
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 16:15-23:18
- *Fecha de la grabación:* 30/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Primera visita médica.

1. UH1 – hola \ |
2. PH2 – hola \ | siéntese \ |
3. UH1 – sí \ | [se sienta] <142> [le da la tarjeta sanitaria a PH2]
[PH2 busca a UH1 en la base de datos]
4. PH2 – faltaba algo el otro día \ |
5. UH1 – perdón / |
6. PH2 – faltaba algo / |
7. UH1 – bueno me dijo que trajera la tarjeta y que trajera:: la:: el empadronamiento \ |
8. PH2 – vale disculpa \ | es que:: había algún problema con la tarjeta / |
9. UH1 – sí \ | que no:: no aparecía \ | no figuraba yo – | así como:: \ |
10. PH2 – XXX
11. UH1 – que no te aparecían mis datos \ |
12. PH2 – ah bueno \ | puesto que:: debía ser XXX_
13. UH1 – dijiste algo de que tenía que ir XXX con él_
14. PH2 – no no que a la que tú ibas seguramente era privada \ | por eso no – <0>
15. UH1 – no aparecía \ |
16. PH2 – XXX válidas \ |
17. UH1 – la dirección es Arc de Sant Vicenç \ | número cuatro – | entresuelo
primera \ | XXX <200>

[PH2 contesta el teléfono]

18. PH2 – {(&) esa no vale \ | } tiene dos años ya \ |
19. UH1 – ah bueno \ | vale \ | ésta es nueva / <0 >
20. PH2 – éste es tu número de historia \ | no \ | ésta es tarjeta sanitaria \ | tarjeta sanitaria \ | tarjeta del centro \ | es exclusivamente para aquí \ | eh / | no te sirve para nada \ | sirve de:: identificación \ | detrás tienes los teléfono del centro este nuevo que:: \ | XXX \ | esto te hace falta \ |
21. UH1 – para presentarme arriba no / |
22. PH2 – quiero decir si lo tienes \ | no te hace falta \ | eh / | arriba en la puerta:: número cinco \ |
23. UH1 – vale gracias \ | gracias \ |
24. PH2 – vale / |
25. UH1 – {(cat) adéu³³ \ }

ENC3_8

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_8.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 8 (30-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 22:39-27:40
- *Fecha de la grabación:* 30/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de primera visita.

1. PM1 – hola \ |
2. UM1 – hola \ | que – | | necesito hora con la:: enfermera \ | lo que pasa es que XXX \ | es la primera vez que: XXX número de historia \ <8>
3. PM1 – déjame XXX <5>
[UM1 le da el carnet de salud de su hija y PM1 busca a los datos de la hija de UM1 en la base de datos]
4. UM1 – Elena \ <21>
5. PM1 – Murillo:: / |
6. UM1 – Morales \ |
7. PM1 – Morales \ |
8. UM1 – sí \ |
9. PM1 – uh no la encuentro \ | | eme de Madrid / |
[PM1 escribe en el ordenador]
10. UM1 – sí \ | eme de Madrid \ | o ere a ele a ese \ | Elena \ | Morales \ | perdón no e \ | Mora – | les \ | |
11. PM1 – y Murillo / |
12. UM1 – sí \ |
13. PM1 – ahora \ | | Elena \ | vale la han puesto \ <19> cuatro dos \ | cuatro cinco nueve \ | cuatro tres \ | cuatro tres ocho \ <4> te voy a poner Elena ce porque:: – <0>
14. UM1 – vale \ |
15. PM1 – Carolina \ |

16. UM1 – no entra \ |
17. PM1 – Carolina tampoco es \ |
18. UM1 – ya claro \ |
19. PM1 – Morales \ | Mu – | ri – | llo \ | | nació el catorce de agosto / |
20. UM1 – sí \ |
21. PM1 – domicilio Calders \ | treinta y tres – | primero segunda / |
22. UM1 – sí \ |
23. PM1 – teléfono dos seis ocho \ | veintitrés catorce \ |
24. UM1 – sí \ |
25. PM1 – beneficiaria de la cartilla de Ariadna Murillo Aguirre \ |
26. UM1 – cartilla de seguridad social / | no \ | yo no puedo tener seguridad social todavía \ | mi marido \ | porque mi otro niño está en la cartilla de mi marido \ |
27. PM1 – pero aún no lo has hecho / |
28. UM1 – no \ | aún no he hecho nada todavía porque mi marido no está aquí \ | y el lunes lo voy a hacer todo \ | lo voy a inscribir – | voy a sacar el papel y todo \ |
29. PM1 – mm \ | y tu marido tiene historia aquí \ |
30. UM1 – sí \ | |
31. PM1 – cómo se llama \ |
32. UM1 – Miguel Ángel Murillo \ |
[PM1 busca en el ordenador]
33. PM1 – {(P) qué más \ | }
34. UM1 – Forte \ |
35. PM1 – Murillo Fortes / |
36. UM1 – no \ | Forte Forte \ <7>
37. PM1 – Ángel \ <19> Murillo Morales \ | Elena \ | y es cero ocho \ | {(ACC) uno uno siete nueve \ | siete cuatro \ | dos cuatro siete uno nueve ocho \ | } beneficiaria de Miguel Ángel Murillo Fortes \ <7> con quién tiene cita \ |
38. UM1 – con e:l doctor \ | la primera visita \ |

39. PM1 – doctor Ripoll \ |
40. UM1 – no \ | doctor Moler \ <18>
41. PM1 – mira esta es la tarjeta del centro \ | vale / <0>
[PM1 le da la tarjeta del centro a UM1]
42. UM1 – vale \ <0>
43. PM1 – tienes el número de historia de ella \ | el nombre \ | los datos el nombre del
médico \ | enferma horarios y teléfonos \ |
44. UM1 – vale \ |
45. PM1 – entregas esto por si la enfermera o el médico necesitan etiquetas \ |
46. UM1 – vale \ |
47. PM1 – vale / |
48. UM1 – vale \ |
49. PM1 – y cuando puedas – | para tramitar la tarjeta sanitaria: – | pues tienes que
venir con la cartilla – |
50. UM1 – mm \ |
51. PM1 – si vienes tú: – | pues con tu nie o pasaporte – |
52. UM1 – ya \ |
53. PM1 – con la hoja de empadronamiento \ | | {(AC) que tiene que tener menos de
tres meses desde la fecha de expedición \ | |} y: – | libro de familia \ |
54. UM1 – vale \ |
55. PM1 – fa \ | mi \ | lia \ | | [PM1 le escribe todo en un papel] cuatro cosas =vale=/ |
56. UM1 – =vale=\ |
57. PM1 – ten \ | y ten esto \ |
[PM1 le da el carnet de salu de la niña]
58. UM1 – muchas gracias \ |
59. PM1 – de nada \ | hasta luego \ <0>
60. UM1 – hasta luego \

ENC4_8

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_8.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 8 (30-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 47:40-58:38
- *Fecha de la grabación:* 30/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Traslado de centro y petición de cita médica.

1. PM1 – hola \ | |
2. UH1 – mira una cosa \ | que tengo mi médico de cabecera en Avenida América \ | y que quiero cambiarme aquí \ |
3. PM1 – vale \ <8> me permites / |
4. UH1 – {(P) sí \ | } [le da la tarjeta sanitaria]
5. PM1 – pero tienes la cita hoy / |
6. UH1 – no no \ | ninguna cita no tengo \ <4> es la misma doctora de mi mujer \ <7>
7. PM1 – me dices que estás dado de alta en Avenida América / |
8. UH1 – sí \ | América sí \ <4>
9. PM1 – a ver \ | algo he escrito mal \ | mm mm mm mm: \ <3>
[PM1 escribe en el ordenador]
10. UH1 – la doctora de mi mujer eh / <6> la tarjeta_
11. PM1 – que ahora vives aquí en el barrio / |
12. UH1 – sí \ <31>

[PM1 habla con PH2]
13. PM1 – tu tarjeta sanitaria / |
14. UH1 – sí \ | pero e:: ella último – | se ha caducado \ <9>
15. PM1 – nie o pasaporte / <125>

[PM1 habla con un empleado y luego sigue buscando la información de UH1 en la

- base de datos]
16. PM1 – qué domicilio tiene ahora \ |
 17. UH1 – Joaquín Costa diecinueve \<9>
[PM1 continúa escribiendo en el ordenador]
 18. PM1 – teléfono este \ | no / |
[PM1 le muestra el que tiene en pantalla del ordenador]
 19. UH1 – mm \<28>

[PM1 escribe en el ordenador]
 20. UH1 – ahora después se puede cambiar o no / | se queda ahí / |
 21. PM1 – la historia / |
 22. UH1 – mm \ |

[PM1 habla a otro proveedor]
 23. PM1 – ahora ahora lo miro todo porque:: – |
 24. UH1 – {(P) me interesa aquí \ | }
 25. PM1 – ya \<11> vale \<45>

[PM1 rellena el formulario de alta y los sellos. Después contesta el teléfono]
 26. PM1 – {(ACC) mire éste es el provisional de la tarjeta sanitaria \ | [le da la tarjeta sanitaria provisional] la definitiva la recibirás por correo \ | tarda como mucho tres meses \ | y si no la recibes en tres meses tienes que volver aquí para reclamarla \ | }
 27. UH1 – mm \<3>
 28. PM1 – ésta la retorno que está muy mal \ |
[vieja tarjeta sanitaria]
 29. UH1 – sí \<4>
 30. PM1 – ésta es la tarjeta de aquí del centro:: – |[le da la tarjeta del centro] y:: ahora::-<9> doctor Murillo / | tenía / |
 31. UH1 – lo que tenía \<15>
[PM1 rellena los documentos de alta]
 32. PM1 – allí en Avenida América qué número de historia tenía / |
 33. UH1 – mm – [UH1 saca su tarjeta del centro] <6> treinta y uno – |cuatrocientos cincuenta y seis \ |

34. PM1 – a ver \<29>
[PM1 mira la tarjeta del centro de UH1]
35. PM1 – firmas aquí \ |
[PM1 le muestra la solicitud de alta en el centro]
36. UH1 – [firma los documentos] <37>

[PM1 habla con PH21]
37. PM1 – vale pues tu:: – | tu historia la solicito \ | =a:= Avenida América \ | tarda lo que me tarden en enviarla \ | vale / |
38. UH1 – =ya= \
39. UH1 – {(DC) vale} ya está \ | | ahora pedir cita lo puedo pedir no / |
40. PM1 – ya te lo doy yo \ |
41. UH1 – vale \<11>
[PM1 entra en la base de datos]
42. PM1 – Avenida América / |
43. UH1 –Avenida América \ | no hay ninguno XXX – |
44. PM1 – Avenida de América / |
45. UH1 – sí sí sí la misma \<9>
46. PM1 – te he puesto el mismo médico que tu señora \ |
47. UH1 – sí: \<12>
[PM1 programa la cita de UH1]
48. PM1 – mañana / |
49. UH1 – vale mañana \ |
50. PM1 – a las once y media: con la enfermera \ | perdona \ | a las once y cuarto \ |
51. UH1 – once y cuarto \ |
52. PM1 – y con la doctora – <9> a y media \<17> consulta catorce consulta quince\ |

[PM1 escribe en el ordenador]
53. UH1 – sí \ |

54. PM1 – día uno \<3> tienes que estar a las once y cuarto arriba eh / |
[PM1 escribe la cita en un papel]
55. UH1 – ajá \ |
56. PM1 – en la quince \ | y luego: – | a la y media – | con la doctora \ |
57. UH1 – vale gracias \
[PM1 le da el papel con la cita médica]

1.3.9 Transcripción de la cinta 9**ENC1_9**

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), UM1 (usuaria uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, UM1: filipina, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 3:05-7:49
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para análisis, cita con la enfermera y derivación al hospital.

[UM1 llega a la recepción y deja sobre el mostrador una petición de análisis y un documento de derivación al hospital para una prueba]

1. PH8 – cojo un momentito esto y lo voy haciendo \<18> a ver \ | primero te hago el análisis \ | vale / |
[PH8 entra en la base de datos]
2. UM1 – vale \ | sí \<3>
3. PH8 – el análisis el jueves / |
4. UM1 – el jueves / |
5. PH8 – día siete \<0>
6. UM1 – qué qué qué hora \ |
7. PH8 – son a las nueve siempre los análisis \ |
8. UM1 – a las nueve / |
9. PH8 – sí \ |
10. UM1 – {(F) a ver \ | | }no puede ser este lunes / | esta lunes / | lunes / | no puede / |
11. PH8 – este lunes no \ |
12. UM1 – por qué / |
13. PH8 – porque está todo ocupado \ |
14. UM1 – {(PP) sí / | }

15. PH8 – hasta el jueves está todo ocupado \ |
16. UM1 – {(P) joder / | bueno / | | }vale vale \ | más pronto no tiene \ | no / | más pronto / | más pronto / | a las ocho no no tiene / |
17. PH8 – no \ | si siempre se hacen a las nueve \ |
18. UM1 – a:h las nueve \ |
19. PH8 – el día que sea a las nueve siempre \ |
20. UM1 – vale vale \ |
21. PH8 – vale / <4> aquí te dejo – | para que te acuerdes del análisis \ <34> y visita con la enfermera después \ | no / |
[PH8 introduce la cita en la base de datos y después le da un papel con la fecha y la hora de la visita]
22. UM1 – cómo / |
23. PH8 – {(F) después del análisis te hago la visita con la enfermera \ | no / | }
24. UM1 – sí \ | |
25. PH8 – te la haré:: – | sobre uno:s ocho días después =para que= tengan el análisis \ | el día quince \ | en viernes \ |
26. UM1 – =sí= \
27. UM1 – el viernes / |
28. PH8 – viernes \ | jueves de la semana que viene harás el análisis \ |
29. UM1 – sí \ | =qué hora= \
30. PH8 – =y el viernes= de aquí a dos semanas_
31. UM1 – sí \ | a:: a última hora / | a ver \ <0>
32. PH8 – última hora – | seis y media \ |
33. UM1 – las seis y media / | vale \ <50>
[PH8 habla con otro usuario]
34. INV – disculpe de dónde: de dónde es usted / | si no le: impor- – |
35. UM1 – cómo / |
36. INV – de dónde es usted \ |

37. UM1 – cómo /|
38. INV – de qué país es usted \|
39. UM1 – Filipinas \|
40. INV – Filipinas \| gracias \|
41. UM1 – sí \<19>
42. PH8 – me deja el papel /|
43. UM1 – sí \| cómo no \<4>
44. PH8 – puede decir \| usted vive: en Blanquería número veinte /<0>
45. UM1 – sí \|
46. PH8 – quinto segunda \<0>
47. UM1 – sí \|
48. PH8 – tiene número de teléfono /|
49. UM1 – no tiene \| no \| sí vale \|yo –| necesita usted /|
50. PH8 – sí \| yo necesito_
51. UM1 – nueve seis dos \|
52. PH8 – espere un momentito \<7> cómo empieza /|
53. UM1 – seis dos \| cero cero cero \| siete ocho \| cuatro dos \|
[PH8 lo escribe en la base de datos]
54. PH8 – muchas gracias \<30> pues ya está \| le enviarán una carta \| | o le llamarán
por teléfono \<0>
55. UM1 – vale \|
56. PH8 – y le citarán para:: para que vaya a hospital \|
57. UM1 – vale \| esto es para mí \| no /|
58. PH8 – sí \| [le da el papel de derivación]
59. UM1 – vale vale \| gracias \|
60. PH8 – de nada \

ENC2_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), UM1 (usuaria uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, UM1: marroquí, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 13:52-15:30
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con la asistencia social y la doctora.

1. UM1 – hola \ | quiere visita para la asistenta social y la otra para:: doctora Sabater\<6> [le da la tarjeta sanitaria]
2. PH8 – {(P) asistencia social \ }<7>para el día siete a las once y media /<0> [PH8 entra en la base de datos para programar la cita]
3. UM1 – vale \ |
4. PH8 – la asistencia social / |
5. UM1 – vale \<4> a la once y media / |
6. PH8 – sí \ |
7. UM1 – vale \<12> =para Samater= /
8. PH8 – =y::= -
9. PH8 – para / |
10. UM1 – Samater \ |
11. PH8 – Samater / |
12. UM1 – sí: \ | |me dijo_
13. PH8 – qué qué médico es \ | {(F) Sabater / |}
14. UM1 – no sé \ |
15. PH8 – es una chica rubia / |
16. UM1 – ah sí \ |
17. PH8 – Sabater \ |

18. UM1 – {(F) Sabater / | }=Sa=
19. PH8 – =Sab-= Sabater con be \ |
20. UM1 – vale \<5>
21. PH8 – también el mismo día a las cinco y media / |
[PH8 programa a UM1 para que tenga cita con la doctora]
22. UM1 – vale \<16> sí \ | qué día \ | qué día \ |
23. PH8 – el mismo / | el jueves / |
24. UM1 – jueves \ | val- \ |
25. INV – de dónde es usted señora / | perdón – | de dónde es usted / |
26. UM1 – de Marruecos \ |
27. INV – {(P) Marruecos \ | }
28. PH8 – muchas gracias \ |
29. UM1 – no \ | no pasa nada \ | está bien \ |
30. INV – gracias \

ENC3_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), PH8 (proveedor ocho), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, PH8: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 15:20-28:32
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. PM10 – hola \ | sí diga \ |
2. UH1 – hola \ | tengo una pierna – |
3. PM10 – no e:h_
4. UH1 – XXX |
5. PM10 – con Avenida América \ | usted en qué a qué ambulatorio pertenece \ | |
6. UH1 – no sé \ | qué qué_
7. PM10 – usted es de – | vive aquí en Barcelona / |
8. UH1 – sí: \ |
9. PM10 – dónde está viviendo \ | en qué calle \ |
10. UH1 – ahora aquí \ | aquí cerca \ |
11. PM10 – nunca ha venido aquí a empadronarse / |
12. UH1 – no \ | aquí nunca \ | ya he tenido el alquiler \ | antes vivió en Sant Martí \ | tiene una: casa sanitaria \ | pero la perdido \ <4>
13. PM10 – tiene la tarjeta sanitaria / |
14. UH1 – la ha perdido \ |
15. PM10 – la ha pedido todo / |
16. UH1 – no \ | este tarjeta \ | quieres que te doy mi nombre / |
17. PM10 – qué calle exacta vive ahora \ |

18. UH1 – calle Calders \ | {(PP) se llama \ } <63>
19. PM10 – tiene el carnet / |
20. UH1 – sí: \ |
21. PM10 – me lo deja / |
22. UH1 – [le da el carnet] <85>
[UH1 le da su carnet y lo PM10 busca en la base de datos]
23. PM10 – usted se ha visitado en el ambulatorio aquel de Sant Martí / |
24. UH1 – no \ |
25. PM10 – nunca se ha visitado allí / | en ningún servicio médico de Barcelona / |
26. UH1 – sí \ | ha visa- pero:: cabecera \ | pero así: no \ |
27. PM10 – es que no encuentro sus datos \ <6>
[PM10 sigue buscando los datos de UH1 en la base de datos]
28. PM10 – e::l_
29. UH1 – en Avenida América:_
30. PM10 – cuál es el nombre \ |
31. UH1 – Ashid \ |
32. PM10 – su nombre \ | Ashid \ |
33. UH1 – ha sido una XXX América \ <11>
34. PH8 – no pongas el nombre sólo \ | pon el apellido \ | | prueba así \ | a ver si te sale \ <21>
35. PM10 – de Lérida \ | dos personas de Lérida \ |
36. PH8 – se ha visita algún en algún cap / |
37. PM10 – sí \ | dice e:n Avenida América \ | pero no consta nada \ |
38. UH1 – en Avenida América sí \ | una vez \ <9>
39. PM10 – es usted – | a ver \ | tiene que ir al ayuntamiento a empadronarse – | para tener una residencia fija \ | usted vive ya hace muchos años aquí en la misma dirección / |
40. UH1 – no \ | hace:: – | | ocho meses \ |

41. PM10 – ocho meses \ |
42. UH1 – aquí \ |
43. PM10 – pues tiene que ir a empadronarse al ayuntamiento \ |
44. UH1 – para:: hacerme:: tarjeta / |
45. PM10 – a ver \ <0>
46. PH8 – sí \ | para hacerte la tarjeta tienes_
47. UH1 – y para pasar por mi pierna ahora qué hago / |
48. PH8 – tú tiene- puf:: – |
49. PM10 – es que dice_
50. UH1 – no puedo / |
51. PM10 – es que no tiene \ | a ver yo aquí no me consta:: para nada usted \ <9> a ver espérese un momento \ |
52. UH1 – sí \ <140>
[PM10 entra de nuevo en la base de datos]
53. PM10 – sabe exactamente la dirección / | | dónde vive \ |
54. UH1 – aquí \ | Calders \ | la calle Calders \ | | número veinte \ <10>
[PM10 escribe en el ordenador]
55. PM10 – vale \ | Ashid es el nombre \ | no / | y Kaleb es el apellido / |
56. UH1 – {(P) sí \ } <97>
[PM10 escribe en el ordenador]
57. PM10 – nombre de la calle / |
58. UH1 – Calders \ |
59. PM10 – Calders \ | |
60. UH1 – número veinte \ |
61. PM10 – piso / |
62. UH1 – quinto primera \ | |

63. PM10 – número de teléfono /|
64. UH1 – seis –|móvil /|
65. PM10 – sí \|
66. UH1 – móvil /|
67. PM10 – sí sí \|
68. UH1 – seis siete siete siete \| \| dos seis \| seis cuatro \| nueve \|
69. PM10 – {(P) vale \|}<59>
[PM10 escribe el teléfono en el ordenador e introduce unos datos]
70. PM10 – puede pasar aquí directamente a la puerta número dos \|
71. UH1 – la /|
72. PM10 – la puerta número dos \|
73. UH1 – allí arriba /|
74. PM10 – aquí abajo \|
75. UH1 – abajo /|
76. PM10 – sí \| =dándole= la vuelta al pasillo \| y para otra vez –|a ver si quiere:: –| visitarse aquí \| tiene que ir a:: –|
77. UH1 – =gracias= \
78. UH1 – ayuntamiento no /|
79. PM10 – sí \| a ver \| a la calle:: Ramalleras \| número diecisiete \|
80. UH1 – para hacerme:: –| tarjeta no /<20>
81. PM10 – váyase a informar a esta calle para traer la hoja de empadronamiento \|
[PM10 le escribe la dirección de la oficina a la que tiene que ir en un papel]
82. UH1 – sí \| \|
83. PM10 – número de seguridad social ha tenido alguna vez /|
84. UH1 – sí: \| pero no sé XXX \| sí tengo otra pero no sé número \| y la tarjeta lo tengo en casa \|<34> gracias \|
85. PM10 – tiene que ir con el padrón aquí a apuntar- apuntarse en la Avenida de

América \ | vale / |

86. UH1 – sí \ | | y ahora paso a la puerta cuatro / |

87. PM10 – la dos \ |

88. UH1 – la dos \

[UH1 se marcha de la recepción y se dirige a la puerta dos para ser atendido por el médico]

ENC4_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 28:28-30:00
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita de urgencia para inyectable.

1. UH1 – hola \<3> quiero saber a:h la enfermera para que me pinche \|| porque mi conozca la Vía Laietana \<7>
2. PH8 – pero tu enfermera o la enfermera de urgencias /|
3. UH1 – bueno –| hay una mujer arriba al lado del número tres \||
4. PH8 – sí \||la:: Rosa \||
5. UH1 – creo que sí \||
6. PH8 – pero:: lo quieres que te lo pinchen ahora /|no es necesario /|
7. UH1 – sí ahora \||porque es el hoy tengo el día de: ahora –|
8. PH8 – ah pero ya tienes el día pedido o no /|
9. UH1 – me ha dado un papel él para que lo enseñara a vosotros –| se me ha perdido\<4> siempre cuando él falta ahí en:: donde voy Vía Laietana –| pues me envía aquí \||
10. PH8 – muy bien \|| pues te pondré de urgencias \|| vale /|
11. UH1 – aquí esperando /|
12. PH8 – sí \||
13. UH1 – no no hay la chi- la mujer arriba /|
14. PH8 – sí \|| pero lo tienes que pedir con antelación \||yo no no te puedo poner ahora con la de arriba \||con la chica de arriba \||
15. UH1 – bueno \<12>
[PH8 introduce la cita de UH1 en la base de datos]
16. PH8 – pasa a la consulta tres de aquí abajo \||

17. UH1 – vale \ | gracias \ |

18. PH8 – nada: \

ENC5_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora ocho), PH8 (proveedor ocho), UM1 (usuaría uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, PH8: española, UM1: ? (rasgos asiáticos), UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano, inglés
- *Lugar en la cinta:* 29:30-38:05
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de análisis y derivación para prueba médica.

1. UM1 – pedimos día y hora para las dos cosas \<7>
2. PM10 – XXX traen la orina \<4>
[PM10 busca en la base de datos del ordenador]
3. UM1 – {(ing) this is for you³⁴ / |}
[se dirige a UH1]
4. UH1 – {(ing) yes³⁵ \}<15>
5. PM10 – su nombre es Ahmad Sawan \ | no / |
6. UM1 – Amdej \ |
7. UH1 – Amdej \ |
8. UM1 – Ali \ |
9. PM10 – Amdej / |
10. PH8 – Amdej \ | |
[se dirige a PM10 mirando la pantalla]
11. UM1 – Amdej Ali \ | | yo pas_
12. PM10 – tiene la tarjeta sanitaria /<25>
13. UM1 – [le da la tarjeta sanitaria]

[PM10 consulta de nuevo en el ordenador]
14. PM10 – perdone esto es suyo / | [señala un papel de derivación]
[se dirige a UH1]

15. UH1 – =no para mí= \
16. UM1 – =no es pa=ra él pero e:: – <6>
17. PM10 – qué número de consulta se ha visitado \ |
18. UM1 – mm – | dieciocho \ |
19. PM10 – diecio{(P)ochos \ | }
[PM10 escribe en el ordenador]
20. UM1 – sí \ <10>

[PM10 llama a consulta]
21. PM10 – sí \ | perdón \ | llamo de aquí del mostrador \ | es que:: ha venido un: señor \ | {(AC) bueno que viene acompañado de una señora \ | } que:: ha pedido una radiografía lumbar y una:: analítica \ | entonces es que en la:: – | lo de la misma persona pero que la:: la analítica le consta el número de historia de otra persona \ |

[contesta a PM10]
22. PM10 – sí \ | hay un número de historia \ | aquí donde se ponen las etiquetas pero corresponde a otra persona \ |

[contesta a PM10]
23. PM10 – sí \ | sí pero – | a ver \ | la petición de radiología está bien \ | pero la de analítica consta el nombre de Ahmad Sawan \ |

[contesta a PM10]
24. PM10 – no simplemente le ha pedido una analítica también a ese señor \ | no / |

[contesta a PM10]
25. PH8 – se habrá equivocado en el número de historia \ | a lo mejor \ |
[se dirige a PM10]

[contesta a PM10]
26. PM10 – sí \ | bueno no hay problema \ | pero que pertenece al mismo señor \ | no / | esto / |

[contesta a PM10]
27. PM10 – no pasa nada \ | vale:: – | gracias – | adiós \ |

[PM10 cuelga el teléfono]
28. UM1 – se ha equivocado / | no / |

29. PM10 – es cuestión de número \ | pero:: ya está \ | | no hay ningún problema \ | | porque la:: – | pertenece a la misma persona \ <20>
- [PM10 escribe en el ordenador]
30. PM10 – a veces ponen los números \ | [risas] pero pero está =está todo bien= \
31. UM1 – =me sorprende= porque:: su nombre no suena así \ | por eso te digo \ [risas] <3>
32. PM10 – a veces pasa \ <3>
33. UM1 – y me:: – | nos pueden: dar ya:: la:: la fecha para cuando – |
34. PM10 – mm \ |
35. UM1 – están terminados las =resol=-
36. PM10 – =sí= \ | pa los resultados \ |
37. UM1 – mm \ <21>
- [PM10 busca cita para el usuario en la base de datos]
38. PM10 – la analítica el jueves que viene \ | el día siete \ <11> [escribe de nuevo en el ordenador] aquí abajo en la puerta tres \ |
39. UM1 – puerta tres \ <76>
- [PM10 continúa buscando cita para UH1]
40. UM1 – {(ing) always \ | don't drink water \ | nothing³⁶ \ | | }
[se dirige a UH1]
41. PM10 – ah \ | la radiografía se la puedo hacer el lunes \ | a las cinco de la tarde \ | va bien / |
42. UM1 – {(PP) sí \ | } [asiente con la cabeza]
43. PM10 – en Avenida América \ |
44. UM1 – oh \ | {(ing) you XXX in América³⁷ \ | }
[se dirige a UH1]
45. UH1 – {(ing) when³⁸ / | }
46. UM1 – {(ing) to make a:: radio a:h eks-rai [X-Rays]³⁹ \ | }
47. UH1 – {(ing) when⁴⁰ / | }

48. UM1 – ah /|
49. UH1 – = {(ing) when⁴¹ /|} =
50. UM1 – = {(ing) when \|} = on monday⁴² \|
51. UH1 – {(ing) monday \| yes I should go⁴³ \|
52. UM1 – ah /|
53. UH1 – you going⁴⁴ /|}
54. UM1 – {(ing) or you want⁴⁵ _}
55. UH1 – {(ing) the doctor⁴⁶ _}
56. UM1 – {(ing) you can go alone⁴⁷ \|}
57. UH1 – {(ing) you finished in the XXX⁴⁸ /|}
58. UM1 – ah okei \| se puede:: más tarde /| por favor \<8>
 [PM10 busca otra cita en el ordenador]
59. PM10 – a las siete y diez /| o las ocho menos veinte /|
60. UM1 – {(P) a las siete y diez} XXX
61. PM10 – la Avenida América \| esta hora \|
 [PM10 le da el papel con la cita]
62. UM1 – ah \<6>
63. PM10 – le pongo el mismo día /| para los resultados el mismo día /| e:l la analítica \| la analítica tardará diez días \| =lo otro menos= \
64. UM1 – =mm \| entonces= esto también =el mismo= día porque: –| para preparar vinimos dos veces \<10>
65. PM10 – =también=
66. PM10 – le puedo poner el viernes veintidós \| a última hora \| \<6> [busca en el ordenador] seis y media /| siete menos veinte /| menos cuarto /|
67. UM1 – menos cuarto \<7> [se dirige a UH1] {(ing) this is on friday \| monday⁴⁹ \|}
68. UH1 – XXX
69. UM1 – {(ing) day four⁵⁰ \|}

70. UH1 – XXX
71. UM1 – {(ing) yes \ | this monday⁵¹ \ | }
72. UH1 – {(ing) it's not XXX⁵² \ | }
73. UM1 – {(ing) s::even ten in the XXX⁵³ \ | }
74. UH1 – XXX
75. PM10 – para los resultados \ |
76. UM1 – vale \ | =muchas gracias= \
77. UH1 – =gracias \ | adiós= \
78. PM10 – =de nada= \ | adiós \ | {(cat) adéu⁵⁴ \ | }

ENC6_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 30:46-31:40
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para análisis.

1. UH1 – hola: \ | visita para análisis para mí \ <5>
[UH1 le da su tarjeta sanitaria y la hoja de derivación para hacerse un análisis de sangre]

[PH8 lo busca en la base de datos]
2. PH8 – te llamas Yousef Husham / |
3. UH1 – {(P) Yousef Housham \ } <5>
4. PH8 – para el jueves de la semana que viene / | te va bien / |
5. UH1 – jueves la semana que viene \ | sí \ | por la mañana \ | a qué hora / |
6. PH8 – es a las nueve \ |
7. UH1 – vale \ |
8. PH8 – tienes que venir en ayunas \ | | vale / <0>
9. UH1 – ayunas / |
10. PH8 – sí \ |
11. UH1 – agua y nada / | |
12. PH8 – no \ |
13. UH1 – ni agua ni – |
14. PH8 – hombre \ | un poco de agua sí \ | pero nada de cocacolas ni refrescos \ | nada \ | y tampoco te tomes un litro de agua \ | [le da el papel con la cita]
15. UH1 – a qué hora es \ |
16. PH8 – a las nueve \ | [señala la hoja de la cita] lo pone aquí \ | a las nueve {(cat) en

dejú⁵⁵ \ | }

17. UH1 – vale \ |
18. PH8 – en ayunas \ |
19. UH1 – no puede ser más tarde / |
20. PH8 – no no \ |
21. UH1 – a las nueve no / |
22. PH8 – tiene que ser siempre a las nueve \ |
23. UH1 – vale \

ENC7_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, UM1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 31:44-33:52
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para urgencias.

1. UM1 – hola \ |
2. PH8 – hola \ | un momentito \ |
3. UM1 – {(P) sí \ |} <36>
[PH8 está introduciendo unos datos en el sistema informático]
4. PH8 – hola \ | dígame \ |
5. UM1 – hola \ | vengo de de una urgencia \ | igual no es aquí donde lo atienden él \ | pero me lo podría atender un médico porque – |
6. PH8 – sí \ | tie- tie:nes – |
7. UM1 – no traje mi carnet \ | nada \ | porque estábamos justo yendo para un lugar – | íbamos en bicicleta y me muestra \ | le duele \ | ves que tiene infección \ | me gustaría que lo vieran y me digan algo \ |
8. PH8 – el apellido / |
9. UM1 – Páliz \ |
10. PH8 – Pález \ |
11. UM1 – no \ | pe a ele i latina zeta \ |
[PH8 escribe el nombre en el ordenador]
12. PH8 – Páliz \ |
13. UM1 – vale / | Naires \ | ene a i erre e ese \ | José \ |
14. PH8 – de nombre / |
15. UM1 – José \ |
16. PH8 – Jo \ | sé \ |

17. UM1 – José \ |
18. PH8 – José Páliz Naires \ |
19. UM1 – Naires \ |
20. PH8 – es ella / |
21. UM1 – él \ | =es va=rón \ <4>
22. PH8 – =él ay= \
23. PH8 – ah vale ya ya \ | tiene nueve años / |
24. UM1 – sí \ <27>
25. PH8 – suba a la consulta: de pediatría \ | que es arriba \ | en la uno \ |
26. UM1 – la uno \ | vale \ | muchas gracias \

ENC8_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, UM1: cubana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 37:20-38:26
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. UM1 – para buscar unos resultados de una resonancia \ |
2. PH8 – una urgencia una resonancia \ |
3. UM1 – para buscar los resultados \ |
4. PH8 – ah \ | |
5. UM1 – ah no \ | a:h qué es esto \<7> que me he equivocado \ | era hoy pero:: esperé esta hora \ | | me equivoqué con la hora \ |
6. PH8 – te pido hora para la doctora otro día \ |
7. UM1 – sí: \ |
8. PH8 – dime el número de historia \<13>
[UH1 le da su tarjeta sanitaria]
9. UM1 – ya estará atendiendo no / |
10. PH8 – si quieres sube y a lo mejor estará \ | no lo sé \ |
11. UM1 – pregunto pues / |
12. PH8 – no y si no te: si no te visita \ | baja aquí y pídemme hora \ |
13. UM1 – {(P) vale \ }

ENC9_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC9_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), PM10 (proveedora diez), INV (investigador), UH1 (usuario uno), UM1 (usuaria uno), UH2 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, PM10: española, INV: española, UH1: marroquí, UM2: marroquí, UH2: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 40:08-44:23
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para extracción de sangre y tramitación de derivación.

1. PH8 – hola dígame / |
2. UH1 – una XXX <21>
[UH1 le da la tarjeta sanitaria y PH8 entra en la base de datos]
3. PH8 – Mohammed Alikum / |
4. UH1 – [asiente con la cabeza]
5. PH8 – vale \ | la extracción – |
6. UM1 – lo más rápido posible \ |
7. PH8 – sale para el jueves ya eh / |
8. UM1 – nada más / |
9. PH8 – sí \ |
10. UM1 – antes nada / |
11. PH8 – antes nada \ | el jueves a las nueve \ | de acuerdo / | |
12. UM1 – es que tiene que salir del país \ | por eso \ |
13. PH8 – es que no \ | no hay no hay nada antes \ | está todo ocupao \ <26> [escribe en el ordenador] el apellido es {(DCC) Alikum / | }
14. UM1 – Alikum es el nombre \ | Macaham su primer apellido \ |
15. PH8 – eme a ce a hache a eme / |
16. UM1 – sí \ <14> [PH8 escribe en el ordenador]

17. PH8 – el mismo día y es la misma hora la extracción \ | eh / |
18. UM1 – vale \ |
19. UH2 – a qué hora \ |
[UH2 es otro usuario que estaba en recepción]
20. PH8 – es a las nueve \ | todas las extracciones siempre a las nueve \ |
21. UH1 – y antes no se puede / | por favor \ |
22. UM1 – no \ | ya le he dicho – | y me ha dicho que no \ |
23. PH8 – no porque: es que: está es que: – | está to ocupao ya no puedo no puedo moverme en esos días \ | ya el primer día me sale ya ese jueves \<7> a parte de:: las dos extracciones \ | algo más / |
24. UM1 – sí \<10>
[UM1 le una papel de derivación]
25. PH8 – {(DC) el gastro::entre::rólogo \ / }
[PH8 le muestra el documento a PM10]
26. PM10 – esto debe ser una:: =derivación = \ |
27. PH8 – =derivación = \ |
28. INV – [risas] debe ser \ |
29. PH8 – es que sí \ | es que – | sabes lo que pasa / | que: en verdad la gente sabe si es una derivación o no \ | cuando no lo conoce – | programar \ |
30. INV – sí de hecho a mí no me sonaba eh \ | creo que aquí no se hará eso \ |
31. PH8 – el qué / | =no no= \
32. INV – =el este= estómago {(P) no se qué \ | }
33. PH8 – gasto no se qué no \ |
34. INV – no creo que se haga aquí \ | |
35. PH10 – es de digestivo \ |
36. PH8 – es digestivo / |
37. PH10 – mm \ |
38. PH8 – pues mira eso que XXX \ |

39. PM10 – {(PP) eh /}<17>
40. PH8 – es la primera vez que van al digestivo /|
41. UM1 – perdón /|
42. PH8 – es la primera vez que van al digestivo /|
43. UM1 – yo sí \|
44. PH8 – usted es Yarisa /|
45. UM1 – sí \|
46. PH8 – eh le va bien el lunes a las cuatro y cuarto /|
47. UM1 – perfecto \|
48. PH8 – ya está vez sí que más pronto – <0>
49. UM1 – qué qué rápido \| es que me ha dejao \|
50. PH8 – m- más pronto /| si por mí yo se lo daba mañana mismo en verdad \| pero:
pero_
51. UM1 – normalmente hay mucha cola para –|
53. PH8 – sí pero \|
54. UM1 – para digestivo \| por eso \| y ahora si me el lunes me me lo me lo pue-
puedes a apuntar /|
55. PH8 – el qué /|
56. UM1 – el jueves para que no se me olvide \| la ana=lítica= \
57. PH8 – =no= no te la he dao /|
58. UM1 – no \| no \|
59. PH8 – perdona \<4> te doy una /| o te doy dos /|
60. UM1 – sí sí \| una una \| ya está \| muchas gracias \|
61. PH8 – nada \<7>
62. UM1 – aquellos cacharritos para la orina los dais aquí /|
63. PH8 – sí \| ah sí \<3>
[PH8 le da un bote de orina a UM1]

64. UM1 – el de Mohammed se- también tiene orina \ | muy bien ya está \ |
65. PH8 – perdona \ |
66. UH1 – XXX |
67. UM1 – no \ |
68. PH8 – no \ | sólo hay uno \ | sólo hay una de orina \ |
69. UH1 – al mío no ha puesto +orín+ / |
[“orín” es “orina”]
70. PH8 – pues sí que ha puesto orina \ |
[PH8 le da otro bote para la orina]
71. UH1 – {(PP) gracias \ }

ENC10_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UH1: colombiana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 40:14-40:56
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. PM10 – para aquí era / | para urgencias venía ahora / |
 2. UH1 – XXX era para la doctora pero: a las siete \ | pero yo me he sentido mal y no:: allí \ | y a las siete:: – | XXX aquí a las diez \ |
[UH1 le da la tarjeta sanitaria]
 3. PM10 – hasta: el día: – | hasta el miércoles día seis no hay \ | seis y cuarto \ | o más tarde / |
[PM10 entra en el sistema de programación de citas]
 4. UH1 – más tarde \ | |
 5. PM10 – siete menos diez \ |
 6. UH1 – XXX \ |
 7. PM10 – ya está \ | |
 8. UH1 – bueno cuando yo venga a las siete me atenderán a las ocho \ |
 9. PM10 – {(P) vale adiós \ }
- [UH1 se marcha sin despedirse]

ENC11_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC11_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UH1: filipina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 45:04-47:25
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Cambio de cita médica.

1. UH1 – quiere cambiar este billete \ |XXX | {(&) y el doce \ | }
2. PM10 – tiene la tarjeta sanitaria / <50 >
3. UH1 – [le da la tarjeta sanitaria]
[PM10 lo busca en la base de datos]
4. PM10 – lo quiere para otro día / | | sería el: lunes día once a las nueve y media \ | o más tarde / |
5. UH1 – el veintidocce o trece como así \ |XXX | |
6. PM10 – el día trece \ |
7. UH1 – vale \ |
8. PM10 – a primera hora \ | a las nueve y veintitrés minutos \ |
9. UH1 – vale \ <58 > [le escribe en un papel la fecha y hora de la visita]
10. PM10 – miércoles trece a las nueve y veintitrés \ |
11. UH1 – vale \ |
12. PM10 – la del día ocho la anulo \ |
13. UH1 – vale gracias \ |
14. PM10 – de nada \

ENC12_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC12_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UH1: filipina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 60:39-61:01
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica de urgencias.

1. PM10 – qué quiere \ | de urgencias / |
2. UM1 – {(P) sí \ } <16>
[UM1 le da la tarjeta sanitaria a PM10]

[PM10 busca a UM1 en la base de datos para asignarle cita de urgencias]
3. PM10 – oiga \ | {(P) vale \ | } puede pasar a la puerta número dos \ |
4. UM1 – muchas gracias \

ENC13_9

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC13_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor diez), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 71:53-72:55
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica de urgencias.

1. PH8 – qué quieres \ | dime \ |
[UM1 le da la tarjeta sanitaria]
2. UM1 – {(P) a ver – | }una cita con el médico \ | |
3. PH8 – tú médico de cabecera / |
4. UM1 – cómo / |
5. PH8 – tú médico de cabecera / |
6. UM1 – sí \ <14>
[PH8 habla con INV]
7. PH8 – el viernes que viene \ | te va bien / |
8. UM1 – mm – |XXX antes \ <7>
[PH8 escribe en el ordenador]
9. PH8 – es que está todo ocupado \ |
10. UM1 – es posible ver otro / |
11. PH8 – entonces tendrías que venir de urgencias \ |
12. UM1 – vale \ |
13. PH8 – quieres venir de urgen- quieres – |quieres ir ahora al médico / | de urgencias/ |
14. UM1 – ahora / | {(P) si es posible / | }
15. PH8 – sí \ | es posible \ | es que no sé si te atenderán porque ya es casi la hora de cerrar \ | pero yo creo que sí \ | ves a consulta dos \ | | vale / |

16. UM1 – dónde /|
17. PH8 – aquí abajo en la consulta dos \|[PH8 le señala con la mano]
18. UM1 – vale \|[gracias \

1.3.10 Transcripción de la cinta 10

ENC1_10

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_10.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 10 (4-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UH1 (usuario uno), UH2 (usuario dos), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UH1: paquistaní, UH2: paquistaní, INV: española
- *Lenguas:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 77:59-83:00
- *Fecha de la grabación:* 4/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. PM10 – hola \ |
2. UH1 – hola buenas tardes \ | el amigo tiene para la vista \ | y no me acuerdo que:: XXX la puerta |
3. PM10 – tiene tarjeta sanitaria / |
4. UH1 – sí \ | pero él también ha olvidado en casa \ | hoy tiene: – | bueno él tiene Abdel =Lisham= \
5. UH2 – =Abdel= Lisham \ |
6. PM10 – qué doctora tiene \ |
7. UH1 – perdón / |
8. PM10 – doctor / | qué doctor tiene \ |
9. UH2 – el doctor XXX \ |
10. UH1 – el dice que tiene XXX \ |
11. PM10 – pero hoy tiene visita / |
12. UH1 – ya \ | hoy tiene visita \ |
13. PM10 – vale \ | pero qué doctora tiene \ |
14. UH2 – XXX
15. UH1 – no lo sabe dice \ | él pone:: tarjeta \ | él ha olvidado en casa \ |

16. PM10 – {(P) puf:} pues escríbame el nombre \ | y el apellido \ |
[PM10 le ha un papel para que escriba el nombre y el apellido]
17. UH2 – Abdel Ali Lisham \<4>
18. PM10 – [coge papel] vale \ | | Abdel es / |
19. UH2 – Ali Lisham \ |
20. PM10 – Abdel es el nombre \ | bueno no sé \<10>
[PM10 escribe en el ordenador]
21. UH2 – Abdel Lisham \<47>
[PM10 continúa buscando en la base de datos]
22. PM10 – Lisham es es solo / | solo /<0>
23. UH2 – sí \ | es Lisham \ |
24. PM10 – no va junto con esto / | Ali Lisham no / |
25. UH1 – mira \ | este es apellido \ | este nombre_
[UH1 señala papel el nombre en el papel]
26. PM10 – bueno sí es es esto va solo \ | y esto va:: junto \ |
27. UH1 – no es junto \ | Ali Lisham junto \ | y Lisham es apellido \ |
28. PM10 – es que no:: no me consta eh / |
29. UH2 – {(P) no le consta \ |}
30. UH1 – a::h nacimiento de::l mil novecientos_
31. PM10 – es que me constan otras personas pero no esta \ |
32. UH1 – nacimiento mil novecientos setenta_
[UH1 le da su año de nacimiento porque en la recepción hay un usuario marroquí en la misma situación. PH6 está tratando de localizar a un usuario y le pide para ello su fecha de nacimiento. Por ese motivo, UH1 le da la fecha de nacimiento a PM10 sin que se lo haya pedido]
33. PM10 – le digo que no:: ni parecido \ | no:: – | se visita en este ambulatorio / |
34. UH1 – sí \ | es este ambulatorio \ |
35. UH2 – sí \ |
36. PM10 – es que hay Yaveh \ | Aled \ | Mohamed – |<15> es que a veces por el apellido: – | es que a veces hay muchos no / | pero no concuerdan otras cosas \ | la

mitad de los nombres de mu::chos – |
[PM10 se dirige a INV]

37. INV – te lo ha escrito \ |

38. PM10 – que vienen \ | mira te sale toda la familia menos quien tiene que salir \ |
[PM10 encuentra a UH2 y le escribe en un papel el nombre de la doctora, la hora y la
puerta donde es la visita]

39. INV – aquí todo es habitual \ | [risas]

40. PM10 – que como no se escriba \ |

[UH1 y UH2 se marchan sin despedirse mientras PM10 conversa con INV]

ENC2_10

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_10.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 10 (4-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 79:18-82:56
- *Fecha de la grabación:* 4/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

[UH1 llega a recepción con cara de estar muy enfermo]

1. UH1 – hola \<9>
[PH6 está ocupado en el ordenador]
2. PH6 – hola \ para qué es \ un médico /<29> nunca te has visitado en este ambulatorio / nunca te has visitado aquí /no / nunca /<22> qué fecha naciste\ qué fecha \ | cuándo naciste \ | tu fecha de nacimiento \ |
[PH6 busca a UH1 en el ordenador]
3. UH1 – mil novecientos setenta \ |
4. PH6 – y el día el mes / |
5. UH1 – u- uno del cinco mil novecientos \ |
6. PH6 – en qué calles vives aquí \ | en qué calle estás aquí \ |
7. UH1 – no no::: Va- Valencia \ | |
8. PH6 – pero aquí en Barcelona \ | en qué calle estás aquí en Barcelona \ | viviendo temporalmente / |
9. UH1 – XXX yo sólo quiero:: – <26>
[PH6 sigue tratando de localizar a UH1 en la base de datos]

[UH1 se cae al suelo]
10. INV – uy \ |
11. PH6 – {(P) joder \ | }
12. INV – se ha caído / |
13. UM1 – no \ | no se ha caído está:: – | no se ha caído no \ | está: está aculao \ |

- [UM1 y UH2 está esperando su turno en recepción]
14. UH2 – lo que pasa es que tiene que tiene ganas de devolver \ |
 15. UM1 – está malo \ | está malo \ |
 16. INV – sí está:: – |
 17. PH6 – a ver \ | no sé si llamar a: {(&) al doctor} \ |
 18. INV – tú estabas diciendo que estaba de paso no / | =que estaba::= –
 19. PH6 – =es que le= he preguntado \ | le he preguntado y dice no:: – | aquí no vivo \ |
 20. INV – da la impresión de que: de que viene de Francia y viene de paso por aquí \ |
 21. PH6 – sí XXX \ | he llamado a la doctora y no está \ |
 22. INV – y qué se tiene que hacer \ | <28>
- [PH6 llama a la doctora]
23. PH6 – está allí \ | ahí al fondo \ | a la derecha \ | eh / | está el médico_
[PH6 se dirige a UH1]
 24. MM2 – que querías urgencias o qué / |
 25. PH6 – sí \ | urgencias \ |
 26. MM2 – qué pasa \
[MM2 se dirige a UH1]
- [UH1 se va acompañado por la doctora a la consulta]

ENC3_10

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_10.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 10 (4-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 81:22-82:52
- *Fecha de la grabación:* 4/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. UH1 – quería una cita con cabecera \<29> [le da la tarjeta sanitaria]
[PM10 entra en la base de datos]
2. PM10 – doctora Invernón \ | el día ocho \ | el viernes \ |
3. UH1 – a qué hora \ |
4. PM10 – a las cinco y veinticinco \ |
5. UH1 – no podría ser má::s_
6. PM10 – más tarde / |
7. UH1 – no no \ | por la mañana \ |
8. PM10 – no \ | es todo de tarde \ | | cinco y veinticinco o aún más tarde \ | o a las seis siete menos diez \ |
9. UH1 – vale \ | a las cinco y media no /<8> tenía cita hoy y he venido tarde \ |
[PM10 lo está programando en la base de datos]
10. PM10 – [le da un papel con la fecha y hora de la cita] <23>
11. UH1 – {(P) gracias \ }

ENC4_10

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_10.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 10 (4-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora veinte), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM20: española, UH1: marroquí
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 79:59-91:19
- *Fecha de la grabación:* 4/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para vacuna

1. PM20 – hola \<4> {(cat) diga'm⁵⁶ \ | | }
2. UH1 – tengo que hacerlo \ | me faltan dos vacunas \ |
[UH1 le muestra un papel de vacunas]
3. PM20 – vacu- vacunas – |
4. UH1 – hace tiempo me faltan éste \ |
[UH1 señala el papel]
5. PM20 – [lee el papel] el tétanos / | vale sí \ |
6. UH1 – pero:: – <0>
7. PM20 – sí \ |
8. UH1 – no tengo tiempo de XXX \ | he empezado un trabajo de nueve a +sete+ \ |
9. PM20 – mm \ | de nueve a siete trabaja \ |
10. UH1 – XXX si:_
11. PM20 – ya:: – <0>
12. UH1 – puedo:: venir_
13. PM20 – es_
14. UH1 – enfermera o: – |
15. PM20 – es que a::h la:s vacunas – | o sea las inyecciones tienen un horario \ |
entonces ahora te miro a ver – | qué horario te – | a ver qué horario te puedo dar \ |
si te puedo dar más tarde de las siete para que pudieras venir \ |
16. UH1 – gracias \ |

17. PM20 – vale \ | vamos a ver \ <6>
18. UH1 – está muy bien aquí \ |
19. PM20 – ah sí \ | mejor porque:: [risas]
20. UH1 – [risas]
21. PM20 – va:le \ | <10> pue::s pues pues \ | resulta que tú la enfermera que tienes es una enfermera que viene por la mañana sólo \ | entonces los horarios para inyectables son sobre las diez \ |
[PM20 entra la base de datos]
22. UH1 – XXX ella tiene:: a qué hora / |
23. PM20 – entonces yo te podría si- dar si quieres para mañana a las diez y diez \ |
24. UH1 – diez y diez \ |
25. PM20 – es que es es la hora que tienen los inyectables por las mañanas \ | a las diez \ | te te podría cualquier día pero a las diez tiene que ser \ | sobre las diez \ |
26. UH1 – me puede dar para el lunes \ | {(F) vacuna para vacunarse ya está \ | ese \ | }
27. PM20 – ya: pero es que – | te tienes que:: venir con tu enfermera \ | tienes que venir con tu enfermera \ |
28. UH1 – sí \ |
29. PM20 – claro \ | entonces si tú ya has escogido un médico y una enfermera \ | pues tienes que ir con ellos siempre \ | a no ser que sea una urgencia \ | si es una urgencia pues {(AC) te atenderán en cualquier momento \ | }=pero= – | cuan- si es una cosa así \ | tienes que ir con tu enfermera \ |
30. UH1 – =mm= \
31. UH1 – {(&) e:s el mismo \ | }
32. PM20 – sí \ | |
33. UH1 – dame más más tarde si se puede más \ | e:l lunes lunes_
34. PM20 – no es e:h – | el lu::nes – |
35. UH1 – otro lunes \ |
36. PM20 – el otro lunes / |
37. UH1 – lunes \ |

38. PM20 – el lunes dieciocho /|
39. UH1 – bueno: –| sí::\|
40. PM20 – o sea lunes día dieciocho \| pero es es ya te digo que es a las diez \| eh /|
41. UH1 – a las diez \|bueno \|
42. PM20 – vale \| vale te la apunto \|
43. UH1 – este lunes no \| otro lunes /|
44. PM20 – este lunes no \| el otro \| el dieciocho \|
45. UH1 – sí \| el dieciocho \|
46. PM20 – [le muestra un calendario] mira \| esta=mos::= a cuatro \| pues te lo he dado para éste \| vale /<3> que es la Mari Luz \| Mari Luz es tu enfermera \|<12> vale pues aquí tienes \| vale /|
[PM20 le da un papel con la fecha y hora de la vacuna]
47. UH1 – =mm= \|
48. UH1 – {(P) dieciocho a las diez no /|}
49. PM20 – sí \|
50. UH1 – vale gracias \|
51. PM20 – vale /| venga de nada \|

ENC5_10

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_10.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 10 (4-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora veinte), PH6 (proveedor seis), MM2 (médica dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, PH6: española, MM2: española, UH1: ecuatoguineana
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 93:14-101:48
- *Fecha de la grabación:* 4/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica para hacer informe

1. PM20 – hola buenas tardes \ | dígame / |
2. UH1 – el resguardo de re- de renovación lo ha olvidado en casa \ | =entonces si= –
3. PM20 – =ah bueno = \ |
no no importa sí tanto que sí \ | sí sí \ |
[PM20 entra en la base de datos]
4. UH1 – es para la doctora Montero \ |
5. PM20 – muy bien \ <18>

[PM20 entra en la base de datos de programación]
6. PM20 – para el viernes \ | que es día ocho \ | a las once cuarenta \ |
7. UH1 – sólo me va va bien los martes \ |
8. PM20 – sólo los martes / |
9. UH1 – miércoles trabajo \ |
10. PM20 – pues \ | entonces ya tendría que dar este martes no \ | que ya lo tiene todo lleno \ | sino =e:l siguiente= \
11. UH1 – =el siguiente= \ |
12. PM20 – para mañana ya no hay nada \ |
13. UH1 – no hay nada \ | de urgencia me me:: – |
14. PM20 – de urge:ncias – | que es urgente / |

15. UH1 – es e:h es urgencia a medias \ |
16. PM20 – a medias \ |
17. UH1 – quiero coger mi historial \ | eh / |
18. PM20 – mm \ |
19. UH1 – para presentarlo en la:: – |
20. PM20 – ya \ |
21. UH1 – quiero mi historial \ | es como como de que estoy aquí \ | sabes / |
22. PM20 – sí \ | de que está aquí \ |
23. UH1 – busco pa que ella me vea \ |
24. PM20 – es que no me sale nada \ | | a ver \<9> [mira la pantalla] estoy mirando a ver si:: <15> Samuel / |
[PM20 busca en la base de datos]
25. PH6 – dime \ |
26. PM20 – una preguntita tengo \ | esta visita / |
27. PH6 – sí \ |
28. PM20 – que es tan nueva \ | que antes no estaba \ |
29. PH6 – mm \ |
30. PM20 – cuándo se – | en qué caso se puede dar \ |
31. PH6 – cuando consideres que la visita:: es urgente \ | es espontánea \ |
32. PM20 – o sea_
33. PH6 – si consideras por ejemplo – | no sé por ejemplo – | imagínate que alguien quiere un alta por ejemplo para mañana por ejemplo \ | se la pones como u espontánea \ | por ejemplo \ | el caso es que tú consideres realmente que es urgente \ |
34. PH20 – no es urgente urgente \ | = { (DC) pero – } =
35. PH6 – =exactamente= no es urgente urgente pero \ | es una espontánea pero casos que tú ves que:: – | que por lo que te está planteando el paciente – | se puede considerar urgente \ |
36. PM20 – vale \ | entonces_

37. PH6 – porque urg- urgente propiamente dicho sería \ | cuando el paciente viene el mismo día – | y le ponemos u pe para que le visiten a partir de las cuatro \ <0>
38. PM20 – entonces esto es una:: – |
39. PH6 – eso es una entre sí \ | urgente y:: espontánea \ <0>
40. PM20 – vale vale \ | es que este señor dice que tiene una urgencia a medias \ |
41. PH6 – pues estamos \ | eso =ya hay ya depende de tu criterio= \ | sobre todo ya te digo todo lo que el tema de actas por ejemplo: – | yo:: por ejemplo te dice el paciente {(AC) (F) no no tiene que ser mañana porque tiene que ser mañana \ |} bueno pues sí con la u pe lo puedes dar \ | lo puedes: concentrarlo \ |
42. PM20 – = [risas] =
43. PM20 – vale \ | es que a ver \ |
44. PH6 – de qué se trata exactamente \ |
45. PM20 – es que sabe lo que pasa que que que mañana no no tengo ni urgentes \ | o sea para mañana – | nada \ | cero patatero \ | entonces – | [PM20 se dirige a UH1]
46. UH1 – me pone XXX si quieres en en:: XXX segunda \ |
47. PM20 – ya \ | el martes que viene / |
48. UH1 – sí \ | para no ser pesado \ |
49. PM20 – {(@) no:: usted no es pesado no se preocupe \ | } usted no es pesao \ | no es pesado no \ | [risas] \ | ya le digo yo que usted no es pesao \ |
50. VH1 – no hay más pesao que tú \ |
51. UH1 – [risas]
52. PM20 – [risas]
53. UH1 – {(@) puedo ser un exigente XXX }
54. PM20 – no \ | es que es que mañana \ | eh a ver \ | si yo tuviera le daba \ | pero es que no hay nada \ | ni urgente \ | nada \ | cero \ |
55. UH1 – pues entre medias \ <0>
56. PM20 – entonces le doy para el martes que viene \ |
57. UH1 – exactamente señorita \ |
58. PM20 – a las cuatro va bien / |

59. UH1 – sí \ | estu- estupendo por favor \ | [risas]
60. PM20 – muy bien \ | [risas]
61. MM2 – Perebuisy \ | de dónde es usted / |
[MM2 lee su nombre en el ordenador]
62. UH1 – soy de Guinea_
63. VH1 – de Guinea Ecuatorial \ |
64. UH1 – Perebuisy \ |
65. PM20 – es que es un un apellido difícil de:: pronunciar \ |
66. UH1 – pues no sabía \ | la pronunciación muy bien \ |
67. MM2 – eh / |
68. PM20 – Perebuisy \ |
69. MM2 – hombre claro \ |
70. UH1 – la pronunciación muy bien \ | como está ahí se pronuncia \ |
71. MM2 – ya Perebuisy \ |
72. UH1 – sí \ |
73. MM2 – raro este nombre \ | no / |
74. UH1 – es nombre \ | apellido apellido \ |
75. MM2 – qué raro es el apellido sí pero – |
76. PM20 – para el martes que viene \ |
77. UH1 – muchas gracias \ |
78. PM20 – de nada \ | a usted \ |
79. UH1 – entre medias \ |
80. PM20 – entre medias \ | [risas]
81. UH1 – muchas gracias \ | eh \ |
82. PM20 – venga de nada \ | {(@) adiós \ } <70>

[UH1 se marcha y regreso a la recepción más tarde]

83. PM20 – dígame \ |
84. UH1 – se puede poner motivo de +este+ visita \ | para que ella +prepara+ este estudio \ | cuando venga yo entonces se:: se recoge \ | pues este \ |
85. PM20 – sí \ | a ver \ | lo voy a intentar \ | a ver si hay:: – | me parece que hay – |
86. UH1 – quiere que a ellos \ | los de mi país – | se puede \ |
87. PM20 – {(P) espera \ | doce \ | del siete a las cuatro \ | }[escribe en el ordenador] un momentito \ <13> vale \ | el motivo es que quiere un historial clínico \ <0>
88. UH1 – sí \ |
89. PM20 – o sea un informe \ |
90. UH1 – sí \ | es sobre sobre este XXX que tengo \ | sobre sangre \ | quiero mandar este informe a mi país \ |
91. PM20 – vale \ |
92. UH1 – los médico que hay aquí entienden el español bien \ | aquellos me:: XXX
93. PM20 – vale \ | o sea \ | es un informe médico para enviar a su país \ |
94. UH1 – sí \ | en con:: con especial atención al particular \ |
95. PM20 – cómo parti- _
96. UH1 – sí eso \ | particular que tengo \ | es motivo \ | es particular que había dicho que tengo – | mm problemas en la sangre \ |
97. PM20 – sí pero bueno \ | pero todo esto todo esto ella =ella ya saldrá en su historia= \ | yo =es que= \ | como yo =no puedo acceder a: \ | yo no puedo mirar=\ | o sea yo ya le pongo que: \ | le ya le aviso que es para un informe médico para enviar \ |
98. UH1 – = { (F) ell- ella sabe ella sabe \ | } = = sí sí sí = \ = de acuerdo de acuerdo sí sí = \
99. MM2 – {(cat) XXX que l'expliqui a la doctora això⁵⁷ \ | }
100. UH1 – eso es \ | está bien así \ |
101. PM20 – entonces =ella ya:: ya verá \ vale = / | [PM20 escribe en el ordenador]
102. UH1 – =vale \ | está bien \ | exacta=mente \ | exactamente \ | depende \ | la última vez que estaba aquí \ |

103. PM20 – venga \ | ya está \ |
104. UH1 – yo no sabía \ | no podía dar el informe \ | porque el informe que quiere así su:: en su despacho no aparece ahí \ |
105. PM20 – pero a ver \ | ella \ | el informe que tenemos e::h – | nosotros tenemos su historial pero el historial – | que usted \ | o sea las visitas que ha hecho aquí \ | todo lo que ha =venido aquí= es lo que sabemos \ | pero si usted ha ido a otro sito =nosotros no lo sabemos =
106. UH1 – =exacto= \ |
=no no no nono= seguro seguro \ |
107. PM20 – [risas] nosotros sólo sabemos lo que usted ha venido aquí \ |
108. UH1 – si a +esta+ centro \ |
109. PM20 – sí sí sí eso sí \ | eso sí que se lo podemos dar \ <0>
110. UH1 – de acuerdo \ |
111. PM20 – ahora si es un historial de otro sitio \ | eso ya sí que necesitamos tiempo porque no:: – | tenemos que pedirlo y tal \ |
112. UH1 – mira XXX que estaba antes \ |
113. PM20 – sí \ | entonces si nosotros quisiéramos saber algo \ | tendríamos que que pe- pedir que nos manden el historial \ |
114. UH1 – exactamente \ |
115. PM20 – pero si si no no \ | lo que – | vale pues entonces sí \ | eso \ |
116. UH1 – muchas gracias \ |
117. PM20 – venga de nada \ | adiós \ |

1.3.11 Transcripción de la cinta 11

ENC1_11

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_11.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 11 (5-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), PM3 (proveedora tres), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, PM3: española, UH1: paquistaní
- *Lenguas:* castellano e inglés
- *Lugar en la cinta:* 5:32 – 12:51
- *Fecha de la grabación:* 5/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Reclamar tarjeta sanitaria.

1. UH1 – tarjeta plástico \ <22>
[UH1 le muestra a PM10 una hoja de empadronamiento]
2. PM10 – esta carta /| a ver \| ha cambiado de dirección \<20> mm en XXX en XXX \|
3. UH1 – detrás XXX_
4. PM10 – sí sí Sant Pere Mitra \|
5. UH1 – XXX <12>
[PM10 comprueba la información en el ordenador]
6. PM10 – digo perdona:: mm –| Sonia \|| solicitó la tarjeta en su tiempo: \| Avenida América \| vale /| lo que pasa es_
7. PM3 – cuándo es su tiempo \|
8. PM10 – abril del dos mil cinco \| pero ahora tiene la dirección de Sant Pere mm Sant Pere Mitra \|
9. PM3 – y qué {(&) le hicimos una primera /|} o no lo sabemos /|
10. PM10 – por el erreceá /| no /| mirando /|
[RCA es el nombre de una base de datos del centro de salud]
11. PM3 – siempre has vivido aquí /| en esta dirección /|
[PM3 se dirige a UH1]
12. PM10 – {(ing) you can living living hi::⁵⁸/|}
13. UH1 – {(ing) you can XXX⁵⁹ \|}

14. PM10 – {(ing) =how long= have =you= living hi:⁶⁰ /|}
15. PM3 – =es que= –
16. PM3 – son seis meses Amparo: \ | si ha puesto esta dirección aún queda porque estamos a: – | en julio \ |
17. PM10 – seis meses \ | |
18. PM3 – son seis meses desde que la tramitó \ | en abril \ | seis y cuatro diez \ | hasta octubre no le llegará a casa \ | | {(F) ahora si en este período de tiempo cambió de dirección ya no la}_
19. PM10 – aquí tiene esta dirección \ | y aquí tiene da la la la etiqueta tiene Avenida América \ |
20. PM3 – tiene Avenida América / |
21. PM10 – entonces se la enviarán a América \ | {(&) tendrá } que ir a buscarla allí \ |
22. PM3 – pero tiene poco tiempo \ | e:h / | aún falta \ | son seis meses \ | desde la {(&) petición \ | }
23. PM10 – a:h – | es que yo el inglés es fatal \ | ya: – |
24. PM3 – {(ing) six months⁶¹ \ | }
25. PM10 – sí sí ya ya: – | {(ing) you you +tarja+ a:h it's an: – | | you +tarjet+ +arraif+ arrain+ a: this address⁶² \ | }
26. UH1 – XXX |
27. PM10 – no \ | aquí no \ | {(ing) and this} {(cat) ambulatori} \ | {(ing) and this} {(cat) ambulatori⁶³ } \ |
28. UH1 – {(ing) if I need a house⁶⁴ \ | }
29. PM10 – sí \ | {(ing) XXX this this⁶⁵ \ | }
30. UH1 – no \ |
31. PM10 – {(ing) and this center⁶⁶ \ | }
32. UH1 – XXX farmacia \ |
33. PM10 – sí \ |
34. UH1 – {(ing) and and this card \ | house⁶⁷ \ | }
35. PM10 – sí \ | {(ing) and this address⁶⁸ \ | }

36. UH1 – {(ing) oh\ | this address \ |} {(cast) está bien \ |} {(ing) this address⁶⁹ / | }
37. PM10 – sí \ | {(ing) if you no:: if you have this +tarjat+ a:: three three months \ | eh / | later you'll be being here⁷⁰ \ | <10> [se dirige a otro usuario] ya está ya está ya está \ | [se dirige a UH1] {(ing) do you have visit doctor⁷¹ / |}
38. UH1 – no \ |
39. PM10 – o no / | |
40. UH1 – {(ing) XXX my house⁷² \ |}
41. PM10 – {(ing) and this address⁷³ \ |} Avenida América \ | dieciocho \ |
42. UH1 – ah \ |
43. PM10 – sí:: – |
44. UH1 – dirección / |
45. PM10 – {(cat) a veura⁷⁴ \ |} (ing) you don't have you don't have a +hava+ this +tarja+ \ | and the meaning a:: home three months⁷⁵ _ }
46. UH1 – {(ing) really⁷⁶ / |}
47. PM10 – {(ing) do you:: ha⁷⁷ – |}
48. UH1 – {(ing) this treatment⁷⁸ \ | XXX }
49. PM10 – {(F) pero cómo le puede llegar a la o- a la otra dirección \ | se la habrán puesto / | que la ponen – | Amparo / | para enviarla a aquella dirección / | a los centros / | las tarjetas \ | [PM10 se dirige a PM3]
50. PM3 – porque llevaría un padrón sin domicilio fijo \ |
51. PM10 – pero aquí cómo lo hacéis / | es que claro: – |
52. PM3 – cómo aquí / |
53. PM10 – si se le solicita la tarjeta y tenía esa dirección \ | se la enviarán allí al centro / |
54. PM3 – pero se lo solicitaron en Avenida América / |
55. PM10 – sí \ |
56. PM3 – pues cuando fue a América \ | el empadronamiento estaría sin domicilio fijo \ | por eso le pusieron Avenida América \ | para que se la envíen a América \ |
57. PM10 – y aquí hacen esto \ | no / | se las envían allí / | vale \ |

58. PM3 – allí hacen eso \ |
59. PM10 – mm vale \ | {(ACC) vale vale vale vale \ | }
60. PM3 – en América cuando reciben – |
61. PM10 – gente sin con sin =domicilio fijo= \
62. PM3 – =a los inmigrantes= tienen los – | claro si es el pa- tienen el padrón con la Sant Pere Mitra \ | le pondrán Sant Pere Mitra
63. PM10 – sí_
64. PM3 – no XXX_
65. PM10 – pero si no hacen que se las envíen a tu centro \ |
66. PM3 – si no a América \ | | exacto \ <6>
67. PM10 – Avenida América \ | {(ing) this address⁷⁹ \ | }
[se dirige a UH1]
68. PM3 – {(ing) do you understand / excuse me \ | excuse me⁸⁰ \ | } {(B) (ing) excuse me⁸¹ \ | } {(ing) (@) do you remember when you went to América⁸² / | }
69. UH1 – +mérica+ / |
70. PM3 – {(ing) when you went⁸³ \ } <0>
71. UH1 – mm \ |
72. PM3 – {(ing) to =get= the card you went to América⁸⁴ \ | }
73. UH1 – =mm= \
74. UH1 – a::h – |
75. PM3 – didn't you⁸⁵ / |
76. UH1 – +mérico+ / |
77. PM3 – América \ |
78. UH1 – América+ \ |
79. PM3 – {(ing) you went there⁸⁶ \ | }
80. UH1 – ajá \ |
81. PM3 – {(ing) with the} {(cast) empadronamiento} {(ing) and passport⁸⁷ \ | }

82. UH1 – ajá: {(ing) and⁸⁸ _}
83. PM3 – {(ing) okei / | and do you remember the address⁸⁹ / | }
84. UH1 – mm \ |
85. PM3 – {(ing) in the registration paper / | you didn't have any address⁹⁰ \ | | }
86. UH1 – no \ | [cara de extrañeza]
87. PM3 – {(ing) do you understand⁹¹ / | }
88. UH1 – {(ing) okei \ | no no my address in +Sentare Miche+⁹² \ | }
89. PM3 – {(ing) in⁹³ / | }
90. UH1 – +Sentare Miche+ \ |
91. PM3 – Sant Pere Mitja \ |
92. UH1 – Sant Pere Mitja \ |
93. PM3 – {(ing) but do you remember the address written on the paper⁹⁴ / | }
94. UH1 – ajá: \ |
95. PM3 – {(ing) you you remember} {(cast) o no / | } {(ing) you don't remember⁹⁵ \ | }
96. UH1 – no \ | | {(ing) wher- where next \ | I want to card \ | medical card⁹⁶ \ | }
97. PM3 – {(ing) ye::s yes \ | | and you went to América you have to wait six months⁹⁷ \ | }
98. UH1 – {(ing) (F) (sorpresa) six months⁹⁸ / | }
99. PM3 – {(ing) six months⁹⁹ \ | }
100. UH1 – u::h \ |
101. PM3 – {(ing) until you receive the the card¹⁰⁰ \ | }
102. UH1 – {(ing) a card in XXX¹⁰¹ / | }
103. PM3 – {(ing) but I think your card will be sent to América \ | | you will have to go there¹⁰² _}
104. UH1 – +amen+\<0>
105. PM3 – {(ing) and get the card \ | to América¹⁰³ \ | }

106. UH1 – +amen+ \ |
107. PM3 – {(ing) exac⁻¹⁰⁴ \ |}
108. UH1 – {(ing) e::h this address for¹⁰⁵ _}
109. PM3 – {(ing) we cannot change the address \ | at this moment¹⁰⁶ \ |}
110. UH1 – {(ing) o::h \ | | I go \ <4> [le muestra a PM3 un papel con la dirección del centro] this center¹⁰⁷ / |}
111. PM3 – {(ing) Avenida América \ | | exactly \ | you have this address \ | you have to go there \ | and get the card \ | after six months¹⁰⁸ \ |}
112. UH1 – {(ing) after three months¹⁰⁹ \ |}
113. PM3 – {(ing) since april \ | so may \ | {(AC) june july august september october \ |} november more or less \ | september october \ | | mm \ | you have to wait the long time¹¹⁰ \ |}
114. UH1 – [risas] {(ing) but this good for pharmacy¹¹¹ _}
115. PM3 – {(ing) exactly for here for the hospital for the pharmacy \ | no problem \ | this is the temporary card¹¹² \ |}
116. UH1 – XXX \ |
117. PM3 – {(ing) it's the same as you:: as you receive another one¹¹³ \ |}
118. UH1 – {(ing) okei thank you¹¹⁴ \ |}
119. PM3 – mm / | | {(ing) you have to use this one¹¹⁵ \ |}
120. UH1 – {(ing) okei¹¹⁶ \ |}
121. PM3 – {(ing) don't lose it because¹¹⁷ - |}
122. UH1 – {(ing) (PP) okei¹¹⁸ \ |}
123. PM3 – {(ing) it's a personal number¹¹⁹ \ |}
124. UH1 – {(ing) okei¹²⁰ \ |} = {(cast) gracias \ |} =
125. PM3 – = {(ing) okei¹²¹ / |} =
126. UH1 – vale \ |
127. PM3 – {(ing) you are welcome¹²² \ |}

ENC2_11

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_11.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 11 (5-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 51:10-57:21
- *Fecha de la grabación:* 5/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de material

1. PH6 – dígame \<4> que es para recetas /| recetas /|
2. UH1 – es para:: –| es una y:: –|
[UH1 va acompañado por otro hombre]
3. PH6 – vale \|
4. UH1 – y las tiras \|
5. PH6 – vale \<146>
[PH6 hace las recetas a UH1]
6. PH6 – {(P) vale \||} únicamente las tiras \| no /| las tiras y:: –|
7. UH1 – insulina \|
8. PH6 – insulina \<169>
[PH6 va a buscar la insulina]
9. PH6 – a ver \| es que no nos quedan todavía \| eso tendréis que venir otro día \|
10. UH1 – mañana /|
11. PH6 – mañana no \| venid el viernes_
12. UH1 – pero vacaciones mañana por la tarde \|
13. PH6 – pue::s está pedido \| pero no:: de momento no:: no tenemos \|| {(AC) yo es que tampoco os puedo decir que vengáis mañana y que tendréis porque \||} a ver \| está pedido \|| yo recomendaría que vinierais a finales de semana \|
14. UH1 – finales de semana /|
15. PH6 – si \| el viernes \|| venid el viernes \| a ver si el viernes ya tenemos \|

16. UH1 – bueno pue::s – |
17. PH6 – o que venga una persona por él_
18. UH1 – yo:: – <0>
19. PH6 – me trae su tarjeta sanitaria \ |
20. UH1 – mm \ |
21. PH6 – mm / | y entonces ya te lo:: {(P) te lo damos damos \} <0>
22. UH1 – vale \ | muchas gracias \ <0>
23. PH6 – de nada \

17. UH1 – {(F) es que no tengo \ | } éste me lo dio digamos para el día treinta \ | que se me terminaba \ | | son treinta cápsulas y se me han terminado \ <3>
 18. PH6 – es todo_
 19. UH1 – XXX_
 20. PH6 – todo lo que tiene que hacer bueno – | te dio uno vale \ | | te daré uno \ | vale / <0>
 21. UH1 – vale \ |
 22. PH6 – y lo que puedes hacer es hablar =con la doctora= \ | para que te amplíe \ | para que te amplíe la la: – <0>
 23. UH1 – =el once tengo que venir= \
 24. UH1 – ah para que esté acá \ | te salga acá \ |
 25. PH6 – exactamente \ <0>
 26. UH1 – vale \ |
 27. PH6 – {(AC) para que puedas disponer de un número suficiente y no tengas que estar cada dos por tres}_
 28. UH1 – tengo que tomar hasta el mes de: – | agosto \ | ah no septiembre \ | e:sto \ |
 29. PH6 – pues \ | pides hora con la doctora Alemán \ |
 30. UH1 – vale \ |
 31. PH6 – y entonces que te amplíe la dosis \ | o el número de: recetas \ |
 32. UH1 – perfecto \ | {(AC) para venir a buscarlo aquí \ | }
 33. PH6 – efectivamente \ |
 34. UH1 – {(cat) molt bé¹²³ \ | | }ahora tú me das una / |
 35. PH6 – sí \ |
 36. UH1 – vale \ <83>
- [PH6 le imprime las recetas y se las da a UH1]
37. PH6 – aquí tienes \ | eh / |
 38. UH1 – bueno gracias {(cat) adéu¹²⁴ } \ <0>

39. PH6 – de nada \

1.3.12 Transcripción de la cinta 12

ENC1_12

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_12.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 12 (6-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 15:49-23:13
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de material para diabéticos.

1. PM9 – hola \<4> las recetas /<3>
2. UH1 – venía a eso \ | el martes no estaban \ |
3. PM9 – que no estaban / |
4. UH1 – {(P) las tiras \ | | }
5. PM9 – las tiras / | que es para la diabetes / |
6. UH1 – sí \ | |
7. PM9 – y le dijeron que estaría hoy / |
8. UH1 – sí \ | hoy:: que pase por ellas si no el viernes \ |
9. PM9 – ah claro \ | {(P) que pase a por ellas \ }<44>
- [PM9 entra en la base de datos]
10. PM9 – que es recetas lo que me estás pidiendo / |
11. UH1 – qué / |
12. PM9 – recetas XXX / |
13. UH1 – sí \<15>
- [PM9 contesta el teléfono]
14. PM9 – ayer te dijeron que no estaban / |
15. UH1 – sí sí \ | las tiras sí \ |

16. PM9 – tiras interactivas \ | para la diabetes / |
17. UH1 – sí \ |
18. PM9 – es que no está \ | eso no está \ | medicamentos veo que tiene aquí pero: – |
19. UH1 – un medicamento XXX necesito para el día doce \ | XXX |
20. PM9 – sí \ |
21. UH1 – XXX al médico \ <18>
[PM9 habla con PM5]
22. PM9 – aquí tampoco está \ | eh / | no está \ |
23. UH1 – bueno \ |
24. PM9 – que le dijeron el viernes entonces / |
25. UH1 – sí \ |
26. PM9 – hoy no:: – | tampoco me sale eh / | las tiras tampoco \ | pásate el viernes a ver si están \ | te dijeron eso \ |
27. UH1 – sí \ |
28. PM9 – eh / |
29. UH1 – no que no sale la XXX para ello o no estoy en listado / |
30. PM9 – no \ | que no me en sale la pantalla \ | | qué te dijeron a ti ayer / |
31. UH1 – ayer estaba XXX viernes \ |
32. PM9 – eres Basir Edhar Mohammed \ |
[PM9 entra en la base de datos]
33. UH1 – XXX |
34. PM9 – que vive en calle Argenter = número ca = torce / <6>
35. UH1 – =Argentera= \
36. PM9 – nació en el cincuenta y tres / |
37. UH1 – sí \ <13>
38. PM9 – no me sale aquí \ | eh / | voy a llamar \ | su enfermera que es Alba / |
39. UH1 – XXX |

40. PM9 – quién le controla la diabetes \ | el azúcar / | quién se lo vigila \ |
41. UH1 – XXX | no sabe nombre \ | XXX
42. PM9 – XXX |
43. UH1 – XXX |
44. PM9 – a la doctora / |
45. UH1 – a la enfermera \ |
46. PM9 – sí \ | es Marisa \ | viene por la tarde a partir de las tres \ | es en la consulta cuatro / | pero ése no viene aquí a po:r tiras / |
47. UH1 – sí \ |
48. PM9 – y se las mandas / <110>
- [PM9 atiende teléfono y habla con PH8, después vuelve a consular la base de datos]
49. PM9 – pue:s no \ | no me sale \ | tienes que hablarlo con ella \ | con la enfermera eh / |
50. UH1 – vale \ |
51. PM9 – si quieres te doy visita \ | te doy visita con ella / |
52. UH1 – sí \ | esta tarde es posible / |
53. PM9 – te lo miro a ver \ <14> para mañana vin- \ | mañana a las tres y cuarto \ |
54. UH1 – {(&) puede ser hoy a las seis / | }
55. PM9 – mm – <8> no me sale \ | eh / | pero bueno si quieres venir \ | si él te quisiera atender \ |
56. UH1 – la otra posibilidad de él mañana / |
57. PM9 – para mañana / <0>
58. UH1 – para preguntarle esa parte si: – | XXX <15> quince quince / |
59. PM9 – e::h sí \ | a las tres y quince \ | {(&) se lo has de consultar eh / | } aquí tiene \ | vale \ | {(cat) adéu¹²⁵ \ | }
60. UH1 – adiós \

ENC2_12

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_12.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 12 (6-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH18 (proveedor dieciocho), PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH18: española, PH4: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 45:58-47:24
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información.

1. UM1 – buenos días \ | {(&) tengo que visitar un médico – | y:: bueno y no es de la zona y no sé cómo es – |
 2. PH18 – sí \ | los miércoles alternos son XXX |
 3. UM1 – vale \ |
 4. PH18 – no sé si toca:: – | voy a mirar en la pizarra a ver si le toca: – |
 5. PH4 – los laboratorios / |
 6. UM1 – sí / |
 7. PH4 – me parece que no XXX \ <31>
- [PH18 va a otra sala para mirar la pizarra de información sobre los médicos]
8. PH18 – este mes \ | el miércoles de la semana que viene \ | el trece y el veintisiete \ | son miércoles alternos \ |
 9. UM1 – ah gracias \ |
 10. PH18 – hasta luego \ | |
 11. UM1 – qué suerte XXX o:: – | XXX |
 12. PH18 – no sé si lo lleva la doctora Montes \ | que se va por la mañana \ | estaba visitando en la consulta \ | arriba en la puerta dos \ |
 13. UM1 – vale \ |
 14. PH18 – los miércoles alternos \ | menos XXX \ |
 15. UM1 – vale \ | gracias \

ENC3_12

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_12.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 12 (6-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), PH8 (proveedor ocho), UH1 (usuario uno), MH2 (médico dos), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, PH8: española, MH2: española, UH1: dominicana, INV: española
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 49:19-89:30
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de recetas médicas y material para diabéticos.

1. UH1 – XXX las recetas \ |
2. PM9 – sí \ | ya se las han mandado / |
3. UH1 – no \ |
4. PM9 – y esto para qué me lo da / | [le da unas recetas médicas] ya se las han dado no / | las recetas / |
5. UH1 – sí pero para el medicamento \ |
6. PM9 – cómo para el medicamento / |
7. UH1 – que me den el medicamento \ |
8. PM9 – {(F) tiene que ir a la farmacia \ |} esto veo que se lo acaba de imprimir el médico \ | verdad / | ahora tiene que ir a la farmacia a pedirlo \ | con estas recetas va a la farmacia \ |
9. UH1 – para pagarlo / |
10. PM9 – para que te den el medicamento \ |
11. UH1 – a::h \ |
12. PM9 – eh / | estas son las recetas y tienes que ir a la farmacia \ | y allí te dan el medicamento \ |
13. UH1 – ah \ | pero pagándolo / | allá me dijo que me lo daban \ | que entra \ |
14. PM9 – no pagando una parte solamente \ | viene ahora del doctor / |
15. UH1 – sí \ |

16. PM9 – le ha dado todas estas recetas \ | no / |
17. UH1 – {(AC) me dijo que viniera aquí abajo que aquí me daban las rece- me daban los medicamentos \ | }
18. PM9 – qué medicamentos son \ |
19. UH1 – los – | no yo insulina \ |
20. PM9 – ah insulina \ | vale vale \ | pues ahora sí \ | ahora te lo doy \ <9>
21. UH1 – XXX \ |
22. PM9 – mm \ | eso sí \ | es que pensaba que decías lo que llevas ahí \ | esos medicamentos \ | {(@) es que eso también son medicamentos \ | }
23. UH1 – sí \ | insulina \ |
24. PM9 – a ver \ | dime tu número de historia \ |
25. UH1 – ochenta y ocho cero ocho \ <8>
[PM9 entra en la base de datos]
26. PM9 – Máximo Ruiz \ | verdad / |
27. UH1 – sí \ <6> [PM9 escribe en el ordenador]
28. PM9 – todo / | las lancetas y las tiras \ | no / |
29. UH1 – sí \ <22>
30. PM9 – éstas \ | no / | son / <131>
31. UM1 – [asiente con la cabeza]
32. PM9 – un momento \ | venía a ver si hay \ | creo que no me quedan aquí:: – <258>
[PM9 mira en los armarios donde se guarda el material para diabéticos y luego va a otra sala donde tienen más material]
33. PM9 – no hay eh / | sólo quedan tiras aquí \ | ciento cincuenta \ |
34. UH1 – XXX
35. PM9 – eh / | sí pero luego cuando vengas a pedir las otras \ | no:: – | porque yo si te doy ahora las que hay aquí – | me va a constar como que te he dado \ |
36. UH1 – cuántas hay ahí \ |

37. PM9 – ciento cincuenta \ | vas a tener suficientes / |
38. UH1 – sí sí \ |
39. PM9 – que luego no vas a poder venir hasta dentro de tres meses \ | eh / |
40. UH1 – vale \ |
41. PM9 – sí /<7> [empieza a coger el material]
42. UH1 – pues tú me pones con la doctora \ | y si si:: y si hacen falta puedo venir a buscarlas \ |
43. PM9 – no \ | el problema es éste \ | que si ahora te llevas ésta \ | aquí me va a constar como que te lo has llevado – |
44. UH1 – va \ | está bien \ | {{(&)} con esas vale \ | }
45. PM9 – tendrás suficiente para tres meses con éstas / |
46. UH1 – sí sí \<20>
- [PM9 coge más material para UH1]
47. PM9 – Luis / | si se lleva menos no hay manera de ponerle / |
48. PH8 – eh / |
49. PM9 – si se lleva menos cantidad de la que en realidad le toca / | {{(AC)} esto es lo que hiciste tú ayer \ | } no / |
50. PH8 – sí \ | pero no \ | no se puede poner \ |
51. PM9 – no se puede \ | verdad / | |
52. PH8 – bueno \ | puedes hacer la notita ésa que he puesto yo \ | sabes lo que te digo / |
53. PM9 – sí \ | esto está saliendo de aquí \ | no / |
54. PH8 – esto era \ | en:: mira \ | cuando la pantalla principal \ | cuando lo tienes localizao \ |
55. PM9 – sí \ |
56. PH8 – en los iconos de arriba a la derecha \ | el cuarto empezando por la izquierda \ |
57. PM9 – {{(@)} uy \ | }
58. PH8 – que sale un signo de admiración \<0>

59. PM9 – bueno es que ah=ora esto- estoy= dentro eh /| yo ya estoy metida dentro\|
60. PH8 – =y un triángulo= \
61. PH8 – no \| pues cuando salgas lo haces \|
62. PM9 – cuando salga lo hago \<58> [se dirige a UH1] y las lancetas no /| las quieres también /|
63. UH1 – sí \<37>
[PM9 consulta la base de datos en el ordenador]
64. PM9 – no me sale la cosa esta \| esta que me has dicho no me sale /|
65. PH8 – mira \<0>
66. PM9 – es que me he salido ya \| \| me da que ya no puedo volver a entrar \| [se dirige a PH8]
67. PH8 – no:: \| aquí no \| fuera \| fuera de aquí \| eh \| aquí /| [PH8 va a ayudar a PM9]
68. PM9 – aquí \|
69. PH8 – {(P) a:h aquí: \| vale vale: -}<22> [consulta el programa] no me salen aquí\| eh /| <29> [consulta el programa] aquí solamente tiene:s lancetas y tiras\| no tienes de lo otro \| eh /|
70. UH1 – agujas tienes ahí /|
71. PM9 – sí \| pero no están apuntadas aquí \|
72. UH1 – ah XXX a mí me la dan cada vez que vengo \| XXX las agujas \|
73. PM9 – yo /| no no creo \|
74. UH1 – sí sí \| a mí me dan las agujas con que me pongo la la insulina \|
75. PM9 – ya pero es que no me salen aquí \| es Máximo Ruiz \| verdad /|
76. UH1 – sí \|
77. PM9 – pues no: -|
78. UH1 – llama a Neus que las ponga las agujas \| =XXX=
[Neus es la enfermera de endocrino]
79. PM9 – =qué Neus es= \

80. UH1 – eh /|
81. PM9 – Neus qué: /|Neus Colomer /<0>
82. UH1 – Neus la enfermera \<3> [coge el teléfono]
83. PM9 – viene ahora de ella /|
84. UH1 – yo hablé arriba \| yo hablé con ella \| pero yo:: ayer \<6>
 [PM9 llama a Neus por teléfono]
85. PM9 – no sé si me da \<5> {(P) Neus /|} tengo aquí a un pacien- Máximo Ruiz\| {(cat) ho portas tu \| eh em sembla \| que sí \| no \| que em diu¹²⁶ –|}
 [Neus contesta]
86. PM9 – sí \|
 [Neus contesta]
87. PM9 – {(cat) ah bueno \| do::ncs m’ha demanat les tires i les llancetes i diu que també les agulles \| doncs aquí no em surten¹²⁷ \|}
 [Neus contesta]
88. PM9 – sí \| vale \<6> me sale {(cat) vuitanta vuit cero vuit¹²⁸ \|}
 [Neus contesta]
89. PM9 – vale \|
 [Neus contesta]
90. PM9 – sí \| no ha salido XXX yo ya:: –|ya ha ido a la doctora Sabater \| pero ha salido a hacer las: –|
 [Neus contesta]
91. PM9 –sí \| cuántas veces te pones insulina \| [se dirige a UH1]
92. UH1 – yo /| tres veces \|
93. PM9 – al día /|
94. UH1 – tres veces \| tres \| [se dirige a Neus]
 [Neus contesta]
95. PM9 – {(cat) sí \| vale molt bé \| gràcies \| adéu¹²⁹ \|}

[PM9 cuelga el teléfono]

96. PM9 – vale \ | pues ahora te la he puesto \ | a ver si me sale ya \ <47> [consulta el programa informático] mira ochenta y tres \ | eh \ | te tengo que dar \ | veinte \ | cuarenta \ | sesenta \ | ochenta y tres \ | que te pongo \ | [coge las agujas y las cuenta] \ | es este color verdad / |
 [PM9 escribe en el ordenador]
97. UH1 – no \ | ese color tiene XXX con el sellito \ | con el sellito rojito arriba \ | eh / |
98. PM9 – {(F) rojo / | }
99. UH1 – sellito rojito \ |
100. PM9 – éstas / |
101. UH1 – {(&) sí \ | }
102. PM9 – te valen éstas / |
 [PM9 va hacia el cajón del material para diabéticos]
103. UH1 – sí \ | ésas sí \ | que son que son las largas \ | sí \ | que son largas \ |
104. PM9 – no es lo que me pone aquí \ |
105. UH1 – no las cortas \ | las agujas aquellas \ | aquellas tengo hace algún tiempo \ |
106. PM9 – cómo / |
107. UH1 – aquellas me dio otro tiempo \ | son más largas _
108. PM9 – éstas / |
109. UH1 – sí \ | que son más largas que ésas \ | no / |
110. PM9 – sí \ | esas son de doce milímetros \ | sí \ |
111. UH1 – y éstas de cuanto / <0>
112. PM9 – de ocho \ |
113. UH1 – no tiene \ | aquella de dos \ |
114. PM9 – pues me ha puesto la de ocho \ |
115. UH1 – se habrá equivocado \ | yo me pongo las largas \ | la agujas largas \ | las más largas \ <16> [descuelga el teléfono y marca para llamar a Neus]

[PM9 llama de nuevo por teléfono a Neus]

116. PM9 – {(cat) Neus \ | sóc jo \ | les agulles li has posat les de vuit \ | ell comenta que són més llarg \ | li ensenyo que és la rosa aquesta \ | de dotze \ | i em diu que sí¹³⁰ \ | }
- [Neus contesta]
117. PM9 – {(cat) a:h \ | ah sí \ | mm \ | sí \ | \ | bueno \ | al tercer mes \ | tot i que posa que vuit XXX de dotze \ | no / | sí \ | vale \ | molt bé \ | gràcies \ | adéu¹³¹ \ | }
- [PM9 cuelga el teléfono]
118. PM9 – bueno \ | pues nada \ | <36>[consulta el programa informático] vale pues te doy éstas \ <65>
- [PM9 contesta el teléfono]
119. PM9 – éstas te las ha dado el médico \ | verdad / | esto ya / |
120. UH1 – XXX pide aquí abajo \ | insulina \ |
121. PM9 – a ver \ | un momento \ | déjame que ponga ésta \ <17> [introduce los datos] lo de la diabetes ya te lo he dado \ | que es todo esto \ | eh / |
122. UH1 – mm \ |
123. PM9 – y esto las recetas que te ha hecho el médico – | tienes que ir a la farmacia \ |
124. UH1 – me dijo que las pida aquí \ | que aquí me las dan la la la: – |
125. PM9 – XXX \ | [lee las recetas] ah vale \ | es que no son éstas \ | no / <20> éste le ha dado \ | éste sí sí sí \ | Gelocatil son una \ <3> [lee más recetas] Placetil {(DC) una dos \ } <16> [coge unas recetas] esto quién se lo ha dado / |
126. UH1 – el médico \ <31>
- [PM9 mira el ordenador y luego contesta el teléfono]
127. PM9 – te ha dado éstas y además Placetil \ <3> [lee más recetas] Gelocatil \ <26> qué doctor es el que te ha hecho esto / |
128. UH1 – doctor \ | doctor Lestrada \ |
129. PM9 – pues un momento que ahora ahora llamo \ | [coge el teléfono] {(P) a ver \ | } dime:: el número de historia \ |
130. UH1 – ochenta y ocho cero ocho \ |
131. PM9 – sí \ | \ | pues tu nombre \ | dime tu nombre \ <72>
- [UH1 piensa que le habla a él pero está respondiendo una llamada telefónica]

- [PM9 llama al médico de UH1]
132. PM9 – hola \ | mira tengo aquí a: un paciente \ | que es Máximo Ruiz \ | que ha bajado para que le diera lo:s los productos para la diabetes \ | esto ya se lo he dado \ |
- [el médico contesta]
133. PM9 – Mari Carmen \ |
- [el médico contesta]
134. PM9 – sí \ | de administración \ | soy Mari Carmen \ |
- [el médico contesta]
135. PM9 – entonces le he dado ya las agujas – | las lancetas – | y las tiras \ |
- [el médico contesta]
136. PM9 – sí \ | porque: – |
- [el médico contesta]
137. PM9 – porque: ya porque está apuntado ya \ | eh / | esto lo apunta ella \ |
- [el médico contesta]
138. PM9 – exacto \ | y luego ya: \ | lo puede hacer ya \ | mm \ | {(AC) entonces esto ya se lo he dado esto \ | lo que pasa es ahora me pide la insulina \ | }
- [el médico contesta]
139. PM9 – mm \ |
- [el médico contesta]
140. PM9 – ah \ |
- [el médico contesta]
141. PM9 – vale \ | es que yo veo \ | claro \ | aquí consta que se le ha dado hoy ya \ | lo que pasa es que no se le ha dado toda la cantidad que le toca \ | por lo que me dices tú \ | entonces – |
- [el médico contesta]
142. PM9 – vale \ | pues lo que puedo hacer yo es ir dándole lo que le falta \ | hombre claro \ | si no va a constar que hoy se ha llevado todo \ | y cuando venga otro día ya le diremos que hoy ya se lo ha llevado todo \ | eh / | vale \ | muy bien \ | venga gracias \ | hasta luego \ | adiós \ |

[PM9 cuelga el teléfono]

143. PM9 – vale \ | bueno solamente te ha hecho dos de cada \ | no / | y te faltan más \ | pues ahora te voy dando los que te faltan \ <20> [busca el material que le falta a UH1]
144. INV – de dónde es usted \ |
145. UH1 – eh / |
146. INV – de dónde es usted \ |
147. UH1 – dominicano \ <42>
148. PM9 – dos de estos \ <10> [le da material] cuatro de insulina \ | eh / <10> [imprime recetas] Diafrapin \ |
149. UH1 – sí \ |
150. PM9 – XXX y uno que te falta \ <4> [le da las recetas] \ | ten \ | otro más de estos \ | te doy todos los medicamentos \ | eh / | que te tocan hoy \ | son estos tres \ | Placetil \ <18> [le das las recetas] y tres \ | éste también para ti \ <6> Enalapril que es uno \ | dos \ | y este de aquí: – <4> Enalapril \ | cuatro \ <9> { (P) Glosana \ } <7> una dos \ | tres cuatro cinco \ <25> y esto es todo lo que tengo \ <5> [cuenta las recetas]

[PM9 habla con otro usuario de la oficina]

151. PM9 – a ver \ | cuenta todos que estén todos \ | ven \ | cuéntalos que estén todos \ | tienen que haber: r – | { (P) nueve \ | trece \ | diecisiete \ | diecinueve \ | veintitrés \ | }
152. UH1 – mm \ |
153. PM9 – { (PP) (cuenta) uno \ | dos \ | tres \ | cuatro \ | siete \ | ocho nueve \ | diez \ } <8> no hay ninguna más / <10> { (P) una \ | dos \ | tres \ | cuatro y cinco \ } <27> [cuenta las recetas] ya está \ | ya está todo \ | eh / | de aquí a tres meses tienes que volver \ | vale / | y esto te lo dan en la farmacia \ |
154. UH1 – sin pagar nada / |
155. PM9 – igual tienes que pagar un poco \ | porque no es pensionista esto \ | mm \ <6>
156. UH1 – esta es la misma que yo tenía \ | no / |
157. PM9 – cómo / |
158. UH1 – ésta es la misma que yo traje / |
[UH1 se refiere a las recetas médicas]

159. PM9 – sí \ | pero te he dado más \ | te he dado más que te faltaban \ | he visto que te faltaban y_
160. UH1 – no hay una una bolsa \ | por ahí / |
161. PM9 – bolsa / <5> no sé si hay bolsa \ | eh / <3> [coge una de plástico] ésta te va bien / |
162. UH1 – vale \ |
163. PM9 – sí / |
164. UH1 – {(P) gracias \ | }
165. PM9 – no eso tiene que ir a la farmacia y así se lo dan \ | y tendrá que pagar un poco \ |
166. UH1 – porque no me lo han dado aquí \ |
167. PM9 – no no no: \ <9> ya está \ | eh / |
168. UH1 – XXX el médico vuelvo aquí =y me= dan una: - |
169. PM9 – =sí= \
170. PM9 – medicamento no \ | en la farmacia \ |
171. UH1 – vale \ |
172. PM9 – eso todo el mundo \ | en la farmacia siempre es \ <298>
[UH1 se marcha para hablar con la enfermera y al rato regresa]
173. UH1 – hola \ |
173. PM9 – hola \ |
174. UH1 – dice Neus \ |
175. PM9 – {(@) sí \ | }
176. UH1 – que me cambies las agujas \ |
177. PM9 – que te las cambie / | sí / |
178. UH1 – las agujas \ | sí \ | son largas para mí \ |
179. PM9 – [risas] \ | {(@) bueno pues nada \ | } las ay [se cae la bolsa al suelo] \ |
180. UH1 – ay +peldona+ y dice que esto \ | que la insulina \ |

181. PM9 – sí /|
182. UH1 – me la van a dar aquí \| que tienen que dármele aquí la insulina \|
183. PM9 – aquí /| te la tienen que dar /| pues nada \| a ver lo que se tiene que dar \| el médico le ha dado alguna ya /| o no /|
184. UH1 – a mí no \|
185. PM9 – nada /<52>
- [PM9 termina de recoger las agujas, las cuenta y habla con otros usuario]
186. PM9 – las azules eh /|
187. UH1 – sí \<10> [coge las agujas]
188. PM9 – {(cuenta) una \| diez \| veinte \| cuarenta \| sesenta \|} aquí tienes más \| ochenta y tres \<18>
- [PM9 habla con PH8]
189. PM9 – y la insulina que has dicho /| que aquí /| {(PP) aquí no veo insulina\}<62>
- [PM9 sale un momento de la sala y habla con un médico (MH2). Luego regresa a la oficina]
190. PM9 – aquí no te damos \| eh /| el medicamento /|
191. UH1 – eh /|
192. PM9 – el medicamento aquí no te lo damos \| es la receta \| que es lo que te he dado \| no /||
193. UH1 – bueno \| a mí que era –| a mí ese medicamento me lo dan XXX oye aquí \| si no \|
194. PM9 – es esto \| Neus qué te ha dicho \| ahora \|
195. UH1 – yo dije a Neus \|
196. PM9 – sí /|
197. UH1 – que la insulina XXX dan la insulina aquí me dice ella \|
198. PM9 – no:: -| =aquí no= \| aquí tienes la receta \<21>
199. UH1 – =la doctora= \

[PM9 habla con MH2 y luego le consulta el caso de UH1. Así el médico habla con

UH1]

200. MH2 – ya me ha contado \ | ya me ha contado \ | pero como tiene insulina para dos meses \ | no se preocupe \ | cuando venga e:l \ | cuando tenga para un poquito de tiempo \ |
201. UH1 – XXX que venga aquí abajo \ |XXX
202. MH2 – no \ | las farmacias son para esto \ | hombre no \ | aquí medicamentos nunca \ | bastante trabajo tenemos ya \ |
203. UH1 – XXX medicamentos \ |
204. MH2 – claro claro \ |
205. UH1 – vale:: \ |
206. MH2 – vale \ | no se preocupe \

1.3.13 Transcripción de la cinta 13

ENC1_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 6:11-10:42
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita especialista

1. PH6 – siguiente / |
2. UH1 – hola \ | buenas tardes \ |
3. PH6 – buenas tardes \ |
4. UH1 – [le da la tarjeta sanitaria y un papel de derivación para el dermatólogo] <99>
[PH6 comienza a buscar al usuario en la base de datos]
5. PH6 – a ver \ | el lunes que viene / |
6. UH1 – sí \ |
7. PH6 – a las cuatro y media va bien / |
8. UH1 – mm \ | no \ | a partir de las::cinco y media \ |
9. PH6 – bueno \ | a ver \ <3>
10. UH1 – el lunes \ | por la mañana tengo que ir – |
11. PH6 – tienes que ser_
12. UH1 – o no \ | sí sí puedo también \ |
13. PH6 – qué es lo más rápido que te puedo dar \ |
14. UH1 – a las tres y media o a las cuatro \ |
15. PH6 – {(F) cuatro y media \ | }
16. UH1 – puede ser a las tres y media \ | o a las tres \ | porque a las cinco y media ten-

- tendré \ |
17. PH6 – es que ahora no me sale \ | es a las cuatro y media \ | como igualmente estarás en la lista \ |
 18. UH1 – mm \ |
 19. PH6 – vienes a las cuatro y media \ <0>
 20. UH1 – vale \ |
 21. PH6 – cuando salga la enfermera se lo comentas \ |
 22. UH1 – vale \ |
 23. PH6 – pero está a partir de las cuatro y media \ | =aproximadamente =\
 24. UH1 =sí exactamente = \ | gracias \ <5>
- [PH6 programa al usuario en la base de datos]
25. UH1 – y cuándo vendrá la doctora Invernón \ |
 26. PH6 – la doctora Invernón esta semana está de vacaciones \ | la semana que viene no te puedo confirmar \ | no tenemos constancia de si:: seguirá de vacaciones \ | o ya se incorporará la semana que viene \ |
 27. UH1 – vale \ | pero semana que viene vendrá al trabajo / |
 28. PH6 – es lo que te comentaba \ | todavía no tenemos constancia de si se reincorporará o no \ |
 29. UH1 – {(P) vale \ } <5>
- [PH6 busca en la base de datos]
30. PH6 – te visitarás en la consulta número ocho \ | eh / |
 31. UH1 – {(P) vale \ | } día once / |
 32. PH6 – el día once \ | el lunes que viene \ |
 33. UH1 – {(P) vale \ } <9>
- [PH6 introduce los datos de UH1 en la base de datos]
34. PH6 – {(P) vale \ | } pues ya está \ | eh / |
 35. UH1 – cuatro y media \ |
 36. PH6 – aquí te lo he puesto \ | el día once \ | que es lunes \ |

[PH6 le escribe el día y la hora de la cita en un papel]

37. UH1 – vale \ |
 38. PH6 – a las cuatro y media \ | en la consulta número ocho \ | {(F)} ya está puesto \ | } eh / |
 39. UH1 – XXX
 40. PH6 – vale \ |
 41. UH1 – muchas gracias \ <9>
- [UH1 se marcha de la recepción. INV habla con PH6]
42. INV – este hombre quería cita para:: dermatología / |
 43. PH6 – sí \ | lo que pasa es que estaba urgente \ | y se lo he tenido que forzar \ |
- [UH1 se marcha de la oficina]
44. UH1 – disculpe \ | en Avenida América / |
 45. PH6 – {(F) no no \ | aquí aquí aquí en la consulta ocho \ | primera planta consulta ocho \ | aquí en este ambulatorio \ | }
 46. UH1 – ah vale \ | [rostro dubitativo] pero perdona este resultado de las pruebas \ | a verlo aquí \ | o en Avenida América \ | me parece tengo que ir a América \ <6>
 47. PH6 – a ver \ | [mira el papel] aquí el doctor te ha hecho \ | el doctor Sánchez te ha hecho un papel derivándote al dermatólogo \ |
 48. UH1 – mm \ |
 49. PH6 – buscar \ | busca resultados de pruebas \ <3>
[lee una nota de un documento de UH1]
 50. UH1 – porque ayer la doctora se me dijo que tengo ir a América \ |
 51. PH6 – a América no \ | eso es imposible \ | porque te lo hubiese indicado él \ | aquí \ | aquí te ha puesto dermatología únicamente \ | {(F) o sea que es \ | te ha derivado para el dermatólogo de aquí \ | }
 52. UH1 – es aparte otro médico / |
 53. PH6 – ese es especialista de aquí \ |
 54. UH1 – ah \ | muy bien \ |
 55. PH6 – tú traes este volante el lunes \ | y ya el dermatólogo ya:: te visitará \ |

56. UH1 – ah \ | muy bien \ |
57. PH6 – vale / |
58. UH1 – ya sí entiendo \ | gracias señor \

ENC2_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), PM20 (proveedora veinte), PM3 (proveedora tres), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, PM20: española, PM3: española, UH1: marroquí
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 19:20-24:54
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción – Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Primera visita médica

1. PH6 – dime \ |
2. UH1 – que tengo:: primera visita \ |
3. PH6 – {(AC) tienes hoy una primera visita / | te- tenías hora para hoy / |}
4. UH1 – sí a las: cuatro_
5. PH6 – tienes que pasar por ahí por administración \ | {(DC) que te dará:n número de:: de historial \ }<66>

[UH1 va a la Sala de administrativos. INV traslada la grabadora desde recepción hasta la Sala de administrativos.]

6. PM20 – hola \ | {(cat) qui va ara¹³² \ |}
 7. UH1 – hola \ | tengo primera visita \ |
 8. PM20 – tienes primera visita / | =vale= \
 9. UH1 – =sí= \
 10. PM20 – pues me dejas todo \ | tarjetas tienes \ | no / | por lo que veo / |
 11. UH1 – sí \ |
 12. PM20 – déjame \ <36>
- [PM20 introduce los datos en la base de datos]
13. PM20 – {(P) (escribe) veintitrés \ | cuatro ocho \ }<17> [lee y escribe el número de historia asignado] tienes / | a:h \ | está aquí todo \ | no / <7> esto no es \

- <11> [coge un documento] esto \ | ah \ | | pasaporte no tienes ni nada / |
[coge uno de los documentos]
14. UH1 – no \ | [niega con la cabeza]
15. PM20 – no /
16. UH1 – [niega con la cabeza] <10>
17. PM20 – teléfono tienes / |
18. UH1 – no \ |
19. PM20 – tampoco tienes teléfono / |
20. UH1 – [niega con la cabeza] <49>
- [PM20 introduce los datos de UH1 en la base de datos]
21. PM20 – vale \ | pues ya está \ | <42>
- [PM20 escribe en el ordenador e imprime las etiquetas para pegarla en la tarjeta de centro]
22. PM20 – vale \ | pues ya puedes subir \ | <10> [se dirige a PM3] últimamente e:- están programando primeras visitas sólo {(F) o con la enfermera o con el médico \ | }
23. PM3 – claro porque:- | si no \ | pero es normal \ |
24. PM20 – es normal / | que no es que:- |
25. PM3 – sí porque:- en en enfermería Mari no:- no supe a todas las enfermeras \ | cierran las agendas y recuperan sólo en urgencias \ | entonces {(F) claro} \ | las primeras se se van a ir haciendo =XXX=
26. PM20 – =vale= \ | pues nada \ |
27. PM3 – lo de enfermería quedará pendiente pa cuando vuelva \ | {(P) eso ya lo saben \ | } a mí me pasa igual \ |
28. PM20 – pues ya está \ | mira \ | ésta es tu tarjeta de aquí del centro \ |
29. UH1 – sí \ |
30. PM20 – y es- y este es tu número de historia \ | cuando quieras pedir visita \ | e:h e:h has de decir este número \ | vale / <0>
31. UH1 – vale \ | sí \ |
32. PM20 – y con esto ya tenemos todos \ | todos tu datos \ |

33. UH1 – sí sí \ | vale \ |
34. PM20 – entonces ya puedes subir \ | es en la puerta número dieciocho \ | en la primera planta \ |
35. UH1 – vale =gracias= \
36. PM20 – =vale= / | de nada \

ENC3_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora veinte), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM20: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 24:57-35:09
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de material para diabético

1. PM20 – hola \ |
2. UH1 – hola \ | | que vine esta mañana para buscar tiras \ | y XXX me dijo que no estaba en su historia \ | no estaba en su cuenta \ | he rellenado esta hoja el +médigo+ \ |
3. PM20 – a::h \ | Sánchez / | [apellido del médico] ah bueno \ | Torre=cárdenas= \
4. UH1 – =que está=
tomando – <0>
5. PM20 – vale \ | s:: estos son las eh son las recetas que tienes \ | los medicamentos \ |
6. UH1 – sí sí \ |
7. PM20 – pero tú a parte lo que quieres son tiras / | no /<0>
8. UH1 – sí \ |
9. PM20 – {(F) o sea esto ya lo tienes / | }
10. UH1 – tiras y:: insulina \ |
11. PM20 – tiras e insulina \ |
12. UH1 – {(P) bueno \ | }<64>

[PM20 entra en la base de datos]
13. PM20 – eh \ | no sólo insulina \ | sino que tienes todo esto \ | te lo:: todo esto te lo puedo dar ya \ | =o sea= todo esto que tienes \ | que es crónico \ | si =quieres= te lo doy ya \ | no / |
14. UH1 – =mm= \
=sí= \

15. UH1 – sí \ | pero esta mañana me dijo que no está \ | ayer me dijo que no está \ | esta mañana me dijo que no:: – | hay que ponerlo que nuevo_
16. PM20 – vive en la calle Comercio / |
17. UH1 – sí \ |
18. PM20 – pues aqu- a mí me sale \ | no sé \ | me sale todo \ | la insulina y el resto \<3> [mira la pantalla] yo te doy \ | te doy lo que tengo \ | vale / |
19. UH1 – mm \<47>

[PM20 busca el material para dárselo a UH1]
20. UH1 – pues es que \ | hay que anular la visita /<4>
21. PM20 – anular la visita /<32>

[PM20 entra en el programa informático e imprime recetas verdes]
22. PM20 – ah vale \<3> vale \ | la visita que tienes no es para los medicamentos \ | es para las tiras \ |
23. UH1 – sí \ |
24. PM20 – por- sí \ | porque lo que sí que tenemos – | o sea los medicamentos los tenemos \ | lo que no tenemos \ | en el ordenador \ | son las tiras \ |
25. UH1 – ah \ |
26. PM20 – las tiras y las agujas – | y todos el material de diabéticos \ | entonces tu enfermera \ | ha de introducirlo en el ordenador \ |
27. UH1 – mm \ |
28. PM20 – o sea para saber nosotros qué te tenemos que dar \ |
29. UH1 – está en la consulta ahora / |
30. PM20 – la Ca- la Carmen \ | qué Carmen es \ | la Carmen de la tarde o de la mañana / |
31. UH1 – de la tarde \ |
32. PM20 – Carmen Ridruejo \ | sí \ | e::s s::í \ | {(DC) espérate} que te lo miro \<8> hoy es miércoles \ | no \ | hoy hace domicilios \ | hoy no está \ |
33. UH1 – ah vale \ |
34. PM20 – ven mañana \ | que ma- mañana sí que está \ |

35. UH1 – es que:: es mi tío \ | hoy está de vacaciones \ | va a viajar a Paquistán \ |
36. PM20 – a::h \ |
37. UH1 – y por eso aye::r le dijo que {(&) bajara para abajo \ | }
38. PM20 – eh \ | sí \ | lo que pasa que:: – | a ver si se puede hacer de otra manera \ | espérate \ | | a ver si lo podemos hacer de otra manera \ <36> { (P) (lee) Glucocan \ | dos cajas \ | Glucocan \ } <61> { (P) vale \ | } esto:: esto ya está \ <17> esto son las recetas \ | [le da las recetas verdes]
39. UH1 – vale \ |
40. PM20 – por un lado \ | entonces tiras \ | tiene \ <5> [le da el material] dos cajas \ | treinta agujas \ | | y treinta lancetas \ <78> [va a buscar el material que le falta] { (F) no me quedan más agujas \ | eh \ | } [desde el otro lado de la oficina, donde está el material]
41. UH1 – agujas le pidió \ |
42. PM20 – tiene agujas / | a ver las tiras sí que las tengo \ | pero lo que no me queda son más agujas de su:: de su número \ |
43. UH1 – agujas no tengo \ <14>
[PM20 habla con PM3]
44. PM20 – espera \ | a ver si te puedo dar más agujas \ |
45. UH1 – vale \ |
46. PM20 – toma \ | es- esto \ | esto también te lo puedo dar \ <4> [miras las recetas para ver qué más le puede dar a UH1] ay otras { (F) estupendo } \ | vale \ | pues espera te cojo más \ <25> [encuentra más agujas en un mueble] te he dado s::eis \ | [coge las agujas] \ | siete \ | ocho nueve \ | diez \ | once \ | doce \ | trece catorce \ | { (P) quince \ | dieciséis \ | diecisiete \ | dieciocho \ | diecinueve \ | veinte \ | veintiuno \ | veintidós \ | veintitrés veinticuatro \ | veinticinco \ | veintiséis \ | veintiocho \ | veintinueve \ | treinta \ | } en tro- en total hay treinta agujas \ | lancetas y las tiras \ |
47. UH1 – vale \ |
48. PM20 – vale / | ya está \ | entonces lo de la::: – | anulamos lo de la enfermera \ | vale / |
49. UH1 – sí \ |
50. PM20 – venga \ | pues ya está \ |
51. UH1 – bueno \ | gracias \ |

- 52. PM20 – de na:da \ |
- 53. UH1 – {(P) hasta luego \}

ENC4_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 76:18-78:26
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. PH6 – sí /| buenas \|
2. UH1 – hoy para médico de la vista \|
3. PH6 – para médico de la vista \<24>
[le da la tarjeta sanitaria de la mujer de UH1 porque la cita es para ella]

[PH6 entra en la base de datos para programar la visita]
4. PH6 – lo que pasa que \| a ver \| no puedo dar directamente para médico de la vista \| porque hace –| {(AC) cuánto tiempo hace que no se ha visita con el o:culista \| cuánto tiempo \| cuánto tiempo hace que no se ha visita \| se ha visitado ya alguna vez con el oculista /|}
5. UH1 – no \| es la primera vez \| para mi mujer \|
6. PH6 – pues entonces \| a ver \|e:h primero tiene que pasar por el médico de cabecera \| que le haga un volante de derivación \|
7. UH1 – [rostro de extrañeza]
8. PH6 – sí \| es que es el protocolo del ambulatorio \| si no yo te te daría directamente pero no puedo \| tiene que pasar primero por el médico de cabecera_
9. UH1 – ni para una consulta tampoco \|
10. PH6 – qué /|
11. UH1 – un consulta con él \| tampoco \|
12. PH6 – si se hubiese visitado con él anteriormente \|sí que te podría dar con él\|pero:: –|| primero tiene que pasar por el médico de cabecera \| le hará un volante \| y con ese volante te daremos hora para el oculista \<5>

[PH6 programa a la mujer de UH1 con el médico de cabecera]

13. UH1 – la fecha más cercana para:: –|
14. PH6 – sí \ | te doy lo más rápido que pueda \<11> [lee el ordenador] mira el viernes \ |
15. UH1 – el vienes que viene sí \ |
16. PH6 – este viernes \ | a las diez y cuarto / | o más tarde / |
17. UH1 – {(&) hora a las diez y media \ | }eh el de la vista \ | qué días:: / |
18. PH6 – el médico \ | el oftalmólogo visita los martes \ | miércoles y jueves \ | pero eso ya te digo \ | cuando vengas con el volante del médico \ | entonces ya te daremos hora \ | eh / |
19. UH1 – {(PP) vale \ | gracias \ }<11> [PH6 confirma la cita con el médico de cabecera en la base de datos y UH1 recoge la tarjeta de su mujer] muy bien \<3>
20. PH6 – pues ya está \ | mm / | el =viernes a las= diez y cuarto \ | venga \
21. UH1 –

=gracias= \

[PH6 le da un papel con la fecha y hora de la visita]

ENC5_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UM1 (usuaria uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UM1: ecuatoriana, UH1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 80:11-86:06
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación primera visita

[UM1 y UH1 acuden a recepción después de salir de urgencias para solicitar primera visita médica para UH1.]

1. UM1 – te iba a decir \ | es que me me dijeron para que me designe un doctor de cabecera \ | |
2. PM10 – mm \ | se ha visita ya alguna vez / |
3. UM1 – ahorita ahorita por emergencia \ |
4. PM10 – tiene número de la seguridad social / |
5. UM1 – a::h \ | [le muestra la tarjeta de la seguridad social]
6. PM10 – vale \ | tendrá que ir el día que le asignen médico \ | el día de la primera visita \ | traer la hoja de empadronamiento y esto \ <6> [le señala la tarjeta de la seguridad social] tendrá que traer la hoja de empadronamiento \ |
7. UM1 – vale \ |
8. PM10 – vale / | {(&) para tramitar \ | } no ahora de momento te pongo \ | eh / | le doy visita para el día que tenga que venir XXX <23>

[PM10 introduce los datos de UH1 en el ordenador]

9. UM1 – XXX él no no se sabe explicar bien \ |
10. PM10 – ha venido de urgencias / |
11. UM1 – =sí= \ | ahorita \ |
12. UH1 – =sí= \
13. PM10 – pero:: – | médico asignado no tiene / |

14. UM1 – =no no= no \ |
15. UH1 – =no no= \

16. PM10 – entonces ahora \ | aquí te doy día y hora XXX trayendo la hoja de empadronamiento \ | y número de la seguridad social \ <31>

[PM10 busca cita para UH1]

17. UM1 – gracias \ <29>
[PM10 le devuelve la tarjeta de la seguridad social]

18. PM10 – {(P) a ver \ | mm \ |} qué quiere / | qué médico prefiere / | de mañana o de tarde / | |

19. UM1 – de tarde \ <9>

20. PM10 – el día catorce \ | para primera visita / |

21. UM1 – vale \ <17>

22. PM10 – en teoría se visita aquí / | en el centro / |

23. UM1 – cómo / |

24. PM10 – tiene médico / |

25. UM1 – sí \ | yo sí tengo médico \ | con la doctora Mon- Montero \ | <6>

26. PM10 – ahora sí \ | qué casualidad \ | los dos con la doctora Montero \ <83>
[PM10 programa la visita]aquí tiene \ | el mismo médico \ | el mismo médico \ |

27. UH1 – y ésta para mí XXX \ |

28. UM1 – claro \ | sí Anto::nio \ | es igual \ |

29. PM10 – pues este día \ | que venga \ | vale / | tiene que venir aquí un poco antes de las cuatro y media \ | {(AC) a las cuatro y cuarto por ahí \ | entran en la sala de administrativos \ |}
[le da un papel con la fecha y hora de la visita]

30. UM1 – vale \ | gracias \ |

31. PM10 – de nada \

ENC6_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UH1: chilena
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 81:30-83:09
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Cambiar cita médica.

1. UH1 – hola \ |
2. PH6 – dígame \ |
3. UH1 – tengo una visita para esta fecha \ | quisiera si puedo \ | me puedes cambiar – |
[UH1 le da el papel con la fecha y hora de su visita]
4. PH6 – sí \ |
5. UH1 – retrasar una hora \ |
6. PH6 – dime el número _
7. UH1 – a partir de la \ | sí \ |
8. PH6 – dime el número de historia \ | apellidos \ |
9. UH1 – Montes Romero \ |
10. PH6 – Montes / |
11. UH1 – Romero \ <21>
[PH6 busca al usuario en la base de datos]
12. PH6 – e ::h de nombre / | es Néstor / |
13. UH1 – sí \ <15>
14. PH6 – a ver \ <4> [escribe en el ordenador] para martes que viene / |
15. UH1 – no \ | para ese mismo día \ | pero si me puedes retrasar la hora \ |
16. PH6 – mm \ | no \ | no puedo \ | porque no me sale:: – |

17. UH1 – y esa doctora hasta qué hora tiene ese día /<8>
18. PH6 – si la quieres por ejemplo:: \ | a la::s seis o algo así más o menos \ | por ejemplo \<0>
19. UH1 – el mismo día / |
20. PH6 – espera \ |
21. UH1 – a ver si me entiendes \ | el mismo día a partir de las_
22. PH6 – {(F) el mismo día} a partir de las \ | o sea más tarde_
23. UH1 – de las seis y media en adelante puede ser cualquier hora \ |
24. PH6 – está todo ocupado \ | no me queda nada \ |
25. UH1 – hasta qué hora más o menos tiene la doctora / |
26. PH6 – ella visita hasta las siete \ |
27. UH1 – yo ya:: – |
28. PH6 – vale \ | te lo dejo \ | te lo dejo como está \ | eh / |
29. UH1 – sí \ | ya hablaré con ella \ |
30. PH6 – vale \ |
31. UH1 – gracias \ |
32. PH6 – {(AC) nada \ }

ENC7_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 83:30-86:06
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitar derivación a otro centro para realizar prueba.

1. UM1 –[le da a PH6 un papel de derivación para hacer una prueba en otro centro]
2. PH6 – le llama- para esto le llamarán por teléfono \ | | o le enviarán carta \ | teléfono tiene / | teléfono / |
3. UM1 – no no \ <12> [PH6 escribe en el ordenador] no \ | fijo no \ |
4. PH6 – a ver \ | dígame el número de teléfono \ | dígame el móvil \ |
5. UM1 – no \ | no no tengo \ |
6. PH6 – bueno \ | pues entonces le pondré que le envíen carta \ | eh / | porque teléfono fijo tampoco tiene \ | teléfono fijo / |
7. UM1 – no \ | fijo no tengo \ | pero tengo móvil pero no:: XXX_
8. PH6 – bueno \ | pues_
9. UM1 – será que XXX poner ahora XXX \ <53>
[PH6 introduce los datos en la base de datos]
10. PH6 – es correcta la dirección \ | no / | Calle Comercio \ |
11. UM1 – sí \ |
12. PH6 – tres once \ | piso / |
13. UM1 – cuarto \ | primera planta \ |
14. PH6 – cuarto \ | vale \ |
15. UM1 – primera planta \ |
16. PH6 – sí \ | | le enviarán carta \ | y le dirán el día la hora \ <32> [PH6 le da una

copia de la petición de derivación] siga usted con ésta y ya está \ | eh / |

17. UM1 – y ésta / |

18. PH6 – la copia \ | eh / | ya le enviarán carta \ | y le indicarán el día la hora y el centro donde se hará esta prueba \ |

19. UM1 – vale \

ENC8_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UM1 (usuaria uno), UM2 (usuaria dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UM1: marroquí, UM2: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 86:10-87:31
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir cita médica.

[UM1 y UM2 acuden a la oficina para pedir cita para el médico. UM1 es una niña, hija de UM2]

1. PH6 – siguiente /<5>
[UM1 y UM2 se aproximan]
2. UM1 – e:h le pue- e:h le puedes dar a mi madre día y hora / |
[le da la tarjeta sanitaria]
3. PH6 – para el médico / | para el médico de cabecera \ |
4. UM1 – [asiente con la cabeza] <25>

[PH6 entra con su ordenador en la base de datos]
5. PH6 – pregúntale si le va bien para el martes que viene / |
6. UM2 – eh / |
7. PH6 – {(F) martes que viene \ | le va bien / |} martes que viene / |
8. UM2 – tarda mucho \ |
9. PH6 – no tengo nada antes \<3>
10. UM1 – por la tarde no / <5>
11. PH6 – el viernes / | este viernes / | va bien este viernes / | a las tres y media / |
12. UM2 – [asiente con la cabeza] <6>
13. PH6 – tres y media \ | tres y media he puesto \ | eh /<16> aquí tiene \
[PH6 le da un papel con la cita y la hora]

ENC9_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC9_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UM1 (usuaria uno),
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UM1: ?
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 102:000-103:47
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir cita médica.

1. PH6 – dime \ |
2. UM1 – {(DC) a::h es una cita mañana con el doctor Sánchez \ | para buscar un alta \ | }
3. PH6 – a ver \ <41> [coge la tarjeta sanitaria]
[PH6 entra en la base de datos]
4. PH6 – es que mañana no tengo nada mañana \ | mañana \ | eh / |
5. UM1 – la cosa es que:: – | el el doctor en las urgencias \ | me ha dicho que tengo que buscar la alta con el doctor en la cabeza \ |
6. PH6 – a ver \ | mañana a las cuatro \ |
[PH6 mira la pantalla]
7. UM1 – vale \ |
8. PH6 – a las cuatro vas directamente a la consulta doce \ | eh / |
9. UM1 – {(F) doce / | }
10. PH6 – sí \ | que es donde visita el doctor Sánchez \ |
11. UM1 – a mí gusta más en en el nueve \ |
12. PH6 – sí \ | pero él visita visita en la doce siempre \ <7>
13. UM1 – muchas gracias \ | ah / |[PH6 le da su tarjeta sanitaria]
14. PH6 – de nada \ <18> vale \ | mañana a las cuatro en la consulta doce con el doctor Sánchez \ | eh / |
15. UM1 – vale \ | muchas gracias \ |[PH6 le da un papel con la fecha y hora de la cita]

16. PH6 – de nada \ |
17. UM1 – adiós \<0>
18. PH6 – hasta luego \

ENC10_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH6 (proveedor seis), UH1 (usuario uno),
- *Nacionalidad de los participantes:* PH6: española, UH1: colombiana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 103:49-104:40
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir nueva tarjeta sanitaria

1. PH6 – dime \ |
2. UH1 – he perdido:: mi carnet \ |
3. PH6 – la tarjeta sanitaria \ | no / | te refieres / |
4. UH1 – sí \ |
5. PH6 – eso tienes que ir ahí a administración \ | y te harán una copia \ | un duplicado \ |
6. UH1 – pero nunca:: la he tenido aquí \ | la tuve hace cinco años en otra dirección \ | entonces me dijeron \ | fui hoy \ | fui {(&) como soy autónomo \ | } a:: sacar la nueva en la seguridad social \ | y me dijeron que tenía que pedirla en el centro primaria \ | aquí me dijeron \ |
7. PH6 – pero que es para que te hagan sanitaria / |
8. UH1 – sí \ |
9. PH6 – vale \ | pues tienes que ir ahí a administración \ | y:: – |
10. UH1 – pero yo están mis datos aquí \ | porque no tengo_
11. PH6 – pero igualmente te te registrarán igualmente \ |
12. UH1 – sí / |
13. PH6 – te registrarán y les – |
14. UH1 – y necesito pedir hora \ | entonces saco eso primero y:: – |
15. PH6 – sí \ | con el empadronamiento \ | vale \ |[mira la hoja de empadronamiento] ahí en administración que te te te darán una:: – | te darán de alta \ | te te te darán la copia para para XXX \ |

16. UH1 – {(PP) gracias \|}

17. PH6 – de nada \

ENC11_13

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC11_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UM1: chilena
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 122:27-127:58
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de traslado de centro.

1. UM1 – hola \ | una pregunta \ | yo estaba empadronada en Villarroel \ | en Hospital Clínico \ | y para empadronarme aquí / | yo estoy viviendo por acá \ | para estar en esta atención primaria / | cómo cómo tengo que =hacer= /
2. PM10 – =tiene= que ir a la calle Marqués de Argentera \ |
3. UM1 – que mi compañero lo ha hecho aquí \ | me ha dicho que:: - |
4. PM10 – para traer el padrón / | empadronarse / |
5. UM1 – no \ | {(F) yo ya estoy empadronada acá \ | en este barrio \ | =quiero atenderme aquí= \ }
6. PM10 – =a ver \ | traer= la hoja de empadronamiento \ | tiene la:: el número de la seguridad social también \ |
7. UM1 – sí \ | todo \ | me han dicho todo lo que hay que traer \ | {(P) y lo traje todo\ }<19>
8. PM10 – a ver \<10> [mira los documentos] y ahora te asigno para darte primera visita \ |
9. UM1 – vale \ |
10. PM10 – pero después \ | el día de la visita \ | tendrás que pasar un poco antes y traer la documentación ésta \ |
11. UM1 – ah \ | okei \ |
12. PM10 – {(P) vale / | }
13. UM1 – entonces no hace falta que te deje nada \ | los documentos no hace falta \ |

14. PM10 – no pero déjame \ |
 15. UM1 – sí / |
 16. PM10 – {(&) para rellenar mejor los datos \ } <26>
[PM10 entra en la base de datos para dar cita a UM1]
 17. PM10 – perdona \ | antes estabas e::n =Sant Pau \ | no= /
 18. UM1 – =Hos- Hospital Clínico= \ | vivía al lado \ |
 19. PM10 – en Lé- en Lérida / <5>
 20. UM1 – no: \ | to- toma mi dené \ | a ver cuál es \ | {(P) has puesto: \ |} siempre me dicen algo así con Lérida \ | y creo que al apuntarlo =sale otra= persona que no soy yo \ <33>
 21. PM10 – =espera= \ |
[PM10 escribe en el ordenador]
 22. PM10 – tú te habías visitado en otro centro ya / |
 23. UM1 – sí \ | había ido a pedir la catsalut \ | que la tengo por acá \ | que no me llegó nunca ya \ | me habían dado para mé:dico de cabecera y todo eso \ | pero no había estado nunca:: --| o sea enferma no \ | no me he puesto nunca todavía \ | desde que estoy acá \ <5> nunca me llegó la tarjeta \ |
 24. PM10 – no \ | es para saber \ | depende cómo estén introducidos los datos \ |
 25. UM1 – ah \ |
 26. PM10 – bien de una manera o de otra \ <164>
[PM10 escribe en el ordenador y después contesta el teléfono]
- . [En este momento se interrumpe la grabación porque se acaba la capacidad del Hi-MiniDisc. A continuación en este encuentro PM10 le da fecha y hora para la primera cita médica de UM1. Más tarde le devuelve todos los documentos: hoja de empadronamiento y la tarjeta de la seguridad social. Para finalizar le hace la advertencia de que ha de acudir el día de la cita quince minutos antes para pasar por la Sala de administrativos para que le den su tarjeta de centro y le abran su historia médica.]

1.3.14 Transcripción de la cinta 14

ENC1_14

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_14.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 14 (7-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis) UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UH1: italiano-argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 1:01-23:02
- *Fecha de la grabación:* 7/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Alta en el centro y primera visita

[Este encuentro está comenzado cuando se inicia la grabación. UH1 acaba de llegar y de sentarse para ser atendido por PM16]

1. PM16 – Paqui \ | tú has hablado con un chico que se apellida Andreoti para_
2. PM9 – XXX
3. PM16 – para darle hora / | por teléfono / |
4. PM9 – no lo sé \ |
5. PM16 – no / | [se dirige a UH1] que has llamado aquí al centro o al nueve cero dos / | de programación de visitas \ |
6. UH1 – no \ | he llamado aquí al centro \ | en el centro me han dicho que tenía que llamar al nueve cero dos \ | en el =nueve cero dos me han dicho que XXX=
7. PM9 – =no \ | yo no no \ | no he sido yo= porque yo eso del nueve cero dos no se lo he dicho \ | no se sido yo \ |
8. PM16 – vale \ |
9. UH1 – me han hecho este cambio ahora \ | XXX
10. PM16 – a::h \ | vale \ |
11. UH1 – XXX
12. PM16 – otra cosa \ | también guardas / | guardas XXX
13. UH1 – no \ |
14. PM16 – o sea \ | Andreoti no \ <28> [consulta la base de datos]

15. UH1 – a las once tengo turno con la:: enfermera y a las once_
16. PM16 – y a las once treinta y uno con el doctor \ |
17. UH1 – mm \ |
18. PM16 – vamos a arreglarlo todo que: – |
19. UH1 – sí \ | porque hay mucho lío \ | verdad / |
20. PM16 – sí \ | {(P) vamos ponerlo bien ya:: – |} te doy tu número de historia y todo\ |eh / |
- [PM16 consulta la base de datos]
21. UH1 – {(P) vale \ }<3> lo que pasa es que es esto \ | y yo le decía a la chica que hablaba por teléfono \ | {(F) yo tengo un historial médico porque desde que estoy en España: – \ }
22. PM16 – a nosotros nos interesa recuperar tu historial del otro sitio \ |
23. UH1 – claro \ |
24. PM16 – no nos interesa_
25. UH1 – no \ | exacto \ | {(F) hombre \ |} si tengo toda una serie de análisis hechos – | me imagino que segui- que hará un seguimiento el doctor \ |
26. PM16 – exacto \ <0>
27. UH1 – entonces la pregunta es la siguiente \ | digo me imagino que es un un asunto interno el de recuperar el historia / |
28. PM16 – sí \ |
29. UH1 – vale \ |
30. PM16 – eso sí \ | no te preocupes \ | eh / |lo:: – <5> {(F) a ver \ |} aparte de que el médico podrá acceder al historial de tu otro médico \ | aparte: \ |
31. UH1 – mm \ |
32. PM16 – e:h – | aparte físicamente recuperaremos también el historial \ |
33. UH1 – vale \ <13>
- [PM16 habla con PH8]
34. PM16 – vale \ | te las he quitado de ahí \ | y ahora te las voy a poner \ <30> [escribe en el ordenador y habla con PH8] {(P) la primera va a ser ésta \ }<14> vale\ | por un lado ya tenemos arreglado esto \ | ahora aquí es cuestión \ |[escribe

- en el ordenador] {(P) (escribe) cuatro ochenta y dos \ | seis cinco nueve} {(F) a ver\ | } entonces \ | tus datos están bien \ | Samuel Andreoti / |
35. UH1 – sí \ |
36. PM16 – de Italia \ | eh / | tienes nacionalidad italiana \ |
37. UH1 – mm \ <16>
[PM16 introduce los datos en la base de datos]
38. PM16 – {(P) (lee) cuatro diez \ | ocho ochenta \ | } naciste el once de julio del setenta y cuatro \ |
39. UH1 – mm \ |
40. PM16 – y ahora ya no vives en Marina \ | sino que vives en – |
41. UH1 – Plaza_
42. PM16 – Plaza de la Llave \ |
[lee la hoja de empadronamiento]
43. UH1 – mm \ | número ocho \ <36>
[PM16 introduce los datos]
44. PM16 – número ocho \ | cuarto segunda \ |
45. UH1 – sí \ |
[lee la hoja de empadronamiento y comprueba los datos en la base de datos]
46. PM16 – teléfono seis siete cuatro sigue valiendo / |
47. UH1 – seis uno cinco \ | ocho ocho \ | cuatro seis \ | uno dos \ |
48. PM16 – vale \ | el número de la seguridad social \ | la tarjeta de tesorería no no la tienes / | no / | aquella =amarillita= / | una amarilla / | vale \ | bueno \ | te mantengo el que tenías \ | eh / | en el otro ambulatorio \ | se supone que:: en principio como eres titular_
49. UH1 – =no= \
50. UH1 – cuál es esa / | tarjeta amarilla / |
51. PM16 – bueno \ | la tarjeta \ | bueno esa te la dan en Vía Laietana \ | es un papel así chiquitín amarillo \ | donde pone tu número de la seguridad social \ | yo te voy a mantener el que tenías \ <0>
52. UH1 – sirve / |
53. PM16 – sí que sirve \ | no se ve \ | el número \ | sí que sirve esa tarjeta \ |

54. UH1 – ah \ | y no me lo pones a mí esto / |
55. PM16 – no \ | antes sí que venía aquí abajo el número \ | pero ahora las nuevas por confidencialidad no lo ponen \ |
56. UH1 – ah \ |
57. PM16 – eh / | entonces \ | supongo que si eres titular no te habrán cambiado el número \ |
58. UH1 – no \ <0>
59. PM16 – yo te voy a dejar el mismo \ <0>
60. UH1 – vale \ <0>
61. PM16 –si algún día tuvieras que hacer una baja por cualquier motivo \ | pues lo compruebas y ya está \ | eso no tardamos nada \ <3> esto ya está \ | {(PP) (escribe) cinco ochenta y tres \ |}
62. UH1 – esto no esto porque a ver \ | yo tenía ésta [tarjeta sanitaria definitiva] \ | me la robaron \ | pedí que me hagan otra \ | me hicieron una:: –
63. PM16 – de papel \ | =sí la provisional= \ |
64. UH1 – =de papel= \ | y después me mandaron ésta \ | vale / |
65. PM16 – mm \ |perfecto \ |
66. UH1 – y esto hacia el año pasado \ | eh / |que yo la tenía la antigua pero me la robaron \ |
67. PM16 – a ver \ | es válida \ | es perfectamente válida \ | {(AC) lo que pasa es que a la hora de comprobar el número \ | como aquí no sale no lo puedo comprobar\ }<0>
68. UH1 – vale vale \ |
69. PM16 – {(AC) pero es válida \ | para hospitales \ | para farma- es que es la que has de llevar \ |} la otro no te vale \ | eh / |
70. UH1 – ah vale vale \ |
71. PM16 – la otra es sólo informativa \ |
72. UH1 – {(DC) de acuerdo \ | } <32>
- [PM16 introduce los datos de UH1 en la base de datos]
73. UH1 – y el tema de::: de estar dado de alta o no / | bueno mi trabajo es un poco

- así\| sabes /| o sea \| de repente me contratan por tres meses \| se me termina el contrato estoy dos meses sin trabajar \| se me me renuevan el contrato por otros dos meses \|
74. PM16 – sí \|
75. UH1 – alta baja alta baja alta baja \| =entiendes= /|
76. PM16 – \| =vale= \|
77. UH1 – entonces claro \| justamente estoy trabajando para un festival \| que me han dicho bueno te pagamos tanto con –| con la seguridad social \| pin pan y los descuentos \| y:: lo que tengas que aportar y cuando voy a cobrar me dicen \| no es que te tenemos que pagar menos porque:: no te hemos podido dar en la seguridad social –| porque estás dado de baja \| bueno sabes una serie de cosas ahí que yo_
78. PM16 – imposible \| a ver \| tu número de de la seguridad social \| es éste y nada más \| [le señala una tarjeta de la seguridad social] \| yo éste no lo he tocado porque como no tengo la tarjeta no lo he tocado \| o sea que:: no estás dado de baja\| eh /| {(F) y el número además} siempre se mantiene de un trabajo para otro\<0>
79. UH1 – mm \|
80. PM16 – incluso mm si:: te cambias a lo mejor para entrar a trabajar \| lo primero que te piden es la tarjeta esa amarilla de tesorería para ver el número \| y ponerte el mismo número \|
81. UH1 – ya \|
82. PM16 – porque el número es –| a ver \| lo tienes que tener siempre contigo \| es tu número \| va a ser el tuyo \|
83. UH1 – ya \|
84. PM16 – todas tus bajas irán ahí \| todas tus cotizaciones también \| el día que tengas que cobrar una pensión saldrá eso \|
85. UH1 – vale \|
86. PM16 – de baja este número no te lo pueden dar \|
87. UH1 – vale \|
88. PM16 – sólo se da de baja por defunción \|
89. UH1 – entonces tengo que ir hasta Via Laietana /|
90. PM16 – para Via Laietana pero es para que te den la tarjetita amarilla eh /| que te digo yo \|

91. UH1 – ya: \ |
92. PM16 – con tu tu deneí \ | el número de la seguridad social \ | y en el régimen que estás \ | si estás como activo o como pensionista \ |
93. UH1 – ya \ |
94. PM16 – eh / |
95. UH1 – vale \ |
96. PM16 – pero que es solamente informativa esa tarjeta \ <3>
97. UH1 – y la chica que:: que me dio el turno: – | =me= decía que tenía que ir porque como no estaba dado de alta en la seguridad social \ | me dijo esto \ | tienes que ir a Avenida América \ | en Avenida América ahí te van a hacer una tarjeta que te sirve \ | bueno \ | una una serie de una serie de cosas_
98. PM16 – =sí= /
99. PM16 – mira \ | sí que estás dado de alta \ | lo que pasa es que hay muchas maneras de buscarte en la seguridad social_
100. UH1 – mira \ | he llamado al novecientos \ | primero he llamado al número por teléfono \ | vale / |
101. PM16 – aquí no te darán una primera visita \ |
102. UH1 – me han me me han hecho llamar al novecientos dos \ |
103. PM16 – mm \ |
104. UH1 – y me han dicho que este trámite me estás haciendo tú me lo hubieran hecho por orde- ordenador \ | después \ | evidentemente han querido que pague más teléfono porque si no me parece fuerte_
105. PM16 – éste éste es nuestro teléfono \ | [le muestra una tarjeta del centro]
106. UH1 – sí \ | me lo das ahora / |
107. PM16 – sí \ |
108. UH1 – vale \ | y después me dijeron {(AC) tienes que ir a Avenida América \ | número ocho \ | al cap salud \ | a administración que ahí te van a hacer una tarjeta} {(DC) cuando no estés dado de alta \ | }
109. PM16 – vale \ | pero como tú ya tienes esto \ | [tarjeta sanitaria provisional] tú ya no tienes que ir a Avenida América \ | porque en América lo que te van a tramitar es {(&) otra cosa \ | } pero que no te hace falta \ | porque tú has cotizado \ | y como ya tienes tarjeta \ | ya no tienes que ir a América para nada \ | en América te hubieran hecho esto y te hubieran dado esta tarje- esta tarjeta \ <0>

110. UH1 – vale \ |
111. PM16 – este papelito que tú ya lo habrás tenido \ | [tarjeta sanitaria provisional]
112. UH1 – claro hombre \ |
113. PM16 – al tener esto \ | ya te la has hecho \ | tú tarjeta sanitaria ya tienes \ | no te la tenemos que tramitar \ | con lo cual no te la tenemos que tramitar \ | sólo si se caduca o si se pierde \ |
114. UH1 – vale \ |
115. PM16 – o sea que la tarjeta sanitaria la tienes \ |
116. UH1 – okei \ |
117. PM16 – e::l el papel de tesorería \ | pues si quieres ir a recogerlo es en Vía Laietana ocho \ | es un papel amarillito \ | pequeñito como esto \ |[señala la tarjeta sanitaria provisional]
118. UH1 – pero para qué me sirve ese papel / |
119. PM16 – este papel / |mm a ver es como el certificado de la tesorería para cuál es saber tu número de seguridad social \ |no es más \ | es que es meramente informativo \ |o sea a un hospital vas a ir con esto no vas a ir con aquello \ | [señala la tarjeta sanitaria provisional] \ | =aquel es tuyo \ | personal \ |=
120. UH1 – =pero para / | pero ese papel= me lo pueden pedir en un trabajo o algo / |
121. PM16 – sí \ |te lo pueden pedir \ | mira \ |yo te voy a enseñar el mío para que veas\<3> [coge tu tarjeta de la seguridad social] te lo pueden pedir en un trabajo porque si te van a hacer un contrato te dirán {(F) dame e:l el papel de tesorería \ |}
122. UH1 – y ya esto no lo puedo entregar / |
123. PM16 – no \ | porque ahí no viene el número de la seguridad social \ |
124. UH1 – ah \ | porque a mí me dijeron dame el número de la segu=ridad social \ |= y yo les pasé este \ |Andre \ | cero siete – | treinta: – <0>
125. PM16 – =exactamente \ |=
126. PM16 – no \ | ése no es \ |ése XXX \ | ves / | [le muestra su número de seguridad social] / | es un papel así \ |el {(&) papel} de tesorería \ |
127. UH1 – va::le vale \ |
128. PM16 – entonces aquí \ | esto realmente es informativo \ | si tú vas a un trabajo pues te lo pedirán para ponerte \ |ese número de la seguridad social \ |

129. UH1 – bueno \ | ése ahora me lo voy a apuntar \ | Vía Laietana ocho \ | [coge su libreta] {(DCC) (escribe) Vía Laietana \ | }
130. PM16 – ahí vas con el deneí y te lo dan \ |
131. UH1 – vale \ |
132. PM16 – eh / | con eso \ | esto \ | esto es tuyo \ | que esto es para los hospitales y para la farmacia \ | y esta es solo para el centro \ | [le muestra su tarjeta de centro]
133. UH1 – vale \ |
134. PM16 – aquí te viene el médico que te hemos asignado \ | los horarios de visita y los teléfonos para pedir hora \ | a más a más a estos teléfonos se han añadido estos \ | [le da una tarjeta con otro número de teléfono sólo para pedir cita] lo que pasa es que aquí sólo puedes pedir hora con el doctor Rodríguez \ |
135. UH1 – vale \ |
136. PM16 – si el doctor Rodríguez te tuviera que mandar a algún especialista \ | aquí no te lo dan \ | tienes que llamar aquí \ | al tres diez \ | catorce \ | veinticinco \ |
137. UH1 – vale \ |
138. PM16 – eh / |
139. UH1 – perfecto \ |
140. PM16 – ahora tienes hora con el doctor Rodríguez \ <0>
141. UH1 – vale \ |
142. PM16 – déjame \ | te voy a consultar si lo de la petición \ | espera un momento \ | eh / |
143. UH1 – sí \ <50>
144. PM16 – esto me lo tienes que firmar \ | eh / | [formularios de petición de historia clínica]
145. UH1 – esto te lo tengo que entregar \ |
146. PM16 – éste sí me lo firmarás \ | [formulario de petición de historia clínica]
147. UH1 – vale \ <8> [firma la petición]
148. PM16 – esto es para que podamos pedir tu historial al centro \ | donde estabas \ |
149. UH1 – vale \ |

150. PM16 – déjame el deneí otra vez \ |
151. UH1 – sí claro \ | [le da su DNI]
152. PM16 – esto es para ti también \ | [resguardo de la solicitud de petición]
153. UH1 – ah \ | vale \ <49>
[PM16 va a hacer fotocopias]
154. PM16 – eso es para ti \ |
155. UH1 – vale \ <56> [le devuelve el DNI]
[PM16 habla con PH8]
156. PM16 – {(PP) a ver \ } <13> [ordena los documentos] lo que necesito es del otro centro \ | donde estabas \ | la dirección \ | =la sabes / | no= /
157. UH1 – =a::h carrer= Mallorca \ | número-<0>
158. PM16 – calle Mallorca es / |
159. UH1 – es:: - | pero es carrer Mallorca número \ | {(P) no me acuerdo \ | } sé que en la calle Mallorca está \ | es la zona Ensanche de:: - | perdón de:: - |
160. PM16 – Izquierdo \ | [se dirige a PM9] cuál era / <168>
[PM16 va a ayudar a PM9 en una gestión burocrática]
161. PM16 – ay \ | Paqui \ | dime el teléfono de allí del Ensanche Izquierdo \ |
162. PM9 – de aquí / | [coge un listado de teléfonos]
163. PM16 – sí \ | del otro del otro / | [coge otro listado de teléfonos]
164. PM9 – tres jota / |
165. PM16 – sí \ <6>
[PM9 busca la información en el listado]
166. PM9 – cuatro tres uno \ | cero cuatro tres ocho \ |
167. PM16 – vale \ | gracias \ <46>
[PM16 cumplimenta unos formularios]
168. PM16 – esto me lo tienes que firmar \ | eh / | [solicitud para la obtención de la tarjeta sanitaria]

169. UH1 – vale \ |
170. PM16 – si no ya te haría ir \ | pero no quiero que me lo firmes en blanco \ <58>
[PM16 rellena el documento para que lo firme UH1]
171. PM16 – mira aquí me vas a firmar ésta \ | [otro documento de petición de historial clínico] en caso de que no me la validen \ | y me la echen para atrás \ | tendrías que volver a firmar \ | eh / |
172. UH1 – vale \ |
173. PM16 – porque la otra {(DC) (P) no la encuentro \ } <10> firmame ésta \ | si no me vale pues te llamaremos y tendrás que volver a firmar \ |
173. UM1 – vale \ |
174. PM16 – mira \ | me tienes que firmar aquí \ <5> [solicitud de petición de historial clínico]
175. UM1 – [firma la solicitud del cambio de centro]
176. PM16 – signatura del titular de la historia \ |
177. UM1 – y qué / | qué está pidiendo / |
178. PM16 – estoy pidiendo en Ensanche Izquierdo tu historial \ |
179. UH1 – vale \ |
180. PM16 – lo que pasa es que aparte de que el médico lo pida por el ordenador \ | tenemos que mandarle nosotros una petición \ | eh / | para que quede: – |
181. UH1 – vale \ | |
182. PM16 – vale \ | bueno \ | pues entonces nosotros pediremos la historia \ | y nos llegará \ | no hay ningún problema \ | aunque tarde un mes o dos en llegar porque él puede – | como te hemos recuperado \ | que no te hemos creado nuevo \ |
183. UH1 – vale \ |
184. PM16 – él podrá acceder a tu historial \ |
185. UH1 – vale \ |
186. PM16 – creo que ya te lo he dado todo \ |
187. UH1 – sí \ | tengo todo \ |
188. PM16 – pues ya puedes subir a visitarte {(& } ahora ya \ |

189. UH1 – bueno no \ | gracias a ti \ | \ | venga \ | = {(cat) bon dia¹³³} y que vaya bien \ | hasta luego = \
190. PM16 – =venga \ | hasta luego \ | {(cat) adéu¹³⁴} = \

ENC2_14

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_14.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 14 (7-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis) UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UH1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 88:31-88:49
- *Fecha de la grabación:* 7/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de partes de baja

1. UH1 – XXX una baja \ |
2. PM16 – ah \ | le hicimos una baja / |
3. UH1 – exacto \ | es que:: claro XXX aquí pero está empadronada XXX \ | la doctora me dijo que había que {(&) revisar } números porque no:: no puede hacerle baja \ |
4. PM16 – has estado en XXX / |
5. UH1 – he estado XXX \ <11>
[PM16 encuentra a la mujer de UH1 en la base de datos]
6. PM16 – Marina \ |
7. UH1 – sí \ |
8. PM16 – hay que modificar un número / |
9. UH1 – para que: pueda: – |
10. PM16 – hacer la baja \ <10> y no te ha dicho qué número es \ | el de la seguridad social por ejemplo / |
11. UH1 – no sé \ | supongo que será algo que ver con e::l número de residencia \ | no sé \ <7>
12. PM16 – es que a ver \ | si lo que tiene mal – | | es el número de:: – | | de la seguridad social \ | nos tienes que traer – <8> [escribe en el ordenador] {(sorpresa) ah \ | es beneficiaria \ | claro \ | } mira tienes que traernos un número de la seguridad social \ | porque =ella está= de beneficiaria \ | esta- este número \ | que tiene ella de seguridad social \ | será – | o de su padre \ | o de su madre \ | o de alguna persona – | donde ella está incluida en la cartilla \ | claro una persona que necesite una baja se supone que tiene su propio número de:: de seguridad social \ | lo que necesitamos es {(F) su número de seguridad social \ | }

13. UH1 – =un qué= /
14. UH1 – y pero si::: no están los partes esos {(&) aquí} \ |
15. PM16 – bueno pues vamos a ver con quién está ella de beneficiaria \ | {(P) pertenece- | }
16. UH1 – a ver \ | es mi mujer \ | mi esposa \ | porque claro_
17. PM16 – está contigo / |
18. UH1 – no \ | es que ahora no lo sé \ | fue hace tanto \ |
19. PM16 – mira \ | [lee unos datos del ordenador en voz muy baja]
20. UH1 – no me suena haber hecho eso \ | |
21. PM16 – me sale \ | por un lado en la calle Comercio \ |
22. UH1 – no eso fue hace:::_
23. PM16 – incluso ahora ahora Sant Pere Mitja \ |
24. UH1 – ahora ahora está en Sant Pere Mitja \ |
25. PM16 – aquí \ <5> [PM16 consulta la base de datos SIAP para buscar más información] en la calle Comercio \ |
26. UH1 – eso hace ya \ |
27. PM16 – aquí está como titular \ | {(lee) (P) uno uno uno \ | ocho nueve cuatro \ | cinco seis - | }o sea que lo que hay que hacer es - | al duplicarla \ | {(P) no nos ha dejado ponerla}<13> no me va a dejar así \ | [escribe en el ordenador] no me deja tenerla {(DCC) como titular \ | | } ya te has visitado / | no / |
28. UH1 – sí \ <4>
29. PM16 – {(P) y la pongo como beneficiaria no me deja \ }<156>
[PM16 escribe en el ordenador y consulta otra base de datos]
30. PM16 – su nombre es Marina / | verdad / |
31. UH1 – sí \ <15>
[PM16 escribe en el ordenador]
32. PM16 – ésta es la de:: - | a ver \ <5> veo que ahora ya está \ | eh / | que te la podré hacer \ |
33. UH1 – mm \ |

34. PM16 – no <5> [escribe en el ordenador]
35. UH1 – y por qué /| qué::_
36. PM16 – porque \| mira \| ella venía –|| a visitarse \|ella venía a visitarse aquí \| ha venido ya alguna vez \|
37. UH1 – sí \| ahora mismo vino por =Lexatin= \
38. PM16 – =ese mismo= día cuando ella vino a visitarse \|
39. UH1 – sí \|
40. PM16 – ves /| le he creado un estand \| Marina Castaño \| [le muestra la pantalla del ordenador]
41. UH1 – sí \|
42. PM16 – y la pusieron como titular de la cartilla \| porque era ella la titular \|
43. UH1 – sí \|
44. PM16 – hoy \| le han vuelto a crear \| pero la han creado como si no fuera la titular \| porque no te deja crearla como titular \| te dejar crearla solo – {(AC) sabes que en una cartilla no puede sólo puede haber uno \|}
45. UH1 – ah y no puede usted utilizar la anterior /|
46. PM16 – lo que vamos a hacer es – <7> a ver si te la puedo poner \| pero {(DC) tengo que ponerte –} <9> le habían hecho dos ficheros \|
47. UH1 – sí \ <10>
48. PM16 – te voy a volver a poner – <5> {(escribe) (P) tu mujer \|} te vuelvo a poner ahora y dile que tiene que hacer –| qué:: en urgencias \| tienes que ir a urgencias ahora \|
49. UH1 – sí \| me dijo: vuelva para que me dé la baja \|
50. PM16 – vale \| a las doce \| {(F) vale \| pues mira \|} vuelve para allá que hablo con la =doctora= \| ya está \| ya está arreglado \| eh /|
51. UH1 – =sí= /
52. UH1 – perfecto \|
53. PM16 – está arreglado para que te haga la baja ahora \| luego ya:: –|
54. UH1 – no igual luego que se lo:: –| al menos que tenga la baja \|=muchas gracias\| eh= /

55. PM16 –
venga= hasta ahora \

=exacto \ |

ENC3_14

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_14.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 14 (7-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), PH8 (proveedor ocho), PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, PH8: española, PM9: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 102:17-135:16
- *Fecha de la grabación:* 7/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de tarjeta sanitaria para bebé.

1. PM16 – pasa pasa \<7>
[UH1 entra en la oficina y le da unos documentos a PM16]
2. UH1 – le tengo que constar a la recién nacida y me ha dicho que traer esto \|[lleva un formulario para solicitar ayuda de beneficencia]
3. PM16 – pero ya tienes hora con el pediatra /|
4. UH1 – no \|
5. PM16 – no /|te tienen que dar un pediatra /|no /|
6. UH1 – sí \|[le tendré que hacer una vacuna \|[(P) (&) y me la pone así\|} entonces\| yo fui a bienestar social y me ha dicho rellenar esto y tengo que::-|[formulario de beneficencia]
7. PM16 – pero tu hija se tiene que visitar /|no /|
8. UH1 – sí sí \<0>
9. PM16 – qué edad tiene \|[
10. UH1 – ha nacido ha nacido diecinueve de mes este \|[recién nacida \<0>
11. PM16 – no llega al mes /|no /|
12. UH1 – no \|[
13. PM16 – vale \|[tienes la hoja del padrón /|
14. UH1 – sí \|[
15. PM16 – venga \|[pues la hoja del padrón \<10> [UH1 busca la hoja de empadronamiento para dársela a PM16]

- [PM16 habla con PM9]
16. PM16 – yo te lo voy a devolver \ | me haré una fotocopia \ | pero te lo devolveré todo \ | eh / |
17. UH1 – sí \ | tengo \ | tengo \ <17>
- [PM16 habla con PM9 de nuevo]
18. PM16 – pues \ | a ver \ | un momentito \ | eh / <182>
- [PM16 va a hacer fotocopias e introduce los datos de la hija de UH1]
19. PM16 – a ver \ | era esto \ | la hoja del padrón \ |[le devuelve la hoja de empadronamiento] necesito el libro de familia \ | | cómo se llama la nena \ |
20. UH1 – Aizu \ |
21. PM16 – Aizu \ |
22. UH1 – está aquí \ | [la señala en el padrón]
23. PM16 – es Aizu \ |
24. UH1 – sí \ |
25. PM16 – vale \ | Aizu \ | y los papás =Ahmed y Fazal= \ | vale \ | y ahora \ | necesito el deneí de Ahmed \ |
26. UH1 – =Ahmed Fazal= \
27. UH1 – {(P) de Ahmed \} <6> [busca su DNI y se lo da]
28. PM16 – vale \ | pues voy a hacer una fotocopia y te lo traigo todo \ | eh / <0>
29. UH1 – vale \ <409>
- [PM16 va a hacer fotocopias del DNI y del libro de familia. PM16 también habla con PM9 y después coge el teléfono]
30. PM16 – a ver \ | esto es para ti \ | esto también \ | esto es mío \ | esto es tuyo \ | | y las copias / <4> [le devuelve el libro de familia y el DNI] yo no he hecho una copia de esto \ | voy a necesitar una de esto \ | una del deneí \ <4>
31. UH1 – XXX
32. PM16 – ya \ | a ver si me las he dejao allí \ <9> [vuelve a la fotocopidora] [regresa] a ver \ | ésta es mía \ | no \ |
33. UH1 – este nada \ |

34. PM16 – éste es tuya \ | y éste es mía \ | a ver déjame lo que te he dado \ | las hojas que te he dado / |
35. UH1 – no \ | me ha dado sólo ésta \ | [le muestra una copia]
36. PM16 – ésta y otra \ | no / | te he dado \ | el libro de familia \ |
37. UH1 – el libro de familia \ | nada más \ <3> no no \ | nada =más= \
38. PM16 – =no= \ | esto no es \ |
esto no es \ |
39. UH1 – {(F) nada nada \ |} no me ha dado nada \ | me dado sólo residencia y: – | libro de familia \ | | éste también \ | [le muestra un documento que le había dado]
40. PM16 – bueno \ <240>
[PM16 va hacer más fotocopias y también habla con INV]
41. PM16 – ahora sí \ | eh / | toma \ | eso es tuyo \ | el deneí también \ | [le da sus originales]
42. UH1 – ah vale \ |
43. PM16 – vale \ | esto \ | esto \ | esto y esto \ <3> tenías visita hoy con el pediatra / |
44. UH1 – no no \ | tengo que pedirla \ |
45. PM16 – tienes que pedir la primera visita \ |
46. UH1 – sí \ <6>
47. PM16 – la nena se llama / | Yasi \ | no \ | Aizu \ |
48. UH1 – Aizu sí \ |
49. PM16 – Aizu es el nombre \ | eh / |
50. UH1 – sí \ | nombre Aizu \ | apellido Shir \ <28>
[PM16 introduce los datos en la base de datos]
51. PM16 – la nacionalidad que tiene la nena ahora mismo \ | cuál es \ | es española la nacionalidad / |
52. UH1 – naci- nacida aquí \ |
53. PM16 – entonces automáticamente / | cuándo la niña automática tiene la nacionalidad / <0>

54. UH1 – española sí \<6>
55. PM16 – el denéi de la nena no \ | y nació – <4>
56. UH1 – la fecha o qué / |
57. PM16 – eh / |
58. UH1 – fecha de +nacionamiento+ / |
59. PM16 – eh / |
60. UH1 – que qué quieres fecha de +racionamiento+ / |
61. PM16 – no no \ | ya está \ | ya está \ | eh \ | e:l – |
62. UH1 – diecinueve \ | diecinueve del día seis \ |
63. PM16 – diecinueve de junio de dos mil cinco \<5> [escribe en el ordenador] vale \ | y vivís / |
64. UH1 – calle Verdaguer \ |
65. PM16 – Sant Pere Mitja \ |
66. UH1 – {(P) si quieres ponerle \ | }
67. PM16 – no \ | es que a ver \ |
68. UH1 – {(F) sí sí \ | } vivo allí \ |
69. PM16 – es que tengo que poner ésta =que justificas= \
70. UH1 – =vale vale es igual= \ | si yo vivo allí \ |
71. PM16 – piensa que la tarjeta sanitaria llegará aquí \ | eh / | vale / |
72. UH1 – vale \<6>
73. PM16 – {(P) Sant Pere Mitja \ | } ochenta y cuatro \ |
74. UH1 – sí \ | ochenta y cuatro \<5> [escribe en el ordenador]
75. PM16 – teléfono / |
76. UH1 – sí \ | seis seis seis \ |
77. PM16 – {(F) seis seis seis \ | } [escribe en el ordenador]
78. UH1 – uno ocho cinco \ |

79. PM16 – uno ocho cinco \ |
80. UH1 – siete cinco _
81. PM16 – uno ocho cinco \ |
82. UH1 – siete cinco cuatro \ |
83. PM16 – siete cinco cuatro \ | el número – | <50> [consulta un documento y escribe en el ordenador] vale \ | todo esto \ | el médico / | para hacerla primera visita / |
84. UH1 – sh \ | sh \ |
85. PM16 – vamos a poner \ | a ver \ | doctor Ripoll \ <5> [escribe en el ordenador] mañana qué tal la primera visita / | a las once / |
86. UH1 – muy bien \ | vale \ | gracias \ |
87. PM16 – {(PP) de nada \ |} <6> [escribe en el ordenador] {(PP) a las once \ |} <10> [escribe en el ordenador] {(PP) ostras \ |} <31> vale \ | la primera visita la harás mañana \ |
88. UH1 – {(P) sí \ |} <28>
[PM16 escribe en el ordenador]
89. PM16 – porque el lunes cómo lo tienes / | para la primera visita \ | o la necesitas antes / |
90. UH1 – no \ | no necesita antes \ | sí \ | tiene que ir de vacaciones el día diez \ | que es \ | que es antes posible mejor \ | |
91. PM16 – es que mañana {(DC) su enfermera no está \ |} la que quiero ponerte no está mañana \ |
92. UH1 – mañana no está / |
93. PM16 – a ver \ |
94. UH1 – el viernes / <3>
95. PM16 – no \ | porque – | sería tres eme \ | doctor Moler \ |
96. UH1 – por favor \ | mira si puedes intentar \ <3> [PM16 mira la base de datos] cualquier hora \ | por la tarde \ | por la – <4>
97. PM16 – ven mañana por la mañana \ | {(P) a ver \ |} [se dirige a UM9] Mari Carmen / |
98. PM9 – mm / |

99. PM16 – la Rocío no tiene visitas mañana / |
100. PM9 – no tiene / |
101. PM16 – la Rocío \ | la Rocío la del doctor Moler \ | eh / | la enfermera \ |
102. PM9 – los miércoles tiene \ | pero igual por algún motivo no tiene \ | según el horario viene \ | pero no lo sé \ <5>
103. PM16 – es que una primera no le sale hasta agosto \ |
104. PM9 – puede ser \ | me parece que a mí ya me ha pasado \ | pruébalo con la: Dolores \ |
105. PM16 – no \ | porque me interesa que sea – |
106. PM9 – te interesa que sea – | =me parece que no hay= \
107. PM16 – =hasta el dos de agosto= \ | pues le puedo poner con el Ripoll \ | no / |
108. PM9 – simplemente \ | sí \ |
- [llama por teléfono a PM5 que está en recepción]
109. PM16 – Pepi / | mira una cosa \ | estoy intentando poner una primera visita con el Ripoll \ | pero la Rocío no está / |
- [PM5 contesta]
110. PM16 – Rocío \ | es que me sale para mañana \ | pero Rocío primera visita no le_
- [PM5 contesta]
111. PM16 – igualmente le ponéis primeras visitas / |
- [PM5 contesta]
112. PM16 – pero si no está la enfermera qué haces / | no le das al Ripoll / |
- [PM5 contesta]
113. PM16 – pero entonces / | la programo con la Dolores / | o cómo lo hago / |
- [PM5 contesta]
114. PM16 – pues voy a hablar con Dolores \ | a ver qué tal \ | cómo han queda”d”o \ |
- [PM5 contesta]
115. PM16 – vale \ | venga eh \ | merci \ <14> [se dirige a PH8] Paco / | Dolores está

- arriba /|Paco /|
116. PH8 – qué /|
117. PM16 – está arriba Dolores /|
118. PH8 – qué Dolores \|
119. PM16 – qué Dolores \|
120. PH8 – mi madre /|
121. PM16 – sí \| ciento ocho \| [número de teléfono] ah no: \| estaba aquí abajo \| ha ido a desayunar \| |ha ido a desayunar \| que la necesitas /|
122. PM16 – mm \|
123. PH8 – para qué /|
124. PM16 – porque ahora que:: –| cuando no está la Rocío \| que está ella en dos/| |en dos pediatras /|
125. PH8 – ostras es verdad \| porque a mí me ha pasado antes \||le me da hora para octubre \|
126. PM16 – pero es que es una –|
127. PH8 – ahora lo pregunto \|
128. PM16 – a quién /|
129. PH8 – se lo voy a preguntar a la Mónica \| que ella sabe de todo \|
130. PM16 – espera que la llamo \|
131. PM16 – Mónica \| cuando no está Rocío \| Dolores hace las primeras del Ripoll /| o no /|
- [Mónica contesta]
132. PM16 – es que tengo una primera \| necesito una primera para mañana con el Ripoll \|
- [Mónica contesta]
133. PM16 – no está \|[risas] bueno yo se la voy a programar \|si luego me dice que no\|
- [Mónica contesta]
134. PM16 – bueno \|

[Mónica contesta]

135. PM16 – ya \ | vale \ | vale \ | venga merci \ | [se dirige a UH1] vamos a ver \ | cómo lo hacemos para que te puedas ir de vacaciones \ |

136. UH1 – a ver \ | por favor \ <14>

[PM16 consulta la base de datos]

137. PM16 – vale \ <3> mañana \ | eh / |

138. UH1 – vale \ | gracias \ <45>

[PM16 escribe en el ordenador]

139. PM16 – espera un momento para que te dé \ <17> el doctor es el doctor Ripoll \ | que está en la puerta uno \ | arriba \ |

140. UH1 – vale \ |

141. PM16 – y la enfermera es Rocío \ |

142. UH1 – Rocío \ |

143. PM16 – que está en la puerta dos \ | lo que pasa es que mañana \ | como que:: te tienes que ir el lunes \ | te he puesto con Dolores \ | la enfermera que te visitará es en la puerta cuatro \ | se llama Dolores \ | pero {(F) sólo} mañana \ |

144. UH1 – vale \ | de acuerdo \ |

145. PM16 – eh / | a partir de mañana cada vez que vengáis será en la puerta dos con Rocío \ |

146. UH1 – vale de acuerdo \ |

147. PM16 – {(P) ocho del siete \ | cero cinco \ | a las once \ |} [escribe la cita en un papel] subes directamente arriba \ | eh / |

148. UH1 – vale de acuerdo \ |

149. PM16 – espérate que ya te pido la tarjeta y ya estamos \ <5> qué médico tienen los otros niños / |

150. UH1 – mm \ |

151. PM16 – doctor Ripoll \ | [lo ve en el programa informático]

152. UH1 – {(P) no lo sé \ } <51>

[PM16 introduce más información en la base de datos]

153. PM16 – bueno \ | esto ya no {(cat) cal¹³⁵} que lo traigas porque como lo has traído hoy \ | vale / |
154. UH1 – vale \ <3>
155. PM16 – esto es para mañana la consulta con el pediatra \ | [le da la cita con el pediatra]
156. UH1 – vale gracias \ |
157. PM16 – {(AC) tienes a las once \ | espera que te doy lo de la tarjeta sanitaria y ya estamos \ } <82> [busca formulario de la tarjeta sanitaria] mira \ | me firmas / | esto es para que le manden la tarjeta sanitaria a la:: a la nena \ | =te la mandará a casa=\ | me firmas aquí / | por favor \ | [le da el formulario y el usuario firma]
158. UH1 – =vale vale= \
159. PM16 – bueno \ | ya estamos \ | eh / | mira \ <5> [recorta la tarjeta sanitaria provisional] ésta es la tarjeta sanitaria \ | la que te vale para los hospitales y para las farmacias \ |
160. UH1 – vale \ |
161. PM16 – eh / | y ésta \ | es la tarjeta del centro \ | aquí viene el pediatra que tiene \ | a ver \ | el pediatra que tiene \ | los horarios y los teléfonos para pedir hora \ |
162. UH1 – vale \ | de acuerdo \ |
163. PM16 – y éstos son los datos de la nena \ | pues ya está \ | mañana puedes venir a las once y le harán la primera visita \ |
164. UH1 – vale \ | una pregunta \ | XXX tarjeta sanitaria es que:: – |
165. PM16 – número de la tarjeta {(DCC) sanitaria} \ |
166. UH1 – de:l_
167. PM16 – es que la tarjeta sanitaria \ |
168. UH1 – todavía no la tengo \ | tengo que solicitar XXX \ | qué tengo que poner acá \ |
169. PM16 – hombre \ | yo creo que te van a pedir este número \ | el de la seguridad social \ | lo que pasa es que yo veo aquí \ |
170. UH1 – sí \ |
- [PM16 lee la solicitud de beneficencia que le da UH1]
171. PM16 – éste mira \ | el cip \ | éste \ | [le señala el número de CIP del documento]

172. UH1 – sí \ | a:h \ |
173. PM16 – es todo esto \ | tienes que poner aquí las cuatro letras y los dígitos \ | vale / |
173. UH1 – mm \ |
174. PM16 – empiezas \ | cuatro letras \ | un dígito \ | y ya te lo marca \ | =cada rayita::= es uno \ | eh / | {(AC) aquí vienen cuatro letras \ | aquí viene un número \ | aquí viene el resto y las demás \ | }
175. UH1 – ={F) ah ahí ahí \ | }=
176. UH1 – vale \ |
177. PM16 – cada rayita es un: es un:: número o una letra \ | vale / |
178. UH1 – gracias \ | | siento mucho \ |
179. PM16 – nada \ | hasta luego \ |
180. UH1 – adiós \ | | adiós \

1.3.15 Transcripción de la cinta 15

ENC1_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: ecuatoriana, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 0:14-2:14
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Información sobre cita médica

1. UM1 – {(&) estoy } arriba:: esperando a la doctora \ | y me dice que no estoy anotada en ningún archivo de ella \ | para hoy día la cita \ |
2. PH4 – XXX \ |
3. UM1 – que no estoy \ | {(P) que:: bueno – | } XXX |
4. PH4 – XXX \ | déjame el número de historial \ | | cómo que no estás / |
[UM1 le da la tarjeta sanitaria]
5. UM1 – estoy sentada por gusto \ | y estoy preguntando que preguntando \ | si no me paso hasta las diez once de la- hasta las doce del día ahí \ |
6. PH4 – vamos a ver lo que pasó \ <4>
[PH4 busca en la base de datos a la usuaria]
7. INV – de dónde es usted \ | perdona \ |
8. UM1 – de Ecuador \ |
9. INV – gracias \ <3>
10. PH4 – no lo ha visto la doctora / |
11. UM1 – que no \ | que no \ |
12. PH4 – pues sí estás \ | a las diez y media \ |
13. UM1 – que no estoy dice ell- el en en: ahí anotada en el los papeles que ella tiene \ | que está nombrado a todo el mundo y a mí no me nombra \ | |
14. PH4 – Ay::: – |
[PH4 sigue consultado la base de datos]

[PH4 llama a doctora Alemán]

15. PH4 – hola:: \ | | doctora Alemán \ | e::h sí que está \ | hay una:: una chica que me dice que no está en la lista: \ |

[Contesta la doctora Alemán]

16. PH4 – cómo que no / | la tengo yo en el siap \ | María \ | a las diez a la diez y treinta y cuatro pone aquí \ | doctora Alemán \ | ocho del siete que es hoy \ | a: dos mil cinco \ | María Mu::=rillo= \ |
[SIAP: Servicio Informático de Atención Primaria]

[Contesta la doctora Alemán]

17. UM1 – =Murillo= \ | sí / |

18. PH4 – Isabel / | no:: no es Isabel \ |

19. UM1 – sí \ | María Isabel \ |

20. PH4 – a::h María Isabel \ | vale \ | es compuesto pero aquí sólo entra Isabel \ |

[Contesta la doctora Alemán]

21. PH4 – bueno lo hice cuan- buscabais a – | que ahora mismo te llam- vale \ |

22. UM1 – vale gracias \ |

23. PH4 – vale merci \ | dice que ahora mismo detrás de un señor te llama a ti \ | que ya lo tiene arriba \ |
[PH4 cuelga el teléfono]

24. UM1 – vale: \ |

25. PH4 – me extrañaba pero bueno \ | toma toma \ | toma perdona Isabel \ | hola \ |[UM1 ha olvidado la tarjeta sanitaria en recepción] \ | la María \ | María Isabel \ | está María Isabel / |
[PH4 sube a llevarle la tarjeta sanitaria]

ENC2_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 2:58-3:51
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con especialista

1. PH4 – hola \ |
2. UH1 – hola \ |
3. PH4 – esto es: – <0>
[UH1 le muestra papel de derivación al especialista]
4. UH1 – {(P) otorrino \ | }
5. PH4 – para el viernes que viene el otorrino \ | no / |
6. UH1 – sí \ |
7. PH4 – vale \ <8>[escribe en el ordenador] otorrino \ | oto:: <5>
[PH4 programa a UH1 en la base de datos]
8. UH1 – {(F) puede ser a las doce / | }
9. PH4 – eh / |
10. UH1 – doce o así si puede ser \ |
11. PH4 – sí:: – | el quince \ | como te la tengo que forzar porque no tiene \ | no tiene espacio \ | te la pongo a la hora que =a las doce va bien= /
12. UH1 – =XXX=
13. UH1 – sí \ |
14. PH4 – vale \ | te la pongo a las doce \ | el día quince \ | a las doce \ | forzarlo por orden de la doctora \ | de qué país eres / |
15. UH1 – de Marruecos \ |
16. PH4 – Marruecos \ | vale \ | merci \ | [risas] ya ya:: pero es que estaba haciendo un–

ENC3_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: marroquí, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 3:53-6:05
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Cita para análisis de sangre

1. PH4 – diga \ |
2. UH1 – puede por favor hacer XXX \ | es necesario \ |
3. PH4 – e::h / |
4. UH1 – qué es necesario para un {(&} día}XXX \ |
5. PH4 – vale \ |
6. UH1 – gracias eh \ |
7. PH4 –vale \ | te lo pongo: – | a ver \ | este – |
8. PM11 – te sabe mal que te preguntemos la edad / | te sabe mal que_
[PM11 se dirige a UH1]
9. PH4 – veintitrés años \<0>
[PH4 lee la información de la base de datos]
10. UH1 – no:: pasa nada \ | sí \ |
11. PM11 – sí \ | pues veintitrés años \ |
12. PH4 – no:: – | es que está haciendo un trabajo \ | es el compañero que =está
haciendo un trabajo= \
13. PM11 – =está
haciendo un trabajo de estadística= \
14. UH1 – sí:: \<0>
15. PM11 – eh \ |
16. UH1 – veintitrés años acabo de cumplirlos hace cuatro día \ |

17. PM11 – bien \ | {(@) pues felicidades atrasadas \ | }
18. UH1 – gracias eh \ |
19. PH4 – XXX |
20. UH1 – ya ha hecho tres meses y – | me la han hecho para hacerlo otra vez \ <0 >
21. PH4 – vale \ |
22. UH1 – y necesito dentro de quince días \ | como mucho dieciséis \ |
23. PH4 – antes de dos semanas que los tengas / |
24. UH1 – sí \ |
25. PH4 – para tenerlo antes de dos semanas / |
26. UH1 – sí \ | por favor sí \ |
27. PH4 – tarda::n tardan una semana \ | aunque te lo dé para:: el lunes o el martes \ | igualmente los tienes aquí \ | lo tendrás pronto \ | [suena el teléfono] [PH4 entra en el sistema informático] extracciones \ |
28. UH1 – pues gracias \ | es para nacionalidad sabe \ |
29. PH4 – vale \ <27 > [suena el teléfono y PH4 contesta] mira te lo doy el el martes a las nueve \ |
30. UH1 – vale \ |
31. PH4 – el martes que viene que es día doce \ | a las nueve en ayunas \ | aquí abajo \ | en la puerta tres \ | entonces tardará::n nada \ | cinco días o poco \ |
32. UH1 – vale \ <0 >
33. PH4 – con lo cual lo tendrás \ | doce de julio a las nueve en la consulta tres de aquí abajo \ | vale / |
34. UH1 – vale \ | muchas gracias \ <0 >
35. PH4 – nada \ |
36. UH1 – saludos \ |
37. INV – hasta luego \

ENC4_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 6:39-7:46
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir cita médica con el pediatra

1. PH4 – para los dos / | para el médico / |
[UM1 acude con dos niños pequeños y presenta las tarjetas sanitarias]
2. UM1 – sí \ |
3. PH4 – para el pediatra esta tarde / |
4. UM1 – sí por favor \ | =XXX= nos vamos a:: - |
5. PH4 – =sí::= \
6. PH4 – pediatría \ | vale \ | esta tarde a qué hora \ | a las tres y media / | cuatro / |
7. UM1 – a las tres si puede ser / |
8. PH4 – tan temprano no \ | lo más temprano es a las tres y veinticinco \ |
9. UM1 – vale \ | pues a esa hora \ |
10. PH4 – vale / |
11. UM1 – sí \ |
12. PH4 – vale \<4>{(P) veinticuatro \ | ocho \ | veinticuatro \ |XXX\}<5> [PH4 programa en la base de datos] vale \ | eh / | pediatría \ | doctora Moret \ |
13. UM1 – está ella \ | no sabe no / |
14. PH4 – puf:: - | | en principio tiene que estar \ |
[PH4 mira unas hojas informativas]
15. UM1 – vale \ |
16. PH4 – en principio tiene que estar \ | no pone que falte \ | cuando hacen algún curso o están de baja o algo nos lo indican aquí para - | vale \ | pues para los dos \<3>
[PH4 les da un papel con la hora de visita] señora / |

17. UM1 – gracias \ |

18. PH4 – de nada \

ENC5_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora once), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, UH1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 11:47-13:25
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir cita médica.

1. PM11 – hola {(cat) bon dia¹³⁶} \<0>
2. UH1 – una cita para el doctor Lestrada para el viernes este \ |
[UH1 le da la tarjeta del centro]
3. PM11 – a ver \ | Pedro Antonio \ | | con la doctora Alemán / |
[PM11 entra en la base de datos para programar la cita]
4. UH1 – no \ | con el doctor Lestrada \ |
5. PM11 – con la doctora Lestrada / |
6. UH1 – doctor \ |
7. PM11 – ah bueno \ | que está por la doctora \<9> a ver para el martes a las once y cuarto \ |
8. UH1 – me dijo para el viernes \ |
9. PM11 – para el viernes de la semana que viene \ | | a las diez y veinte \ | pero a ver \ | de todas maneras \ | que ha sido hoy de urgencias arriba / |
10. UH1 – yo vine el viernes \ | yo vine e:l el martes \ | me puso cita para hoy viernes_
11. PM11 – espera espera un momentito \ | déjame ver una cosa porque no entiendo::– | | {(cat) a veure¹³⁷}
[PM11 consulta la base de datos informática]
12. UH1 – me ha dicho que pida una cita para el viernes \ |
13. PM11 – vale \ | lo que pasa que te la he de dar con tu doctora \ | que es la doctora a:::h – | Alemán \ | eh / |
14. UH1 – sí \ |
15. PM11 – con la doctora Alemán que está en la puerta dieciséis \ | para el viernes de la

semana que viene \ | vale \ | a las nueve y media o un poco más tarde / |

16. UH1 – {(P) me da igual \ | }

17. PM11 – te da igual / | pues te lo doy a las nueve y media \ | eh /<17> aquí
tienes \ | {(cat) bon dia¹³⁸} \ |
[PM11 le da un papel con la cita médica]

ENC6_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: marroquí, INV: española
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 29:52-32:43
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir cita con especialista

1. PH4 – +oftalmólogo+ \ | oftalmólogo \ | la vista y :: endocrino \ | vale \ | | a ver \ | tres tres \ | tres cuarenta y cinco \ |[escribe en el ordenador] a ver muchas veces también \<6> endocrino primera visita \ | | {(P) (&) ésta es la primera \}<3> diecinueve de agosto \ | endocrino \ | te va bien / | estará / |
[UH1 le presenta los papeles de derivación del médico de cabecera]
2. UH1 – yo no yo:: – | yo no no sé \ |
3. PH4 – a ver \ | yo tampoco \ | a ver \ | el médico le dice que vaya al endocrino y al de la vista \ | endocrino \ | primera visita me da diecinueve de agosto \ | si no va a estar usted aquí \ | le doy para – | el veintiséis de agosto \ |
4. UH1 – no me pide el agosto \ | sí / |
5. PH4 – diecinueve \ |
6. UH1 – {(&) estará veintisiete diecinueve } aquí \ |
7. PH4 – a ver \ | la doc- la endocrino visita cada viernes \ | vale \ | cada viernes \ | le puedo dar o el diecinueve de agosto o el veinti- \ | vale / | si no ya pasamos al viernes dos de septiembre \ |
8. UH1 – vale \ |
9. PH4 – cuál quiere \ | éste éste o éste / |
[PH4 le muestra un calendario]
10. UH1 – dame éste \ |
11. PH4 – en septiembre / <0>
12. UH1 – sí / |
13. PH4 – el dos / | vale \ |
14. UH1 – vier- esta no:: \ |

15. PH4 – dos de septiembre \ | a las nueve y media- nueve y veinte \ | por la mañana \ |
16. UH1 – éste \ |
17. PH4 – lo apunto aquí \ | dos del nueve – | a las nueve y veinte \ | en el primer piso \ | en la puerta número doce \ | eh / | esto es endocrino \ | [PH4 escribe la cita en un papel y se la da] y ahora para la vista \ | [entra en el sistema informático] oftalmo [escribe en el ordenador] \ | {(cat) oftalmòleg¹³⁹} \ | primera visita \ | vale \ | el jueves que viene \ |
18. UH1 – vale \ |
19. PH4 – el jueves para la vista \ |
20. UH1 – sí \ |
21. PH4 – aquí en la consulta once \ | catorce de julio \ | a las cinco y veinte \ | en la consulta once \ | eh / |
[PH4 escribe la cita en un papel]
22. UH1 – {(&) que es primero / | once / | }
23. PH4 – eh / |
24. UH1 – que es primero / |
25. PH4 – en la consulta \ | en la número once \ |
26. UH1 – ah vale \ |
27. PH4 – esto es a las cinco y veinte de la tarde \ |
28. UH1 – vale \ |
29. PH4 – el martes que viene \ |
30. UH1 – vale \ | gracias \ |
[PH4 le da el papel con la cita]
31. PH4 – de qué nacionalidad es / |
32. UH1 – {(P) eh / | }
33. PH4 – de qué nacionalidad es \ | Paquistán / |
34. UH1 – no \ | Marruecos \ |
35. PH4 – Marruecos \ | ah es que está haciendo un compañero un trabajo \ | estadís-
estadística \ | no:: un trabajo \ | estadística \ |

36. UH1 – ah sí \ |
37. PH4 – está apuntando \ | para saber de:: – | una estadística \ | no pasa nada \ <0>
38. UH1 – vale \ | gracias \ |
39. INV – vale gracias \ |
40. UH1 – adiós gracias \ |
41. INV – hasta luego \

ENC7_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), PH8 (proveedor ocho), PM11 (proveedora once), VH1 (vigilante uno), UM1 (usuaria uno), UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, PH8: española, PM11: española, VH1: española, UM1: argentina, UH1: española, INV: española
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 41:50-57:17
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir remedio y encontrar datos del usuario en la base de datos

1. UM1 – no sé dónde dice el remedio que necesita para hacer un estudio \ |
2. PH4 – un remedio / |
3. UM1 – sí \ |
4. PH4 – la Virgen de los Remedios \ |
5. UM1 – acá me dijo la doctora que tenía que pedirlo \ | no sé \ |
6. PH4 – tiene que pedir un remedio / |
7. UM1 – ajá \ | no sé \ |
8. PH4 – número de expediente \ | déjeme el historial \ |
9. UM1 – es que no tengo nada \<0> [UM1 le muestra el informe médico de su marido a PH4]
10. PH4 – no \ | el paciente se llama:: Aurelio Julián Márquez \ |
[PH4 busca al usuario en la base de datos]
11. UM1 – mm \ |
12. PH4 – que es argentino / |
13. UM1 – [asiente con la cabeza]
14. PH4 – vale \ | Aurelio Julián \ | y él tiene médico aquí no / |
15. UM1 – sí \ | acá en XXX \ |

16. PH4 – ya que como aquí no lo pone estoy mirando \ | éste es el informe del Hospital del Mar no / |
17. UM1 – sí \ | ahí dice lo que tiene que tomar \ | me parece \ | no sé \ | así dijo la doctora \ | que venga acá y acá me lo darán \ |
18. PH4 – porque se lo habrá pasado por ordenador \ | no / |
19. UM1 – sí \ | no / <0>
20. PH4 – digo yo \ |
21. UM1 – no sé \ | =XXX=
22. PH4 – =espera que lo localiza= \ | voy a localizarle y le veo lo que hay porque si no \ |
23. UM1 – claro: \ | es que yo no sé nada \ <0>
24. PH4 – General Castañas \ | vale \ <3> dos sesenta y tres \ | el número de historia \ | le puedes porfa mirar a ver si la han puesto – | es que no tengo aquí el elecapi [LCAP: base de datos de usuarios] abierto \ | para recetas \ | [PH4 se dirige a PH8]
25. PH8 – ah sí le: si es ahora \ |
26. PH4 – sí \ | es de la: \ | vas a entrar ahora / |
27. PH8 – sí \ | ahora voy a entrar \ <0>
28. PH4 – vale \ <0>
29. PH8 – voy a coger un papel \ |
30. PH4 – pase \ | pase un momentito \ <0>
31. UM1 – es que no es un: no es una receta \ | es un remedio que le tienen que dar acá \ | me dijo =la doctora= \ |
32. PH4 – =espere= los remedios \ |
33. UM1 – es es un líquido que tiene que tomar para hacerse un estudio \ |
34. PH4 – pero eso eso que ir prescrito por una receta \ |
35. UM1 – a:h \ |
36. PH4 – esto no es una farmacia \ | esto es el ambulatorio \ |
37. UM1 – sí pero: así me dijo la doctora \ | qué sé yo \ |

38. PH4 – espere un momento que voy a hablar con la doctora \<6>
 [PH4 marca el teléfono y habla con la doctora]
39. PH4 – doctora \| un remedio que nos había dejado \| [risas] eso es lo que me piden\| un remedio que nos había dejado aquí de la doctora Alemán para:: Aurelio Julián Márquez \| sabes de qué va /|
40. UM1 – para un estudio dile \|
41. PH4 – eh \| de un estudio que le habían hecho \| no sé qué_
42. UM1 – que le tienen que hacer \|
43. PH4 – entonces digo no sé será unas recetas de de:: –|sa- sabes de qué va /| usted ha hablado con la doctora /|
44. UM1 – sí:: \| le habló mi marido \<0>
45. PH4 – cuándo /|
46. UM1 – y:: no sé \| la semana pasada \|
47. PH4 – ah \| y le dijo que le dejaba aquí un remedio /|
48. UM1 – no no no no no \| que venga acá que acá le darán \|
49. PH4 – aquí le darán \|pua:: vale vale vale \|[risas] no no no:: \|
50. UM1 – [risas]
 [La doctora contesta a PH4]
51. PH4 – {(AC) no no:: es que me está comentando a mí y yo no sé qué darle \| por eso no sé qué hacer \| entonces no sé si mirarlo aquí en elecap \| a ver si son recetas o es que habían dejado en un sobre algo de:: –|}
 [La doctora contesta a PH4]
52. PH4 – es lo que voy a mirar \|
53. UM1 – mm:: \| vale \|
 [La doctora contesta a PH4]
54. PH4 – para las rece-
 [La doctora contesta al PH4]
55. PH4 – vale vale vale \|vale vale vale \| merci \|

56. UM1 – {(&) yo no entiendo eso \ | }
57. PH4 – [risas] {(@) los remedios } \ | en la Virgen con los remedios \ <13>
[PH4 entra en el almacén para ver si hay algún remedio para el usuario y luego sale]
58. UM1 – sale / |
59. PH4 – no señora \ | a nombre de tal no hay:: nadie \ |
60. UM1 – discúlpeme \ | esto es lo que parece tiene que tomar \ | no es esto \ | mira \ | por qué dijo que tenía que venir a buscarlo acá / <4> será eso \ |
[UM1 le muestra un documento con el remedio recetado]
61. PH4 – el nueve \ | el diez y el once \ | siga { (lee) la preparación = de la que han pedido siguiente = día doce \ | tal no sé qué \ | XXX – | } a:h es una solución \ | le tiene que hacer \ <0>
62. UM1 – =acaba acaba= \
63. UM1 – sí \ |
64. PH4 – una solución evacuante \ | no / |
65. UM1 – ahá \ |
66. PH4 – cuándo le hacen la prueba \ |
67. UM1 – y: el martes \ |
68. PH4 – a:h \ | el remedio ahora ya sé lo que es \ |
69. UM1 – [risas]
70. PH4 – vale \ | hostia nen \ | era de esto evacuante \ | { (P) me cago en su puta madre \ | } espere que están aquí dentro \ [entra en el almacén] <60> ahora sí \ | y además lo pone ahí también es esto \ | porque le tienen que hacer una prueba no / |
71. UM1 – sí \ |
72. PH4 – vale \ | pues con esto \ | los sobres { (&) haciéndolo } como lo pone aquí \ | y uno de ellos tomándose esto también \ |
73. UM1 – escúchame \ |
74. PH4 – ahora sí \ |
75. UM1 – bueno \ | e:h eso solucionado \ | ahora me haces un favor / |
76. PH4 – diga \ |
77. UM1 – me puedes este llamar \ | porque ni idea del número del del Avenida

- América porque resulta que yo:: tengo que ir a::m llamar \ |
78. PH4 – no está puesto_
[PH4 se dirige a PH8]
79. UM1 – fisioterapeuta_
80. PH4 – no era para eso \ | era para otra cosa \ | ahora lo – | gracias \ |
[PH4 se dirige a PH8]
81. UM1 – fisioterapeuta \ |
82. PH4 – sí \ |
83. UM1 – tengo turno para {(&) fisioterapia} y me robaron todo \ |=la tarjeta XXX no sé= \
84. PH4 – =bueno:: cómo se llama usted= / | es para usted / |
85. UM1 – sí sí sí sí:: \ |
86. PH4 – vale \ | cómo se llama usted \ |
87. UM1 – Mariana \ |
88. PH4 – perdón / |
89. UM1 – Mariana \ |=Morillo= \
90. PH4 – =Mariana= / | Morillo / |
[PH4 escribe en el ordenador]
91. UM1 – sí \<3> de Márquez \ |
92. PH4 – Morillo / |
93. UM1 – [risas] de Márquez \ |
94. PH4 – Morillo / |
95. UM1 – no \ | no no \ | Mariana Miras Morillo de Vázquez \ | así \ |
96. PH4 – el primer apellido Morillo / |
97. UM1 – sí \ | es mi apellido \ |
98. PH4 – Morillo / | primer apellido \ | y el segundo \ |
99. UM1 – Márquez \ |

100. PH4 – Márquez \ | | hombre de dios si no no la puedo localizar \ |
[PH4 escribe en el ordenador]
101. UM1 – claro \ | es que no sé el número \ |
102. PH4 – no es igual es igual \ | vamos a ver \ |
103. UM1 – el horario del XXX \ |
104. PH4 – no \ | no me sale \ |
105. UM1 – lo que voy a la fisioterapeuta \ <0>
106. PH4 – [tose]a ver \ | el de:l \ | no primero tengo que localizarla a usted_
107. UM1 – sí sí sí_
108. PH4 – y después ver la agenda de lo que tiene \ | =porque= si no la localizo no
puedo \ | a ver \ <6> [PH4 busca a la usuaria en la base de datos] {(lee) a:h María \ |
Tomasa \ | } ps:: anda que no hay Morillos \ |
109. UM1 – =si sí sí= \
110. PH8 – mm \ | Morillo Fernández es una político \ | una pregunta \ |
111. PH4 – dígame \ |
112. PH8 – tú sabes dónde puedo encontrar el número de teléfono de aquí y de aquí \ |
[le muestra un papel]
113. PH4 – Marqués de Argentera y Ramalleras \ | R::amalleras \ | lo teníamos por aquí
apuntado hace tiempo \ | Ramalleras diecisiete número de teléfono \ |
114. PH8 – es que en verdad no sé lo que es \ | Ramalleras dieci_
115. PH4 – Calle Ramalleras pues esto como un esto del ayuntamiento coño \ |
116. PH8 – ah mira a- mira \ |
[PH8 saca una lista de teléfonos]
117. PH4 – has visto lo que hay de tar- de tesorería de:: no:: \ | sí \ | esto de Marqués de
Argentera \ | y Ramalleras también lo teníamos por ahí apuntado \ |
118. PH8 – {(P) vale \ | }
119. PH4 – [lee el ordenador y sigue buscando en la base de datos] {(P) (lee) Genoveva \ |
Isabel \ | Carla:: \ | Carmen \ | Dolo::res \ | Sandra \ | Montserrat \ | Eusebia \ |
XXX \ | cacacá} <16> no me sale Mariana \ | Mar_
120. UM1 – Mariana \ | Mariana \ |

121. PH4 – Mariana /|
122. UM1 – sí \|
123. PH4 – Morillo /|
124. UM1 – sí: \| Mariana Miras \|
125. PH4 – Miras es primer apellido \|
126. UM1 – no no no es mi nom- otro nombre \| Miras Morillo Vázquez \| tengo dos tres nombres \| y lo otro es apellido \| eh /|
127. PH4 – ya:: según como se lo hayan puesto \| al tener tanto \<0>
128. UM1 – claro \| no sé cómo se lo han puesto \|
129. PH4 – por Miras no está \|
130. UM1 – Mariana \|
131. PH4 – Mariana \| Miras Morillo /|
132. UM1 – sí \|
133. PH4 – y el otro ponía /|
134. UM1 – Márquez \| {(F) pero no:: me tienen por Morillo \| eh \|}
135. PH4 – ahora \| [escribe en el ordenador] Maria- <3> Mariana /|
136. UM1 – sí \| así \|
137. PH4 – Ma \| ri \<0>
138. UM1 – así con eme \|
139. PH4 – eh /|
140. UM1 – con be \| =con eme= \|
141. PH4 – =con eme= \| Mariana \|
142. UM1 – sí \|
143. PH4 – Morillo \| localizada \| me dice que no \| Mariana \| | Mariana qué /| li-
Mariana /|
144. UM1 – Miras \|
145. PH4 – Miras \|

146. UM1 – porque los nom- los nombres no me cabí- no me cabían \ | entonces me pusieron Miras \ | [risas] y no me pongo el apellido de mi madre \ |
147. PH4 – [risas] {(@) menos mal si no las tarjetas serían dobles para usted \ | } habría que ampliarle el plástico más grande \ |
148. UM1 – cosas de mi madre \ | qué voy a hacer / <0 >
149. PH4 – {(@) ya ya :: \ | } [risas] dice por nombre \ |
150. UM1 – de mi padre \ |
151. PH4 – a ver si me lo da \ | no me da Morillo \ |
[PH4 escribe en el ordenador]
152. UM1 – no :: / |
153. PH4 – Morillo \ |
154. UM1 – sí \ | Morillo Morillo \ |
155. PH4 – eme \ | o \ | erre \ | i \ | elle \ | o \ <0 >
156. UM1 – {(DC) eme \ | o \ | erre \ | i \ | elle \ | o \ | }
157. PH4 – una señora \ | Morillo \ | Mariana \ |
158. UM1 – soy \ | paciente de la doctora Alemán \ |
159. PH4 – pues no sé como se la habrán introducido \ | a :: h – |
160. UM1 – y no tengo ni un papel como para decir dónde está el número \ | {(F) ni uno porque me robaron todo \ | }
161. PH4 – y usted \ | es la titular de la cartilla / | o es _
162. UM1 – claro \ |
163. PH4 – o es el marido / |
164. UM1 – no no no :: \ |
165. PH4 – es suya \ | pues no la identifico aquí señora \ | cómo lo hacemos \ |
166. UM1 – y yo siempre vengo a :: - acá a pedir _
167. PH4 – se visitó hace poco / |
168. UM1 – sí :: \ | hace poco me hice un electro – |

169. PH4 – o::h a::h \ |
170. UM1 – me vio la doctora \ | me hice análisis \ |
171. PH4 – qué doctora le vio / |
172. UM1 – Alemán \ |
173. PH4 – qué día fue \ | se acuerda / | lo digo para buscar la página de ese día \ | y entonces me saldrá la relación [golpe en la mesa] \ |
173. UM1 – no no:: la semana pasada \ | no s::_
174. PH4 – hostia qué fuerte esto \ | porque muchas veces como lo escriben \ | porque lo he probado todo ya y no me:: – | Morillo:: – | no tiene nada ahí / |
175. UM1 – {(F) nada nada \ |} me robaron todo \ | los de sanidad \ | el documento de::\ | {(F) todo me robaron \ |} no sé lo que voy a hacer \ |
176. PH4 – a ver \ |
[PH4 da golpecitos en la mesa]
177. UM1 – y adentro de la tarjetera yo tenía el papelito de de de:: del turno y todo_
178. PH4 – no se acuerda cuando vino / |
179. UM1 – qué / |
180. PH4 – a la doctora Ale- \ | a la doctora no sabe cuándo vino \ | {(AC) si fue la semana pasada \ | la otra \ |}
181. UM1 – la semana no \ | la otra me parece \ |
182. PH4 – diga \ |
[PH4 se dirige a UH1]
183. UH1 – perdona una pregunta \ | está el Ripoll no / |
184. PH4 – [asiente con la cabeza]
185. UH1 – ah vale \ | no es que hemos llegado allí y está todo el mundo oscuro \ |
186. PH4 – no apaga la luz por calor \ | parece que está dentro sí \ |
187. UH1 – ah vale vale \ | ya está \ | perdona eh \ |
188. PH4 – de nada \<4> si no hay luz es porque tendrá calor \ | {(@) digo yo\ |XXX\ |} yo sé que he hablado con él \ | eh te vas a partir el pecho con esto luego eh / | [se dirige a INV]
189. INV – qué / |

190. PH4 – luego el grabador que te vas a partir el pecho \ |
191. INV – {(@) sí \ | } ya lo hago \ |
192. PH4 – dirás hostia tío guay cuando llegó el perla ese \ | | bueno va \ | tres ocho \ | tres nueve \ | jota be ene \ | aquí hizo:: jas:: vale \ | a ver \ <0>
193. UM1 – XXX |
194. PH4 – eso me gustaría ver \ | algo \ | una cosa que yo viera claro \ |
195. UM1 – bueno XXX la denuncia \ | no ésta es la denuncia que hice \ |
196. PH4 – bueno \ <13> Morillo de Márquez / |
197. UM1 – sí \ |
198. PH4 – a ver \ | vamos a verlo \ | vamos a verlo \ | de Márquez \ <6> Morillo \ | ah ah a::h de:: e::h – | | de Márquez \ | {(F) hombre \ | }
199. UM1 – eh / |
200. PH4 – ahora \ |
201. UM1 – lo encontraste \ |
202. PH4 – Morillo de Márquez \ | ahora sí \ | Mariana Miras \ | General Castaño número nueve \ |
203. UM1 – sí \ |
204. PH4 – ha visto \ | ahora le daré yo una cosa para que:: tengo algo por lo menos y que aquí adentro le hagan – | | le soliciten la tarjeta \ | eh / |
205. UM1 – sí sí sí \ |
206. PH4 – y le hagan una provisional ahora \ | y tiene a la doctora Alemán \ | vale \ | XXX {(&) es más dura que } XXX \ | doctora Alemán \ | dónde está \ | {(cantando) dónde está tú:: –} <3>
207. PM11 – me voy a desayunar Pedro \ | te quedas solito / |
208. PH4 – puaf:: hombre \ | yo siempre estoy bien acompañado \ | | XXX el treinta y uno \ | ha visto / | ahora le doy esto para que así otro día no tengamos el mismo problema \ | aquí tiene su número de historial \ | sus datos y las del médico \ | y ahora le miro lo que hablábamos \ | a ver \ | | rehabilitación \ | [PH4 le da una tarjeta del centro con su número de historia médica]
209. UM1 – sí / |

210. PH4 – hoy \ |
211. UM1 – sí \ |
212. PH4 – hoy \ |
213. UM1 – a qué hora \ |
214. PH4 – a las doce menos diez \ |
215. UM1 – {(F) o::h no llego \ |}
216. PH4 – {(P) o::h no llego \ |}y el lunes a las doce con la enfermera \ | la Loli \ |
217. UM1 – sí sí \ | el lunes / |me lo puedes apuntar / |
218. PH4 – sí:: \ |
219. UM1 – y ahora qué hago \ | no voy a llegar \ |
220. PH4 – creo que no \ |
221. UM1 – y voy / | y qué voy a hacer \ |
222. PH4 – vaya si quiere \ | pero:: - | le di=rán que solicite= \
223. UM1 – =y no son tan puntuales= \ | es que no son tan puntuales tampoco \ |
224. PH4 – ah \ | pues vaya:: cuanto antes \ |
225. UM1 – sí me voy ahora \ |
226. PH4 – vaya a la hora_
227. UM1 – no sé qué qué bus voy a tomar de acá \ |
228. PH4 – ps:: ahora se lo explica mi compañero \ | es que yo no soy del barrio \ |
229. UM1 – qué compañero \ |
230. PH4 – {(F) Manuel \ |} ahora explícale por favor a esta señora para ir a la Avenida de América \ |
231. VH1 – sí \ |
232. PH4 – lo digo para ir más rápido \ <0>
233. UM1 – gracias <21> gracias eh \ | disculpa \

ENC8_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno), UH2 (usuario dos), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: senegalesa, UH2: senegalesa, INV: española
- *Lenguas:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 63:34-67:02
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con dentista y tramitación de derivación a especialista.

1. PH4 – hola qué quería \ |
2. UH1 – XXX \ |
3. UH2 – dice que le duele la muela \ |
4. PH4 – eh / |
5. UH2 – le duele mucho \ |
6. PH4 – quién eres tú \ | Yamo / |
[UH2 le da un documento de derivación]
7. UH2 – éste \ |
[UH2 le señala el documento de derivación]
8. PH4 – quién es \ | | no tienes médico aquí / | se ha visitado alguna vez / |
pregunto \ |
9. UH1 – XXX \ |
10. PH4 – no \ | que si él se ha visitado aquí alguna vez / |
11. UH2 – sí \ | yo sí \ | pero_
12. PH4 – no no \ | a ti no \ | le pregunto a él \ |
13. UH2 – sí \ | él no entiende \ |
14. PH4 – él se ha visitado aquí alguna vez / | nunca has venido \ | en qué calle vives / |
15. UH1 – en Sant Cugat \ |
16. PH4 – estás empadronado aquí en la zona / | [suena el móvil de PH4] joder \ | qué

pesado \ | qué pesado {(cat) nen¹⁴⁰} qué te pasa \ | ah hombre es el otro [risas] \ | nada aquí trabajando en el mostrador \ | sí \ | pero bien \ | bien jodido [risas] \ | seguro \ | va::le \ | hasta luego \ | {(cat) adéu¹⁴¹}

17. PH4 – te duele / |
18. UH1 – sí \ | me duele \ |
19. PH4 – te doy ahora para el dentista \ | | pero la próxima vez que vengas tiene que traer el padrón \ | empadronarse \ | vale / | lo digo para asignarle médico y demás \ | lo traes aquí \ |
20. UH1 – XXX \ |
21. PH4 – uh uh uh u::h <14>
[PH4 atiende a otro usuario]
22. PH4 – o de ene \ | o de ene ca \ | cero ocho cero siete \ | qué hora es ahora \ | las doce y cuarto \ | pues le puedo poner:: a las doce cuarenta \ | mira \ | subid arriba en la puerta veinte \ | saldrá allí un enfermera y os llamará \ | es el dentista \ | a las doce y:: – | sí:: dentro de poquito \ | dentro de un cuarto de hora \ | subid arriba a la consulta veinte \ | vale / | picáis allí y habláis con ella \ |
23. INV – de dónde sois perdón \ |
24. UH2 – qué / |
25. INV – e:l país de dónde sois \ |
26. PH4 – de qué país sois \ |
27. UH1 – =Sene- Sene=gal \ |
28. UH2 – =Senegal= \
29. PH4 – vale \ | no es que está haciendo un estudio \ | [coge el documento de derivación a especialista] no déjamelos \ | esto es para ti \ | no / |
30. UH2 – sí para mí \ |
31. PH4 – y vienes de arriba / |
32. UH2 – sí \ |
33. PH4 – ahora /<0>
34. UH2 – sí \ |
35. PH4 – y no lo han visto a él / |

36. UH2 – porque:: lo que pide:: – |
37. PH4 – ah \ | porque ha dicho que no estabas \ |
38. UH2 – sí \ |
39. PH4 – a::h vale \ | pues ahora ya está \ | ahora subís y te llamará \ | y esto te tienen que hacer – | una radiografía de la boca \ | vale \ | ahora \ | [escribe en el ordenador] {(P) dos cero seis \ | cero cero \ | erre ce \ | {(cat) localitzar¹⁴²}} \ | | esto te lo harán en la calle Manso \ | vale / | un ambulatorio que hay allí \ | en la calle Manso \ | ortopando \ | el día – | {(F) el día tres de agosto \ | } por la tarde \ | tres de agosto \ | a las tres y media en la calle Manso \ | eh / | Manso diecinueve \ | está al lado del Mercado de San Antonio \ | vale / | esto tienes que ir allí y te harán la placa este día \ | en la boca \ |
40. UH2 – {(P) muy bien \ | }
41. PH4 – sube arriba otra vez \ |
42. UH1 – vale \ |
43. PH4 – y lo llamarán a él nombre porque lo he pasado \ | vale /

ENC9_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC9_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), PM11 (proveedora once), UM1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, PM11: española, UM1: latinoamericana, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 85:50-87:34
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para inyectable

1. PH4 – hola \ | quién va ahora \ | | qué quería \ |
2. UM1 – era para ponerme una inyección \ |
3. PH4 – perdón / |
4. UM1 – para ponerme una inyección de lo: – | tengo diez años que no voy al médico de aquí de la seguridad social \ |
5. PH4 – quién le manda esa inyección \ |
6. UM1 – es la inyección que me pongo cada mes \ |
7. PH4 – pero:: tiene una orden de tratamiento: o algo no / |
8. UM1 – no \ |
9. PH4 – ah no \ | es que_
10. UM1 – no necesita orden \ |
11. PH4 – ah no \ |
12. UM1 – ya que me la pongo en la en la mutua \ |
13. PH4 – pero esto no es una mutua \ | esto es la seguridad social \ | la seguridad social si no es con una \ | una orden de tratamiento_
14. UM1 – no \ | otras veces =he ido a Avenida América= \ | pero lo que pasa es que ahora para ir para América es un palo \ |
15. PH4 – =de algún médico= \
16. PH4 – en dónde vive \ | usted tiene médico aquí / |

17. UM1 – no \ | aquí no \ | vivo en la calle Amargós \ |
18. PH4 – en la calle / |
19. UM1 – Amargós \ |
20. PH4 – no corresponde aquí en la zona \ |
21. UM1 – la calle Amargós \ | cruzando la Vía Laietana \ |
22. PH4 – por eso no no es nuestro esto \ | la calle Amargós no nos corresponde \ |
23. UM1 – ya \ | ya lo sé que no \ |
24. PH4 – entonces por qué no_
25. UM1 – déjenme pasar para no ir a Avenida América_
26. PH4 – en principio no \ <0>
27. UM1 – para ponerme una inyección tampoco creo que:: - |
28. PH4 – si trae la orden de tratamiento y tal sí \ |
29. PM11 – claro \ | es lo que le he dicho \ | que si no trae una orden no sé si se la pondrán_
30. PH4 – no no no se la van a pinchar \ | le dirán que vaya a su centro \ |
31. UM1 – no no a América \ |no:: no llevo ningún papel porque como la conocen\ | =los de planificación XXX=
32. PH4 – =pues será eso= \ | es que ayer XXX \ | aquí sólo pinchamos a los de la zona - | y gente que venga con una orden de tratamiento por algo exclusivo\ | pero me refiero:: - |
33. UM1 – no \ | digo déjame pasar_
34. PH4 – tendrás más problemas en en hacerlo que en ir allí a hacerlo \ | claro \ | tendría que pasar por un médico \ | explicarle al médico_
35. UM1 – sí \ | muchas complicaciones =XXX= \
36. PH4 – =sí a eso= me refiero \ | es que:_
37. UM1 – pagar hay que pagar \ | pero luego a la hora de:: de =hacer un fallo= \
38. PH4 – =no::= - | si se hace bien la cosa sí:: - |

39. UM1 – pues hubieran tantos fallos médicos \ | que hicieran bien las cosas_
40. PH4 – me refiero claro \ | si no se =puede ir a otro sitio= \
41. UM1 – =XXX como ponen= vale vale \ |
[UM1 se va de recepción]
42. PH4 – vale /

ENC10_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: marroquí, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 88:12-89:34
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de derivación para el cirujano

1. PH4 – esto e::s \ | qué es esto \ | cirugía / | para el cirujano / | primera visita / |
[UM1 le muestra un documento de derivación para el cirujano]
2. UM1 – sí \ |
3. PH4 – vale \ | veintisiete \ | dos dos cinco \ | no veas tú que hay poca gente \ | dice
hay poca gente \ | y ahora qué / | vaya tela \ | te estás con dos aquí haciendo lo que
sea – | giro la cabeza y hay veinte mil \ | y cu- y cuarenta de ellos pidiendo lo
mismo \ | no te lo pierdas \ |
[PH4 entra en la base de datos]
4. UM1 – sí \ |
5. PH4 – no puedes coger ese ritmo \ | te da un infarto tío \ | tienes que ir pan pan y
que llegan no llegan que se esperen \ | sí es la verdad \ |
[PH4 se dirige a INV]
6. INV – no pues_
7. PH4 – es que es eso \ | si yo me acelero – | si voy rápido \ | y qué / | qué consigo / |
8. INV – pues nada porque vienen más \ | [risas]
9. PH4 – [risas] ahí está el secreto de:: la XXX \ | {(F) cirujano primera visita \ |
vale \ | } esto le visitarán en Avenida América:: \ | [ruido en la sala] {(F) señores \ | } a
ver \ | la inyecciones [escribe en el ordenador] \ | el jueves \ | veintiuno de julio \ |
vale / |
10. UM1 – muy bien \ |
11. PH4 – jueves / |
12. UM1 – veintiuno / |
13. PH4 – veintiuno de este mes \ | cae en jueves \ |

14. UM1 – sí \ |
15. PH4 – a las diez de la mañana en Avenida América \ | se lo pongo aquí \ |
16. UM1 – sí \ <3>
17. PH4 – Amé::rica \ | día veintiuno de julio \ | | a las diez \ | servidor \ |
[PH4 escribe una nota y se la da a UM1]
18. UM1 – {(P) muchas gracias \ | }
19. PH4 – de nada \

ENC11_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC11_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 101:36-102:29
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. UM1 – me puede dar turno para la doctora Ca- Carreta /<5>
[UM1 muestra a PM11 la tarjeta sanitaria de otra persona y la suya misma]
2. PM11 – a ver \ | Manolo:: \ | para el miércoles a las cinco menos cuarto / |
[PM11 entra en la base de datos para programar la visita]
3. UM1 – sí vale \ | <23>
4. PM11 – y Margarita eh / |
5. UM1 – sí \ <9>
6. PM11 – pues aquí tenéis \ | eh /
[PM11 le da un papel con la fecha y hora de la cita]

ENC12_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC12_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: dominicana, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 105:52-108:03
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. PH4 – hola \ |
2. UM1 – hola \ | para XXX \ |
[UM1 le da la tarjeta sanitaria]
3. PH4 – sí \ |
4. UM1 – {(& para dentro} de quince días \ |
5. PH4 – de aquí a quince días / |
6. UM1 – sí \ | que sea un viernes y que sea temprano \ | a las nueve \ | a las nueve \ |
7. PH4 – {(P) vale \ | | } viernes temprano / |
8. UM1 – sí \ | entre quince días \ | | una XXX \ | puede ser un XXX \ | también puede ser un – | puede ser un e::h =cita para::= –
9. PH4 – =viernes= / | en quince días no puede ser \ |
10. UM1 – no / |
11. PH4 – porque:: – |
12. UM1 – eso es para hacer las partes \ | por la mañana \ |
13. PH4 – ya \ | pero me refiero – | que s:e tendría que hacer el viernes día veintidós \ | pero ese día no hay visita para ella \ | {(DC) entonces \ | } tendría que ser – | o antes \ | miércoles veín_
14. UM1 – no \ | pero no está el chico ahí \ | el chico \ | yo como vengo a buscar con las partes \ |
15. PH4 – e::h – | | te lo doy para el miércoles veinte / |
16. UM1 – pero era el que me dijo que:: que sea los viernes \ | me dijo el chico de

- ahí::- |
17. PH4 – qué chico \ |
 18. UM1 – el que está por por la doctora Lestrada \ |
 19. PH4 – pero si_
 20. UM1 – que vengo a buscar las partes de la baja \<0>
 21. PH4 – pero si él no va a estar el viernes porque tiene una agenda cerrada \ |
 22. UM1 – {(F) ah bueno \ |}
 23. PH4 – te lo tendría que da:r el lunes veinticinco \ | | no / |
 24. UM1 – lunes veinticinco / | tiene que ser mm tiene que ser por la mañana / | porque como tengo_
 25. PH4 – por la mañana \ | a primera hora \ |
 26. UM1 – a primera hora sería \ |
 27. PH4 – a las nueve y cuarto cuando empieza él \ | vale / |
 28. UM1 – sí \ | ahora tengo una pregunta \ | puedo hacer- puedo:: una visita para hacerme un- unos análisis / |
 29. PH4 – te tienes que hacer unos análisis / | tienes la petición / | te la ha hecho el médico / | o no / |
 30. UM1 – no no no \ | no:: - | tengo que tengo que {(&) ir} pa:: \ |
 31. PH4 – tiene que: tiene que pedir el médico \ |
 32. UM1 – ah pues yo quería como pedírselo al médico para que:: - |
 33. PH4 – tú hoy lo has visto a él / |
 34. UM1 – al chico / | sí \ | pero si me da tiempo a_
 35. PH4 – y no se lo has pedido / |
 36. UM1 – no porque se me pasado \ |
 37. PH4 – a::h \ |
 38. UM1 – pero si he de ir \ | volver \ | ahora no da tiempo no / |
 39. PH4 – no lo sé \ | es el médico \ | yo te doy para la visita \ | el veinticinco lunes \ | a las nueve y cuarto \ | sube arri:- arriba y dile doctor se me ha olvidado pedirle unos

análisis \ |

40. UM1 – ya vale \ | está bien \ | gracias \ |
41. PH4 – de qué nacionalidad eres \ |
42. UM1 – eh / |
43. PH4 – de qué país eres \ |
44. UM1 – dominicana \ |
45. PH4 – vale gracias \ | no es que estaba haciendo un – | haciendo nada \ | una quiniela \ |
46. INV – {(@) una quiniela } [risas]
47. PH4 – ay:: – [risas]
48. INV – [risas]

ENC13_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC13_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: dominicana, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 109:25-111:06
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el pediatra

1. PH4 – hola \ | esto qué es \ |
[UM1, acompañada por un bebé, le da un documento del médico y una tarjeta sanitaria muy vieja]
2. UM1 – para pediatría \ |
3. PH4 – está:: – | está viejo esto \ | veintisiete \ | cero cuatro \ | es urgente / |
4. UM1 – cómo / |
5. PH4 – es urgente / <0>
6. UM1 – sí que:: – | a ver \ | quería arreglar una un problemilla que tiene_
7. PH4 – has venido / <0>
8. UM1 – y digamos_
9. PH4 – pero por qué no has venido antes \ |
10. UM1 – porque_
11. PH4 – ahora tiene las citas \ | ahora tiene las citas de programados \ | ahora como urgencia tendría que ser con fiebre:: o con con algo \ |
12. UM1 – porque no:: no no puedo \ | digamos venir a las doce_
13. PH4 – pues eso ya es cuestión personal \ | no es cuestión del médico \ | si el médico admite una urgencia que sea una urgencia \ | pero no por una conveniencia tuya \ | | sube y habla con él \ | o espera que te voy a hacer otra cosa \ | { (DC) (P) porque esto es una porque- espera \ | } te hago – | | te hago una tarjeta porque esto ya no vale \ <5> [escribe en el ordenador] espera \ | doctor Moler \ <3> que que que \ | doctor Ripoll \ | Ripoll \ | Moler \ | [revisa unas carpetas] va::le \ <6> vale \ <9> esto ya no vale eh / | aquí tienes el número del niño \ | todo:: – | y doctor \ | arriba la puerta:: tres \ | | vas a preguntar / | [se dirige a INV]

14. INV – no \ | yo creo que dominicana más bien \ |
15. PH4 – ps sí \ | pero:: – | se lo iba a decir pero bueno:: –

ENC14_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC14_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), PH18 (proveedor dieciocho), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, PH18: española, UH1: senegalesa
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 119:23-120:01
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Información sobre la ubicación de la calle Manso

1. PH4 – hola \ | | qué te ha hecho \ |
[UH1 estuvo antes en la recepción: encuentro ENC8_15]
2. UH1 – calle:: Manso yo no sé dónde es: \ | yo quiero si puedes explicar \ |
3. PH4 – dónde es Manso \ |
4. UH1 – {(P) sí \ } <3>
5. PH4 – [hace ruido con el bolígrafo] espera que te lo va a explicar el compañero \ |
[se dirige a PH18]{(F) Paco \ |} porfa [silba] \ | | un favor \ | | le puedes enseñar a este chico cómo llegar a la calle Manso / | o:: enséñale el mapa o algo \ | lo digo porque tengo aquí \ | [se dirige a UH1] mi compañero te lo va a explicar \ | te hará te enseñará un plano \ | en el en la guía \ | ya verás \ |
6. PH18 – en autobús / |

[PH18 se aleja de la recepción y le explica cómo llegar a la calle Manso]

ENC15_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC15_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), PM11 (proveedora once), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, PM11: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 120:03-121:43
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. PH4 – diga \ | hola \ | \ | qué querías \ |
2. UH1 – {(&) hora / | }XXX |
3. PH4 – para tu médico / |
4. UH1 – {(P) sí \ | }
5. PH4 – para ahora urgencias / |
6. UH1 – para doctora Invernón \ |
7. PH4 – a:h doctora Invernón \ |
8. UH1 – sí \ |
9. PH4 – hasta e:l miércoles no me da \ | a ver \ | [escribe en el ordenador] uve tacatá \ | tacatá \ | es – | uve \ | {(F) el martes a las tres \ | }
10. UH1 – no puede ser el once / |
11. PH4 – eh / <0 >
12. UH1 – tengo una visita XXX aquí \ | por eso – |
13. PH4 – tienes una visita con ella / |
14. UH1 – sí / |
15. PH4 – hoy / | cuándo / |
[PH4 busca en la base de datos]
16. UH1 – sí / <6 >
17. PH4 – hoy \ | ahora \ | a la una y veinte \ |

18. UH1 – sí \ |
19. PH4 – otorrino \ |
20. UH1 – sí \ |
21. PH4 – para el oído \ |
22. UH1 – sí \ |
23. PH4 – vale \ |
24. UH1 – por el once también yo tengo e:n – | así si puede ser_
25. PH4 – el once tienes a la vista \ |
26. UH1 – sí \ |
27. PH4 – para graduar \ |
28. UH1 – sí sí / |
29. PH4 – pero el lunes no está la do- – |
30. UH1 – la doctora /<0>
31. PH4 – sí \ |
32. PM11 – para graduar sí que está \ |
33. PH4 – {(F) no no digo la Invernó:n \ |} no:: – | está de urgencias ella \ | el lunes ella está de urgencias por la tarde \ | pero visitas para programar sólo me queda pa el martes o miércoles \ | | como quieras \ |
34. UH1 – martes \<6>
[PH4 programa al usuario]
35. PH4 – {(lee) u::ve \ | cinco te \ | uve \ | vale \ | martes a las tres: \ |} {(lee y escribe) (DC) doctora: Invernón \ | el día doce \ | | a las tres de la tarde \ |} [lee da el papel con la fecha y hora de la cita]
36. UH1 – gracias \ |
37. PH4 – {(AC) de nada \ |}

ENC16_15

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC16_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: dominicana, INV: española
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 121:47-123:18
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Cita para análisis de sangre

1. UM1 – mira \ |
2. PH4 – hola \ | | diga \ |
3. UM1 – XXX |
4. PH4 – ya estás / |
5. UM1 – sí / <5>
6. PH4 – {(cantando) cas cas cas cas ca::s \ | } la que ha venido ahora \ |
[PH4 se dirige a INV]
7. INV – ah \ |
8. PH4 – a::h no lo ves / | lo ves o no lo ves / | [risas] has visto / <0>
9. INV – pa uno que sale \ |
10. PH4 – para uno que sale \ | yo sabía que esta era vuestra \ | [escribe en el
ordenador] veintiséis \ | dos \ | ochenta y cuatro \ | María Aparicio \ | va:le \ | | {(lee)
cuatro \ | María Aparicio de de de de:}
11. INV – te doy esto / |
[INV coge un bote de orina]
12. PH4 – no \ | sólo tiene sangre \ | gracias:: \ | | sin orina \ | va:le \ | te los puedo dar
para:: – <5> [busca en la base de datos] el martes que viene \ | vale / | día doce a
las nueve en ayunas \ | {(lee y escribe) doce del siete:: – | a las nueve:: – | en ayunas
aquí abajo \ | en la puerta tres \ | sin orina \ | vale / |
13. UM1 – entonces y: y no me dan: – |
14. PH4 – e::h / <0>
15. UM1 – algo pa traer la orina o no sé después que llevo algo / |

16. PH4 – si no te piden \ |
17. UM1 – no más sangre y ya está \ |
18. PH4 – sólo sangre: \ |
19. UM1 – vale \ |
20. PH4 – vienes sin comer nada \ | en ayunas de doce horas \ | =y te sacarán sangre=\
21. UM1 – =vale gracias= \ |
gracias \ |
22. PH4 – {(cat) adéu¹⁴³ \ }

1.3.16 Transcripción de la cinta 16**ENC1_16**

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_16.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 16 (12-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM3 (proveedora tres), PM12 (proveedora doce) y UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM3: española, PM12: española y UM1: india
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 67:40-74:24
- *Fecha de la grabación:* 12/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de recetas médicas y cita con el médico de cabecera

1. PM3 – hola \ | |
2. UM1 – querer XXX |
[UM1 lleva recetas verdes en la mano]
3. PM3 – esto / | [señala las recetas]
4. UM1 – esto XXX |
5. PM3 – esto son recetas \ |
6. UM1 – XXX roja <5> mira \ |
7. PM3 – pero qué son recetas para qué / | para hoy / |
8. UM1 – sí \ |
9. PM3 – pero eso es el ocho de julio \ | y qué / | hoy no es doce / | {(F) eso tienes que ir a tu médico \ | a su médico tiene que ir \ |}
10. UM1 – médico está_
11. PM3 – {(F) ah / | pues ya se las ha hecho:: \ | no / |}
12. UM1 – no \ |
13. PM3 – mira Enalapril \ | sí: \ <4> {(DC) Enalapri:l \ | | Iteresemida \ |} {(F) y qué es lo que necesita ahora \ |}
14. UM1 – sí:: \ | rosa {(P) roca} \ |
15. PM3 – {(FF) ah roja \ |}

16. UM1 – mm \ | esta receta querer roca \ | porque: es un – |
17. PM3 – {(F) ah que es roja \ |} {(AC) sí pero y:: – | donde vi- donde está lo de =pensionista= cómo sé si es pensionista usted / | la tarjeta la tiene / | la tiene la tarjeta / |}
18. UM1 – =esto es tarjeta= \ [UM1 señala la tarjeta sanitaria provisional]
19. PM3 – no \ | pero número de afiliación \ | donde donde certifique que =es pensionista= \
20. UM1 – =mi tarjeta= aquí: / | pero +tempraría+ esta del_
21. PM3 – sí: pero necesitamos =una= de la seguridad social \ | que certifique =que= es pensionista \ |
22. UM1 – =otra= \ =sí::= \
23. UM1 – sí:: ya \ | ésta / | [señala de nuevo la tarjeta sanitaria provisional]
24. PM3 – no \ | una de la seguridad social \ |
25. UM1 – ésta es seguridad social \ | ésta \ | [señala la tarjeta sanitaria provisional]
26. PM3 – sí \ | pero no \ | {(P) sí pero no \ |} a ver \ | cómo / | {(F) dónde la: el número de la seguridad social usted tiene número / |}
27. UM1 – [cara de extrañeza]
28. PM3 – no tiene número de seguridad social / |
29. UM1 – no:: sabe \ | esto que es / | esto también no / | [le muestra su tarjeta de centro]
30. PM3 – no no no no \ | eso no no:: \ |
31. UM1 – no / | eso es mi tarjeta \ |
32. PM3 – sí / | pero esta no nos sirve \ |
33. UM1 – pero esta_
34. PM3 – [le muestra la tarjeta sanitaria provisional] {(F) ésta no certifica que es pensionista \ |} aunque ponga farmacia gratuita \ |
35. UM1 – sí sí \ |
36. PM3 – no:: \ |

37. UM1 – mi:: historia \ | mira \ |
38. PM3 – no \ | a ver el erreceá \ <40> [RCA, una base de datos]
[PM3 consulta esta programa informático y luego contesta a una llamada telefónica]
39. PM3 – Mari / |
40. PM12 – qué / |
41. PM3 – esto \ | es que no entiendo nada \ |
42. UM1 – que yo querer plástico {(ing) card¹⁴⁴ \ | }
43. PM12 – voy \ |
44. PM3 – sí / | pero:: \ <0>
45. UM1 — plástico {(ing) card¹⁴⁵ \ | }
46. PM3 – cuándo cuán_
47. UM1 – hace:: – |
48. PM3 – sí / | pero usted tramitó – <0>
49. UM1 – seis siete meses no:: esto:: – |
50. PM3 – {(F) es que no está tramitada la tarjeta señora \ | } no está bien tramitada \ |
51. UM1 – aquí aquí \ |
52. PM3 – sí \ | pero no \ |
53. PM12 – qué pasa \ |
54. PM3 – no está tramitada / | no pues =eso tiene= tarjeta provisional / | no tiene número de afiliación / | ella me pide pensionista \ | pero no consta ningún número ni nada / | en el erreceá [RCA] no sale nada / |
55. UM1 - =tramitada aquí= \
56. PM12 – =tiene que ir a Avenida América= \
[se dirige a PM3]
57. UM1 – =pero aquí / | tramitada aquí= \ |
58. PM3 – {(P) o sea que no está tramitada para nada / | del catorce de diciembre está hecho desde aquí:: pero:: – | }
59. PM12 – {(P) no está tramitada \ | }

60. PM3 – ella por tener sesenta y siete años \ | {(ACC) XXX la hacen pensionista / | }
inmediatamente / |
61. PM12 – [niega con la cabeza]
62. PM3 – [se dirige a PM12] vale \ | [se dirige a UM1] {(F) a ver \ | tiene que ir otra
vez a tramitar la tarjeta \ | eh / | es que no está bien tramitada \ | señora \ | }
63. UM1 – ahora / <0>
64. PM3 – no está bien tramitada \ | | tiene que ir a Avenida América \ |
65. UM1 – América / |
66. PM3 – sí \ | ahora se lo apuntaré \ <4> {(F) a América con la hoja de
empadronamiento \ | y el pasaporte \ | }
67. UM1 – pasaporte \ | nada \ | qué / |
68. PM3 – y la hoja de empadronamiento \ | y le tramitarán otra vez la tarjeta de
pensionista \ |
69. UM1 – ahá \ |
70. PM3 – entonces cuando tenga esa tarjeta de pensionista de América \ | se las
haremos rojas \ |
71. UM1 – ahá \ |
72. PM3 – vale / | porque esta está mal hecha \ | | vale / |
73. UM1 – pero ahora \ | ahora no / | rojo / |
[UM1 se marcha de la Sala de administrativos¹⁴⁶]
74. UM1 – cita para doctor \ |
75. PM3 – cita para qué doctor / | para el doctor que la visita hoy / |
76. UM1 – sí / | el dice XXX |
77. PM3 – él le ha dicho otra visita / | para cuándo / |
78. UM1 – a::h la semana que viene \ <0>
79. PM3 – la semana que viene \ |
80. UM1 – sí: \
81. PM3 – {(F) la semana que viene traiga la tarjeta nueva que quiero verla \ | eh / | }

82. UM1 – sí \ | | { (P) sí sí \ } <10>
 [PM3 entra en la base de datos y le da cita para el médico]
83. UM1 – para XXX el día:: ah \ |
84. PM3 – { (F) el jueves \ | el próximo jueves \ | }
85. UM1 – próximo jueves \ |
86. PM3 – sí \ | la semana que viene / | el jueves de la semana que viene \ |
87. UM1 – sí \ |
88. PM3 – { (F) a qué hora quiere \ | pronto / | tarde / | qué hora quiere \ | }
89. UM1 – tarde \ |
90. PM3 – tarde \ | a las cuatro / | a las cinco / |
91. UM1 – sí \ |
92. PM3 – cinco / |
93. UM1 – sí \ <5> XXX
94. PM3 – mm \ | no:: es el doctor general \ | eh / |
95. UM1 – sí \ XXX
96. PM3 – vale \ | { (F) el jueves \ | }
97. UM1 – gracias \ |
98. PM3 – vale / | ve:nga \

ENC2_16

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_16.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 16 (12-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM15 (proveedora quince), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM15: española, UM1: latinoamericana
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 78:33-82:40
- *Fecha de la grabación:* 12/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de tarjeta sanitaria

[UM1 llega a la oficina para pedir una nueva tarjeta sanitaria porque ha perdido la suya. Cuando INV coloca la grabadora en la mesa de PM15 el encuentro acaba de comenzar]

1. PM15 – en qué calle vive \ |
2. UM1 – calle Bailén \ | número tres \ | tercera \ |
3. PM15 – ah \ | la ha tenido alguna vez la:: tarjeta sanitaria / |
4. UM1 – sí \ | sí \ | {{&}} pero bueno no vine aquí a arreglármela \ | }
5. PM15 – o sea \ | la de plástico ya la ha tenido / |
6. UM1 – sí \ <11>

[PM15 entra en la base de datos]

7. PM15 – tienes el carnet de identidad o algo / |
8. UM1 – sí \ <50>

[UM1 busca en su bolso algún documento que la identifique, mientras PM15 escribe en el ordenador]

9. PM15 – ni tiene ningún documento que la identifique / | porque claro esto me lo puedo dar cualquiera \ | [UM1 le da el carnet de la biblioteca]
10. UM1 – es el carnet de la biblioteca \ |
11. PM15 – {{(P}} el carnet de la biblioteca \ | } <5> {{(PP}} no pone ninguna foto \ | }
12. UM1 – no pone qué / |
13. PM15 – no no \ | que no hay ninguna foto \ | pero bueno yo me lo creo \ <148>

[PM15 le hace una tarjeta sanitaria provisional y le solicita la nueva a través del programa informático]

14. PM15 – vale \ | {(cat) li enviaran per correu \ | triguen una miqueta¹⁴⁷ \ |} eh / |
[PM15 le da la tarjeta sanitaria a UM1]

15. UM1 – vale \ | es que necesito ir al hospital del Mar \ |

16. PM15 – con esto \ | sí \ | [le señala la tarjeta provisional] vale /

[PM15 comienza a hablar con otro usuario y UM1 recoge su carnet de la biblioteca y se marcha sin despedirse]

1.3.17 Transcripción de la cinta 17

ENC1_17

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_17.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 17 (13-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM3 (proveedora tres), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM3: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 0:31-2:30
- *Fecha de la grabación:* 13/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Solicitar cita para primera visita médica.

[Este encuentro ha comenzado cuando se empieza a grabar. Previamente UH1 llega a la oficina para hacerse la tarjeta sanitaria, PM3 le introduce los datos, le indica los documentos que le faltan y, en el siguiente fragmento, le asigna cita para su primera visita médica.]

1. PM3 – qué quieres \ | médico por la mañana o por la tarde / <5> bueno la hora XXX las primeras personas nosotros las tenemos a las cinco \ [escribe en el ordenador] <20> te da para el próximo viernes \ | a las seis \ | a esa hora te iría bien / | o tampoco te va bien un poco esa hora / |
2. UH1 – la próxima / | la que viene / <0>
3. PM3 – esta semana no \ | la próxima \ | es que si te busco antes – |
4. UH1 – mm \ |
5. PM3 – no sé \ | imagino que podrá ser \ | pero entonces tendrá que ser – | a otra hora \ | a las cinco menos diez \ | te va bien a las cinco menos diez / |
6. UH1 – si puede ser algo más pronto / |
7. PM3 – mañana \ | te doy mañana a las cinco porque – |
8. UH1 – vale \ | está bien \ |
9. PM3 – si / <7> [escribe en el ordenador] cuatro y media \ | cinco menos diez \ |
10. UH1 – vale \ <24>
[PM3 escribe en el ordenador]
11. PM3 – a las cuatro y media \ | vale / |
12. UH1 – vale \ |

13. PM3 – XXX
14. UH1 – vale \ |
15. PM3 – =con el:: la tarjeta= \ | eh / | vale / | pues mañana \ | antes de subir arriba
{(&) te pasas por aquí \ |} vale / |
16. UH1 – =vale sí sí sí sí= \
17. UH1 – ah \ | vale \ |
18. PM3 – sí que te designaremos un número de historial \ |
19. UH1 – bueno \ |
20. PM3 – y luego ya te vas para arriba \ |
21. UH1 – vale \ | muy bien \ |
22. PM3 – vale \ | {(ACC) vienes con la tarjeta y con el papel \ |}<5> venga \ |
23. UH1 – gracias \ | adiós \ |
24. PM3 – de nada \ | {(cat) adéu¹⁴⁸ \ |}

ENC2_17

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_17.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 17 (13-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 17:43 – 29:53
- *Fecha de la grabación:* 13/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de tarjeta sanitaria para bebé.

1. UM1 – hola \ |
2. PH2 – hola \ | qué quieres \ |
3. UM1 – quiero la tarjeta del niño que me dijo_
4. PH2 – la tarjeta del niño / |
5. UM1 – XXX
6. PH2 – habéis cambiado la dirección \ | vale \ |
7. UM1 – sí \ |
8. PH2 – pero se visita aquí el niño ya / |
9. UM1 – no lo sé \ | esto no sabe de médicos de – |
[UM1 le enseña una cartilla de vacunas de su hijo]
10. PH2 – no \ | pero eso se lo tienes que enseñar a la enfermera \ | lo de las vacu-
esto es de las vacunas \ |
11. UM1 – vacunas_
12. PH2 – esto es para enfermera \ |
13. UM1 – {(&) que ahora – | }
14. PH2 – a ver \ | para quién vienes ahora \ | qué qué es lo que quieres \ |
15. UM1 – arreglar tarjeta \ |
16. PH2 – arreglar tarjeta de este niño \ | vale \ | cómo se llama \ |
17. UM1 – Ajdum Mohammed \ |

18. PH2 – es éste \ |
[lo señala en la hoja de empadronamiento]
19. UM1 – sí \ <26>
20. PH2 – y por qué me traes papeles de:: varias personas \ |
21. UM1 – yo no saber nombre de mujer de:: Ajdum Mohammed \ | esto \ |
22. PH2 – pero qué hay que pedir \ | sólo una tarjeta / |
23. UM1 – sí \ | una \ |
24. PH2 – sólo una / |
25. UM1 – sí \ |
26. PH2 – {(F) sólo la de él / |}
27. UM1 – sí \ |
28. PH2 – {(F) la demás no / |}
29. UM1 – sí \ | exacto \ | y Ajdum Mohammed \ <3>
30. PH2 – Mustafá \ | éste / | [le señala el empadronamiento]
31. UM1 – Ajdum Mohammed \ | éste \ | [señala su nombre en el empadronamiento]
32. PH2 – vale \ | estos guárdatelos \ <48>
[PH2 introduce los datos del niño en la base de datos]
33. PH2 – a ver \ | has- se ha visitado ya algún día el niño / |
34. UM1 – sí \ | ha visitado \ |
35. PH2 – cuándo / |
36. UM1 – veinte días hace \ |
37. PH2 – no \ | se ha visitado con el médico / |
38. UM1 – no sé \ |
39. PH2 – {(P) no me entiendes \ | } tiene médico aquí / |
40. UM1 – sí \ |
41. PH2 – quién es su médico \ |

42. UM1 – {(P) (&) está arriba \ | }
43. PH2 – cómo se llama \ | te acuerdas / |
44. UM1 – doctor / | arriba \ | en la puerta uno \ |
45. PH2 – la puerta uno / |
46. UM1 – sí \ <112>
- [PH2 introduce los datos del niño en la base de datos]
47. PH2 – puedes sentarte si quieres \ |
48. UM1 – vale \ <158> [UM1 se sienta]
49. PH2 – la dirección actual entonces es ésta / | de Passeig de Lluna / | [señala la dirección de la hoja de empadronamiento]
50. UM1 – sí \ <56>
51. PH2 – ésta te la puedes guardar / | [le da la hoja de empadronamiento]
52. UM1 – sí \ <13> [UM1 guarda la hoja de empadronamiento]
- [PH2 imprime etiquetas]
53. PH2 – esto también \ <53> [le da el libro de familia]
54. UM1 – [guarda el libro de familia]
55. PH2 – has de hacer aquí una firma \ | [le señala el documento de alta para la tarjeta sanitaria]
56. UM1 – vale \ [firma el documento] <21>
57. PH2 – voy a hacer fotocopia de esto \ | y ahora te lo – | traigo \ | =vale= / <40>
58. UM1 – =vale vale= \
- [PH2 va a hacer fotocopias]
59. PH2 – mira \ | ésta es la tarjeta provisional \ | y por correo te llegará la tarjeta ya \ |
60. UM1 – vale \ |
61. PH2 – vale / |
62. UM1 – vale gracias \ |
63. PH2 – aquí tienes \ <51> [le da la tarjeta sanitaria provisional]

64. UM1 – qué vacuna va con esto \ |
65. PH2 – {(F) esta vacuna tienes que hablarlo con el médico \ |} yo no sé nada del tema de vacunas \ |yo no te puedo ayudar en eso \ | no lo sé \ |
66. UM1 – XXX \ | no \ | no / |
67. PH2 – no:: en la puerta uno \ | arriba \ |
68. UM1 – ah \ |
69. PH2 – vale / | eso te informarán \ | eso también es tu- - | ah eso es tuyo / | no \ | [PH2 le da un documento que estaba encima de su mesa]
70. UM1 – sí tuyo \ | mío \ |
71. PH2 – sí \ | pues llévatelo \ | venga \ | toma \ | <13>
[UM1 recoge el documento que le da PH2 y el resto de documentos los mete en una bolsa]
72. UM1 – vale gracias \

ENC3_17

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_17.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 17 (13-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 21:59-22:29
- *Fecha de la grabación:* 13/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Información para realizar primera visita médica.

1. PM1 – buenas \ |
2. UM1 – XXX
3. PM1 – qué tarjeta \ | la sanitaria / |
4. UM1 – sí porque XXX
5. PM1 – que te quieres dar de alta / <0>
6. UM1 – sí \ |
7. PM1 – aquí / |
8. UM1 – sí \ |
9. PM1 – tienes que solicitar una primera visitar en el mostrador \ |
10. UM1 – mm \ |
11. PM1 – pero has traído::: – <5> [UM1 le muestra unos documentos]
12. UM1 – de residencia \ |
13. PM1 – vale \ | en aquel mostrador le darán una primera visita con un médico \ |
14. UM1 – vale \

[UM1 se dirige al mostrador y PM1 contesta el teléfono]

ENC4_17

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_17.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 17 (13-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, PM1: española, UH1: chilena
- *Lenguas:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 29:52-41:40
- *Fecha de la grabación:* 13/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de una primera visita y petición de tarjeta sanitaria.

1. PH2 – quién va \ |
2. UH1 – yo \<5> [se aproxima a la mesa de PH2] venía a por la tarjeta provisional \ |
3. PH2 – siéntate \ | | [UH1 se sienta] tarjeta sanitaria / |
4. UH1 – sí \ |
5. PH2 – la has tenido alguna vez ya / |
6. UH1 – no \ |
7. PH2 – nunca / |
8. UH1 – la pedí y nunca me llegó \ |
9. PH2 – llevas el resguardo aquí / |
10. UH1 – e::h – <5> {(P) no sé \ | }
[UH1 busca en una carpeta de documentos que lleva y le muestra el resguardo]
11. PH2 – de Chile / | eres /<0>
12. UH1 – {(P) sí \ | } [asiente con la cabeza] <15>

[PH2 entra en la base de datos del programa]
13. PH2 – pero no tienes historia abierta no / | aquí / |
14. UH1 – e::h hoy vine al médico por primera vez \ | igual que XXX así ya – <10>
15. PH2 – ah sí \ | hoy has hecho la primera \ | pero has pasado antes por aquí / |
antes de ir al médico / |
16. UH1 – sí \ | ah hoy no \ |

17. PH2 – pues tenías que haber pasado primero por aquí \ |
18. UH1 – a::h \ |
19. PH2 – a ver \ | no te dimos una hoja en la que te decimos – |
20. UH1 – no \ | me dieron sólo una – | me dieron hora \ <0>
21. PH2 – te dieron =hora= / | así ya está / |
22. UH1 – =con el= \ |
[UH1 le muestra un papel como el que le dieron]
23. UH1 – papel así que:: – | decía hora no sé doce \ | decía y pasé \ |
24. PH2 – a ver \ | déjame el papel ése \ |
25. UH1 – no \ | lo di arriba \ | o sea no – | éste es otro \ | éste es otro \ |
[UH1 lleva un papel similar al de la visita]
26. PH2 – ah \ | es el de la hora \ |
27. UH1 – ajá \ | [lee el papel] es el doctor Rodríguez Montaz \ |
28. PH2 – sí \ | recuerdas / |
29. UH1 – ah pero te lo dejo \ |
30. PH2 – déjame lo \ | [PH2 lee el papel] <42> me has dicho que nunca la has
tenido \ | eh / | la tarjeta / |
31. UH1 – la pedí pero nunca me llega la:: – | nunca me llegó la definitiva \ | tengo una
provisional hace cinco años \ |
32. PH2 – esto \ | como esto \ |
[PH2 le muestra una tarjeta provisional]
33. UH1 – en otro centro \ | en Sant Gervasi \ | centro Sant Gervasi \ | me dieron una
provisional y: me {(&) dijeron que me llegaría} a mi domicilio \ | nunca me llegó \ |
y luego – | cuatro años – |
34. PH2 – esto me lo dejas / |
[el papel que antes de le había dado]
35. UH1 – sí \ | ya está \ | lo utilicé \ |
36. PH2 – porque:: – | [se dirige a PM1] mira Lucía le han dado la primera \ | [PM1
mira el papel que le enseña PH2] quién es / | es que no lo sé \ |
37. PM1 – la Loli \ |

38. PH2 – Loli \ |
39. UH1 – me la dio \ | me la dio porque cuando vine estaba con molestias \ |
40. PH2 – con / |
41. UH1 – estaba con molestias \ | o sea necesitaba ver un médico \ |
42. PH2 – ya ya \ | pero te tenía que haber dado otra:: otro tipo de – | está por las tardes / |
43. PM1 – la Loli / | a ver \ | vino la semana pasada por su hermana \ |
44. PH2 – a::h \ | ah es verdad \ | pues es raro que la Loli – <16>
45. PM1 – Pedro / | qué tiene mal \ |
46. PH2 – ha hecho la primera \ | ha ido directamente \ | no ha traído nada claro \ | no se le dijo \ |
47. PM1 – no te lo comentó la chica / | ni:: de palabra ni nada / |
48. UH1 – ella me dijo \ | me dio una provisional y me dijo que me llegaría_
49. PH2 – no no no no \ | se refiere a otra cosa \ | la visita te dio eso \ | no te dijo que primero tenías que pasar por aquí:: – | ni te dijo que tenías que traer una documentación / |
50. UH1 – no \ |
51. PH2 – XXX qué raro \ |
52. UH1 – me dijo que pasara por aquí a buscar algo \ | pero eh \ | pero no no – |
53. PM1 – y tiene la visita del médico y de la enfermera / |
[se dirige a PH2]
54. PH2 – sí sí \ | no la =primera= está bien dada \ | pero claro – | ha ido directamente arriba \ |
55. PM1 – =vale= \
56. PM1 – vale \ <106>
[PH2 contesta el teléfono]
57. PH2 – e::h – | cuando la pediste las las otras veces ya tenías deneí / | o venías con – |
58. UH1 – venía con tarjeta de residencia \ |

59. PH2 – tarjeta de residencia \ | no no recordarás el número / | tendrás algún documento con el número / | lo digo porque – |
60. UH1 – sí \ | equis \ | equis veintinueve \ |
61. PH2 – equis / |
62. UH1 – veintinueve \ | treinta y dos \ | siete noventa \ <6>
[PH2 escribe el número en el ordenador]
63. PH2 – ah espera \ | me he equivocado \ | repítemelo \ | por favor \ |
64. UH1 – equis \ | veintinueve \ | treinta y dos \ | siete noventa \ |
[PH2 escribe el número en el ordenador de nuevo]
65. PH2 – no \ | nada \ | por ahí no \ | vamos a ver por el deneí \ | a ver si se – <8>
[escribe en el ordenador de nuevo] pues tampoco \ | bueno \ | a ver si puede ser de alguna manera \ | {(lee y escribe) (P) cero ocho \ | número de afiliación \ | cero ocho \ | once \ | cero –} <9> no \ | {(P) no está de ninguna manera \ |} vamos a probar \ |
66. UH1 – {(&) es muy raro porque no algo no aparece ni pista \ | }
67. PH2 – mira e: l lo que ha pasado \ | {(AC) bueno exactamente lo que ha pasado no lo sé \ | } lo que ha pasado porque se coincidió el tema de la introducción de la tarjeta \ | que es un poco de: – | un poco nuevo \ | con toda la llegada masiva de inmigración \ |
68. UH1 – a: h bueno \ |
69. PH2 – y ha habido muchos problemas \ | y se han perdido muchos \ |
70. UH1 – porque me dijeron_
71. PH2 – y además que teníamos muy poca información \ | y no no teníamos acceso para verlo \ | los errores \ | ahora poco a poco vamos teniendo más información y podemos verlo \ | pero ha coincidido un poco todo \ | sabes / | que eso que: era nueva \ | era relativamente nueva la tarjeta \ | y habéis venido muchísima gente de – | nada \ | en cinco años de no haber nadie aquí de fuera \ | se ha llenado \ |
72. UH1 – ya lo vi \ |
73. PH2 – sabes / | ha sido un cambio – | | brutal \ | y creo que les pilló sin: – | [continúa consultando en la base de datos] no no apareces de ninguna manera \ | bueno mira \ | la única manera que tengo yo para poder darte la tarjeta sanitaria entonces es – | que me traigas \ | además del deneí \ | es una hoja del padrón \ |
74. UH1 – sí \ |
75. PH2 – y: la tarjeta de afiliación \ | que es diferente \ | que eso lo da tesorería \ |

76. UH1 – ah \ | pero eso eso lo traje cuando vine la primera vez \ |
77. PH2 – pues_
78. UH1 – nuevamente aquí \ | o sea por eso pasé ahora: – |
79. PH2 – claro \ | por eso tenías que haber pasado con eso – | para que ello – | es que – | te la dieron \ | por eso estaba hablando con mi compañera \ | te dieron mal \ | la primera visita te tendrían que haber dicho que trajeras esto [señala el resguardo] y los otros dos documentos \ |
80. UH1 – los traje ah / | la primera vez \ <0>
81. PH2 – ya \ | pero los necesito hoy para mandarlos \ | hacer fotocopias y mandarlos \ <0>
82. UH1 – a::h \ | yo creo que me hizo fotocopias eh / |
83. PH2 – no \ |
84. UH1 – no / |
85. PH2 – no \ | porque no se hace así \ | no se hace \ | se hace cuando te haces la visita \ | a no ser que – | o esto cuándo te lo pidió / |
86. UH1 – sí \ |
87. PH2 – ah \ | te lo pidió el – | éste es el día que pediste la visita \ |
88. UH1 – sí \ |
89. PH2 – bueno \ | entonces has de esperar a que te llegue \ |
90. UH1 – no si ahora pasé porque:: – | recuerdo que me dijo que pasara nuevamente pero yo no sabía por qué / |
91. PH2 – para abrir la historia \ | para abrir la historia \ | entonces – |
92. UH1 – o sea pasé pero no sé qué tengo que hacer \ |
93. PH2 – para abrirte la historia \ | tenías que haber pasado primero \ | bueno espera pues ya: – <4> bueno porque se dejó una – <11>
- [PH2 introduce datos en el ordenador]
94. PH2 – [se dirige a los proveedores de la sala] quién tiene abiertos los números de historia / | <5> ya / |
95. PM1 – sí \ <46>
- [PM1 entra en la base de datos para asignarle número de historia]

96. UH1 – tú sabes ya que se pidió / |
97. PH2 – no \ | supongo que ya te la pid- te la sí \ | sí yo te abro la historia que es lo que faltaba \ |
98. UH1 – sí / |
99. PH2 – eh / | sí \ | ahora te doy: tenía que haber sido al revés \ | primero por aquí \ |
100. UH1 – ah \ |
101. PH2 – y luego por el médico \ <6> [vuelve a pedir la tarjeta a través de la base de datos] bueno \ | esto te ha de llegar a tu casa \ | eh / |
102. UH1 – vale \ <4>
103. PH2 – te ha dado el doctor Rodríguez \ | verdad / |
104. UH1 – sí \ <7>
105. PH2 – mira para programar visitar este es el teléfono \ | [le da una tarjeta con el teléfono de programación] <22> mira este es el número de historia que tienes abierto \ | [le da una tarjeta del centro] o sea \ | cuando pidas visita nos das este número \ | o o nos dices el número \ | y ya está todo \ | en teoría la tarjeta te ha de llegar \ |
106. UH1 – venga \ | gracias eh \ |
107. PH2 – venga \ | hasta luego \

ENC5_17

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_17.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 17 (13-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 78:12-83:46
- *Fecha de la grabación:* 13/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de una nueva tarjeta sanitaria con su número de afiliación.

[Este encuentro comienza fuera de la Sala de Administrativos y después continúa en esta sala. Una usuaria marroquí ha empezado a trabajar y quiere cambiar su actual tarjeta sanitaria para que tenga su número de afiliación]

1. PM16 – te la vamos a pedir nueva \ |
 2. UM1 – sí \ | yo_
 3. PM16 – ahora cotizas / |
 4. UM1 – sí \ <149>
- [PM16 va a hacer fotocopias de los documentos que lleva UM1]
5. PM16 – eso está aquí \ [coge un documento] <20> no éste no vale \ | éste no vale \ [señala la tarjeta definitiva de UM1] <25> mira me tienes que firmar aquí \ | [documento para la obtención de la tarjeta sanitaria]
 6. UM1 – aquí / | [firma el documento]
 7. PM16 – aquí sí \ <72> mira esto es provisional \ | [señala tarjeta sanitaria provisional] la de plástico – | ésta no vale ya \ | eh / | te vale ésta \ | te llegará una igual así de plástico \ | pero te llegará a casa \ | te llegará por correo \ | tardan un poquito \ | eh / |
 8. UM1 – cuánto cuánto – |
 9. PM16 – cuánto tarda \ |
 10. UM1 – sí \ |
 11. PM16 – hay quien le tarda quince días \ | y hay quien le tarda un año \ |
 12. UM1 – a:h – |
 13. PM16 – pero ésta te vale igual que ésta \ | [coge la tarjeta sanitaria provisional y la

definitiva de la usuaria] es lo mismo \ |

14. UM1 – igual / |

15. PM16 – igual \ |

16. UM1 – gracias \<9>
[PM16 le grapa el resguardo y se lo da]

17. PM16 – ya está \ |

18. UM1 – gracias \ | adiós \

1.3.18 Transcripción de la cinta 18**ENC1_18**

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_18.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 18 (14-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno).
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: dominicana
- *Lenguas:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 21:26-27:34
- *Fecha de la grabación:* 14/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Pedir recetas médicas para el padre de UH1

1. PM1 – {(cat) qui és ara \ | }¹⁴⁹
2. UH1 – hola \ | me dijeron que viniera XXX \ | es aquí / |
[UH1 le da una tarjeta sanitaria]
3. PM1 – sí:: \ | puedes sentarte \ <11> ocho cero nueve \ |[escribe en el ordenador] <10>

[PM1 entra en el programa informático de las recetas]
4. PM1 – tu médico Antonio López \ | no / | |
5. UH1 – no \ | ese e:s mi padre \ | no es el mío \ |
6. PM1 – bueno \ | el doctor de tu padre Antonio \ |
7. UH1 – no lo sé \ |
8. PM1 – {(&) puede ser \ } <5> el doce de: – <99>

[PM1 imprime las recetas rojas, atiende el teléfono y habla con PH2]
9. PM1 – dile a tu padre que es cada tres meses \ | vale / |
[PM1 les da la recetas]
10. UH1 – {(P) vale \ | }
11. PM1 – porque:: – | os habéis adelantado quince días \ |
12. UH1 – {(P) vale vale \ | }
13. PM1 – vale / |
14. UH1 – que es cada tres meses / <0>

15. PM1 – sí \<0>
16. UH1 – que hay que venir a buscar ésta /<0>
17. PM1 – sí \ | no tenéis una tarjeta / | con las fechas / |
18. UH1 – no sé \ | {(P) no sé \ }
19. PM1 – pues espérate que le hago una \ | vale / |<69>
 [PM1 atiende el teléfono]
20. PM1 – que le hago una tarjeta a tu padre para que vea las fechas \ | y así: no se adelanta \<6> veintisiete \ | cuatro cero ocho \ | vale \ | <35> [escribe en el ordenador] mira \<3> la voy a recortar \ | ésta \ | [recorta la tarjeta de cartón] <12> recetas \ | cada tres meses \ | entonces aquí ponemos la fecha en que vienen \ | y así pues cuentan \ | {(AC) julio \ | agosto \ | septiembre y octubre \ | } =catorce de octubre= le tocaría venir \ |
 [PM1 le da la tarjeta de recetas]
21. UH1 – =catorce de
 octubre= \
22. UH1 – vale \ |
23. PM1 – vale: \ |
24. UH1 – gracias \<0>
25. PM1 – {(cat) adéu¹⁵⁰ \ }

ENC2_18

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_18.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 18 (14-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: filipina, INV: española
- *Lenguas:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 24:29-35:53
- *Fecha de la grabación:* 14/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Cambiar tarjeta sanitaria para pedir los partes de baja.

1. PH2 – quién va \<4> [UH1 se aproxima a la mesa] quién va \ |
2. UH1 – he venido para arreglar mis bajas porque:: no tengo:: {(&) no puedo hacer } bajas \ |
3. PH2 – no puede hacer baja / |
4. UH1 – {(&) sí \ | no puedo hacer bajas / }
5. PH2 – vale \ | y tienes aquí: tu tarjeta / | déjamela \<80>
6. UH1 – [le da la tarjeta sanitaria]
[PH2 busca al UH1 en la base de datos y después atiende el teléfono]
7. PH2 – a ver \ | e::h necesito tu número de afiliación \ | que no lo sé \ |
8. UH1 – XXX \ |
9. PH2 – el número en el que cotizas \ | te tiene que haber llegado una tarjeta XXX\<5> [UH1 le da un documento] {(F) esto / | esto / | XXX \ | no lo tienes / } <79> [PH2 le muestra una tarjeta de la Seguridad Social]
10. UH1 – [le da la tarjeta de la Seguridad Social y PH2 sigue buscando los datos de UH1 en la base de datos. Después coge una llamada de teléfono]
11. PH2 – en qué trabajas \ |
12. UH1 – en restaurante \<18>
[PH2 sigue mirando la base de datos]
13. PH2 – llevas el nie encima /<3>
14. UH1 – eh / |

15. PH2 – {(F) llevas el nie /| el deneí /|}
16. UH1 – sí \|
17. PH2 – déjame también por favor \<38>
[PH2 contesta el teléfono]
18. INV – de dónde eres \|
19. UH1 – Filipinas \|
20. INV – muchas gracias \<10> son para estadísticas del centro \<0>
21. UH1 – eh /|
22. INV – son para estadísticas del centro \|
23. UH1 – vale \<46>
[PH2 habla con PM9]
24. PH2 – te he de cambiar la tarjeta \| eh /| porque esta tarjeta ya no te vale porque no estaban estos datos \|
25. UH1 – vale \<45>
[PH2 va a hacer fotocopias de los documentos]
26. PH2 – fotocopia de esto \ <57> [le da los documentos] ya lo puedes guardar \ <3> [se dirige a PM1] Pepi tengo las etiquetas ahí / <17> ah no \| perdona \| qué he hecho con la tarjeta /|
27. UH1 – te la he dao \|
28. PH2 – ah vale \| esta me la he de quedar \| sí \<172>
[PH2 pega las etiquetas y pone los sellos en los documentos de la nueva tarjeta]
29. PH2 – tienes que firmar aquí \|| y aquí \<34> [le señala el documento de alta para la nueva tarjeta sanitaria]
30. UH1 – [firma los documentos]
[PH2 habla con una enfermera del centro]
31. PH2 – toma \| ya tienes esto arreglado \| te llegará una tarjeta nueva a casa \| eh/|
32. UH1 – vale \| ya está /|

33. PH2 – ya está \

ENC3_18

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_18.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 18 (14-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), PM16 (proveedora dieciséis), AM1 (ayudante uno), UH1 (usuario uno), UH2 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, PM16: española, AM1: española, UH1: latinoamericana, UH2: española
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 37:49-64:38
- *Fecha de la grabación:* 14/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de cobro a terceros.

1. PH2 – {(F) quién va \}<4>

[UH1 entra acompañado por UH2 a la Sala de administrativos]

2. PH2 – eh que es una:: tema de u:n accidente /|

3. UH1 – sí \| me un pequeño corte ahí con un vidrio \|

4. PH2 – de trabajo no /|

5. UH1 – sí \<60>

[PH2 llama a PM9, PM16 y PM1 para que vean cómo hace el trámite porque es la primera vez que lo hacen. Después entra en la base de datos]

6. PH2 – la la empresa cómo se llama \|

7. UH1 – {(&) (AC) bueno \| la empresa no \| soy autónomo \|}

8. PH2 – eh /|

9. UH1 – soy autónomo \|

10. PH2 – {(F) ah \| eres autónomo \}<6>

[PH2 habla con PM16]

11. PM16 – autónomo \| qué mutua tienes \| a qué mutua pagas \|

12. UH1 – la Universal \|

13. PM16 – la Universal \|

14. PH2 – [se dirige a PM16] bueno \| la empresa es él entonces \| no /|

15. PM16 – lo que pasa es que:: –| mm \ |
16. PH2 – dime \ | | qué / |
17. PM16 – un accidente \ | sí \ | {(AC) porque enfermedad lo absorberíamos nosotros \ | y los accidentes los absorben las mutuas \ | } no / |
18. PH2 – la verdad es que todavía lo estoy pensando \ |
19. PM16 – sí \ | nosotros absorbemos e::l la {(cat) malaltia¹⁵¹} común \ | la:: enfermedad \ |
20. PH2 – e::h \ | domicilio / | el mismo {(cat) carrer¹⁵²} – |
21. UH1 – sí \ <4>
22. PH2 – {(P) (escribe) finca sesenta y dos \ | }
23. UH1 – {(F) sesenta y cuatro \ | }
24. PH2 – sesenta y cuatro \ | perdón \ | e::h \ | piso / |
25. UH1 – quinto primera \ |
26. PH2 – bueno \ | pero es el de – | {(F) porque el domicilio de la mutua no lo sabe \ | }
27. UH1 – no \ |
28. UH2 – XXX nos ha dicho el vigilante de ustedes \ | que está en Balmes \ | es que no lo sé nunca \ | Balmes Gran Vía \ |
29. PH2 – teléfono / | {(P) (escribe) noventa y tres \ | }
30. UH2 – este señor nos lo dijo \ <9> [señala al vigilante]
[PH2 habla con PM16]
31. PH2 – {(F) el teléfono es noventa y tres / | y diez / | }
32. UH1 – ciento uno \ |
33. PH2 – vale \ <31>
[PH2 habla con PM16]
34. PH2 – a qué hora ha tenido el accidente \ |
35. UH1 – ahora \ | hará media hora \ |

- [PH2 introduce los datos en la base de datos]
36. PH2 – dato de asistencia \<4> [escribe en el ordenador] el lugar del accidente dónde ha sido /|
 37. UH1 – ahí en la calle Bailén \|
 38. PH2 – {(F) calle /|}
 39. UH1 – Bailén \|
 40. PH2 – {(P) Bailén \|}sabes el número /|
 41. UH1 – qui::: quince \<0>
 42. UH2 – quince \|
 43. PH2 – la mutua no sabe –| sabe cómo se llama /|
 44. UH2 – sí \| mutua universal no /|
 45. PH2 – la mutua universal \| vale \<29>
- [PH2 habla con PM16]
46. PH2 – no lleva::: –| no lleva usted la =tarjeta= /
 47. PM16 – =será su= número \| porque es la letra \| pues será su número \|
 48. PH2 – sí \| pero dónde lo tengo ahora \| entiendes /| [se dirige a UH1] no lleva la cartilla usted /|
 49. UH1 – no \|
 50. PM16 – lo busco en elecá /|[LCAP, otra base de datos]
 51. PH2 – Francisco Rojas Alvarado \| XXX <19>
 52. UH1 – vale \| e::h aquí sale \<14>
- [PH2 habla con PM16]
53. UH1 – es que yo me:: apun- hace ocho años que me la:: dieron \| y:: no la sé nunca\| me suena que es universal \| pero a lo mejor ni la es \|
 54. PM16 – bueno \| no se preocupe \| lo único que puede pasar que le llamen de la central para decir a ver qué mutua es \|pero no pasa nada \| igualmente lo pagará la mutua \|eh /| {(P) no pasa nada \|}<5>
 55. PH2 – {(PP) se lo cobramos al él /|o lo cobramos después a la mutua /|}

56. PM16 – {(PP) se lo cobramos a la mutua \ | no / | }
57. PH2 – {(PP) a la mutua / | es que no lo sé \ | }
58. PM16 – {(PP) claro \ | se le cobrará a la mutua \ } <9>
[PH2 introduce los datos en el ordenador]
59. PM16 – es más seguro el pago a la mutua \ | eh / | |
60. PH2 – {(P) ah \ | está aquí \ | } Santa Coloma \ |
61. UH1 – pueden averiguarlo aquí qué mutua es / |
62. PM16 – =no \ | nosotros no= \ | pero – | en la central sí que lo averiguarán \ | no se preocupe \ <5>
63. PH2 – =no \ | eso no lo tenemos= \
64. UH1 – y cuál es la central \ | si no es esa \ | a dónde me tengo que dirigir / |
65. PM16 – usted a ningún sitio \ | le llamarán \ |
66. UH1 – ah \ | me llamarán \ <27>
[PH2 habla con PM9 y PM16]
67. PH2 – y esto es lo mismo \ | esto tenemos que:: anularlo \ |
68. PM16 – claro \ | como es un autónomo \ | | en algún sitio hemos puesto autónomo \ | no / |
69. PH2 – profesión \ | su profesión / |
70. UH1 – albañil \ <53>
[PH2 habla con PM16 sobre el funcionamiento del programa informático]
71. PM16 – [se dirige a PH2] pero qué es \ | un seguimiento o un – |
72. PH2 – no \ | una visita de urgencias en:: – |
[PH2 habla con PM16]
73. PM16 – que la ha visitado el médico y la enfermera / |
74. PH2 – la enfermera \ |
75. PM16 – la enfermera \ |

76. PH2 – yo creo que es ésta /| urgencias \ | consultorio \ |

77. PM16 – visita médica \ |

78. PH2 – {(cat) i altres¹⁵³ \ |} no /| o qué /|

79. PM16 – vale \ | | sí \ <356>

[PH2 habla con PM1, AM1 y PM16]

80. PH2 – espera un momento \ | es que esto nos lo han dado ahora \ | y lo estamos empezando a hacer \ <200>

[PH2 contesta el teléfono y después habla con AM1]

81. PH2 – perdona un momentito \ | pero es que esto nos lo han hecho ahora \ <51>

[PH2 habla con AM1]

82. AM1 – {(cat) ja han visitat aquest senyor¹⁵⁴ /|}

83. PH2 – sí \ |

84. AM1 – menos mal \ <424>

85. PH2 – ya:: ya está \ | es que no podemos – |

86. AM1 – ya está \ | ya:: – |

87. UH1 – XXX

88. AM1 – no no \ | ya está \ | porque esto lo pasarán directamente a la mutua \ |

89. UH1 – XXX

90. AM1 – sí \ |

[UH1 y UH2 se marchan sin despedirse viendo que los proveedores están ocupados hablando entre sí.]

ENC4_18

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_18.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 18 (14-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UH1 (usuario uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UH1: española, UM1: tailandesa
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 60:53-84:54
- *Fecha de la grabación:* 14/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitar tarjeta sanitaria.

1. PM16 – quién va \ | quién va \ | pase pase el que vaya \ |
[PM16 habla con otro usuario]
2. UH1 – XXX sí \ | lo que yo me he fijado \ | la dirección de siempre de mis padres \ | porque como estoy trabajando y estudiando \ | y cambio bastante \ | =ella sí que tiene= el padrón \ | eh / | bueno \ | yo estoy aquí también pero que:: – | que aquí he preferido dejar esto porque \ | te cuento \ | sabes / | en estos papeles \ |
3. PM16 – =no hay
problema eh= \
4. PM16 – pero tú estás encadenado \ | oh empadronado \ |
5. UH1 – sí \ | estoy empadronado también \ |
6. PM16 – {(@) empadronado en Pou de la Mercè \ | }
7. UH1 – sí \ | sí sí sí \ |
8. PM16 – vale \ |
9. UH1 – lo que aquí verás la dirección de Figueres \ | sabes / |
10. PM16 – no hay ningún problema \ | lo que dónde quieres que te manden la tarjeta / |
11. UH1 – pue:s aquí mismo \ | Barcelona \ |
12. PM16 – aquí a:: Pou de la Mercè / |
[PM16 lee el padrón de UM1]
13. UH1 – sí sí sí \ |
14. PM16 – mira \ | esto esto y los deneís \ | [coge los documentos]
15. UH1 – sí \ | <236>

- [PM16 va a hacer fotocopias]
16. PM16 – {(F) ya está \ |} todo esto es vuestro \ |
 17. UH1 – {(P) vale gracias \ }<31>
[PM16 habla con otro usuario]
 18. PM16 – a ver \ | Antonio \ |Antonio \<12>[le da sus documentos]

[PM16 habla como PM9]
 19. PM16 – a ver \ | el nombre \ | cuál es / | {(P) sao \ | uve \ }<7> eme a \ |erré u ene ge \ | [escribe en el ordenador]
 20. UM1 – ese u \ |
 21. PM16 – {(P) (escribe) ese u \ }<10> vale \ | esto ya no te puedo dar \ | nacionalidad\ | qué nacionalidad tiene / |
 22. UH1 – Tailandia \ |
 23. PM16 – {(P) (escribe) Tailandia \ }<41> qué / | la fecha de nacimiento / | diez de junio del setenta y ocho \ | no /<8> vale \ | y vives en Pou de la Mercé \ |
 24. UH1 – sí \<12>

[PM16 introduce los datos en el ordenador]
 25. UH1 – XXX
 26. PM16 – ya \ | pasa- deneí \ | pasaporte \ | |mira \ | mm \ | el hecho de que XXX\ | si tú estás más tranquila \<3> te puedo poner: e::h \ | permiso de trabajo y residencia \ | pero es que no tengo muchas más opciones \ | {(AC) o deneí o pasaporte \ |o permiso de trabajo \ |} pero te da igual \ |
 27. UH1 – ah vale \ |
 28. PM16 – no te involucra para nada \ | si lo prefieres te lo pongo \ |
 29. UH1 – vale \ |
 30. PM16 – mira \ | yo lo que haría \ | para que ella se vaya a visitar \ | ella se visita\ | XXX \ | entonces cuando salga: que venga \ |hombre \ | te quedas el pasaporte tú\<10> vaya \ | que la vayan visitando =con calma= \ | sabes / | yo lo haría así\ |eh / |
 31. UH1 – =sí sí= \
 32. UM1 – no sé \ |
 33. UH1 – sí sí \ | que está más tranquila ya \ |

34. PM16 – sí /| pues no pasa nada \|
35. UM1 – cuándo se caduca \|
36. PM16 – no no no \| porque:: esto no:: no implica nada \| pero si tú te quedas más tranquila \| ya está \| mira \|
37. UH1 – se va a caducar y le van a decir venga chata \| vete pa casa \|[risas]
38. PM16 – {(F) no no \|} no no \|
39. UM1 – yo qué se \|
40. PM16 – aunque se le caduque \<19> [PM16 habla con PM9] a ver \| a ti lo que te vale es esto \| un número que tienes \|[le muestra el número CIP]
41. UH1 – ah vale \|
42. PM16 – no \| a nosotros \| ni pasaporte ni deneí \| nada \| esto no \| a ver esto a lo mejor \| yo qué se \| si por extranjería o inmigración o algo \| yo no lo sé cómo está \| pero nosotros en sanidad \| mm \| no nos hace falta \| porque si vienes mala \| te tenemos que visitar \| estés como estés en el país \| entiendes /| estés con el pasaporte caducado \| estés –| la visita se te ha de hacer \| entonces a mí eso me da igual \| uno primero \| teléfono /|
43. UH1 – e::h te doy el móvil /| sí \| no me acuerdo \|
44. UM1 – seis \|
45. UH1 – no \| seis uno seis \|
46. PM16 – seis uno seis \|[escribe en el ordenador]
47. UH1 – treinta y ocho \|
48. PM16 – treinta y ocho \|[escribe en el ordenador]
49. UH1 – cincuenta y uno \|
50. PM16 – cincuenta y uno \|[escribe en el ordenador]
51. UH1 – noventa y siete \|
52. PM16 – noventa y siete \|[escribe en el ordenador] me quieres dar otro /|
53. UH1 – sí \| e:l –|
54. UM1 – noventa y tres \| veintiséis \| novecientos \| sesenta y dos \<4> [PM16 escribe el número de teléfono]

55. PM16 – estamos con ella \ | entonces es esto \ | [coge unos documentos] {(P) (escribe) cero ocho \ | uno dos siete \ | cinco seis ocho \ | uno dos \ | }uy tengo yo aquí alguien más \ |
56. UH1 – si quieres hacer algo \ <136> [PM16 habla con un usuario]
57. PM16 – tú eres Antonio Pérez Jiménez / |
58. UH1 – sí \ |
59. PM16 – lo tuyo ya está \ <13>
[PM16 escribe en el ordenador]
60. PM16 – tú te has visitado alguna vez en algún centro / |
61. UH1 – aquí en Barcelona no \ | [se dirige a UM1] no he ido no / |
62. UM1 – XXX
63. UH1 – no \ | pero no he ido \ | no he llegado a ir \ | no / |
64. UM1 – al hospital \ |
65. UH1 – un día al hospital San Pablo \ | para algo del ojo \ | pero no me acuerdo si:: me hicieron algo \ | simplemente me atendieron y nada más \ |
66. PM16 – XXX recupero tu historia \ <3>
67. UH1 – sí \ | pero como tampoco voy mucho \ | sabes / <89>
[PM16 habla con PH2 y después introduce los datos de UH1 en el ordenador]
68. PM16 – naciste / | el – |
69. UH1 – veintiséis \ |
70. UM1 – el veintiséis \ |
71. PM16 – ah vale tengo el – | [mira uno de los documentos]
72. UH1 – veintiséis del once del setenta y tres \ |
73. PM16 – {(F) veintiséis / | } [escribe en el ordenador]
74. UH1 – del once \ | del setenta y tres \ |
75. PM16 – {(P) (escribe) setenta y tres \ | } {(PP) y vives también en el mismo \ | } =Pou= de la Mercé \ |
76. UH1 – =mm= \

77. PM16 – Mercé número uno \<3> {(DC) primero \|}y el teléfono \| {(F) vuélvemelo a repetir \|}
[PM16 escribe en el ordenador]
78. UH1 – sí \|eh seis uno seis \|
79. PM16 – seis uno seis \| [escribe en el ordenador]
80. UH1 – dieciocho \|
81. PM16 – dieciocho \| [escribe en el ordenador]
82. UH1 – cincuenta y uno \|
83. PM16 – cincuenta y uno / \| [escribe en el ordenador]
84. UH1 – noventa y seis \|
85. PM16 – noventa y seis \| [escribe en el ordenador] vale \| \| me habías dado dos teléfonos \| es que:: – \|
86. UH1 – sí:: sí \<16> es noventa y tres \|
87. PM16 – sí \| [escribe en el ordenador]
88. UH1 – veintiséis \|
89. PM16 – novecientos \| sesenta y dos \| sí / \| [escribe en el ordenador]
90. UH1 – perdona eh \<48>
[PM16 habla con un usuario, con PM1 y con PH2]
91. PM16 – oye \| yo me voy a ir a:: \| y no he almorzado todavía \|
92. UH1 – [risas]
93. PM16 – con todo esto \|
94. UH1 – [risas]
95. PM16 – tengo ya un hambre \<7>

[PM16 introduce más datos en la base de datos]
96. PM16 – no te he puesto historia \| te he puesto las iniciales del apellido \|
97. UH1 – ahá \<4>
98. PM16 – eh / \| para cuando queráis médico \| entonces os abrimos historia \| os asignamos =un médico= \| ahora sólo pido la tarjeta \| eh / \|

99. UH1 – =vale= \
100. UH1 – vale \ |lo del \ | nos dijeron que era mejor forma primera visita_
101. PM16 – ya \ | pero eso cuando digáis \ | mira necesito médico \ | os hacemos \ | si no \ | pa qué / | a mí como queráis \ | yo si queréis os lo doy pero que – |
102. UH1 – vale no \ |o cuando llegue la tarjeta sí \ | no / |
103. PM16 – sin la tarjeta también lo podéis hacer \ | eh / |
104. UH1 – sí / |bueno \ | podríamos hacer una revisión / |
105. PM16 – revisión \ | a ver \ |revisiones {(DC) no hace la seguridad social \ |}
106. UH1 – {(F) ah no hace / |}
107. PM16 – aquello decir \ | =yo quiero hacerme un chequeo= \
108. UH1 – =sí yo me hice una= \ | si yo me hice una \ |
109. PM16 – a ver \ | yo si quieres te pongo:: – | y el médico si quiere pedírtelo \ | adelante \ | por mí no hay problema \ |el que manda es él \ |
110. UH1 – a mí me me \ | a mí me hizo una \ |
111. PM16 – sí \ | pero: es que a ver \ | el médico si quiere te puede pedir lo que quiera \ | analítica \ | sin hacerte falta \ |
112. UH1 – ah \ |
113. PM16 – lo que pasa es que la:: – | seguridad social no contempla la medicina preventiva \ |vale / |
114. UH1 – a::h \ |pues a mí me dijo \ | =te aconsejo de vez en cuando te hagas una revisión porque son \ | me hice una \ | es que me hice una= \
115. PM16 – ={(F) sí sí \ |es que tú vas \ | y el médico te dice a mí no me cuesta nada pedirte una analítica= \ | un análisis de orina \ | y unas placas o lo que te haga falta \ |}
116. UH1 – es que me hice una \ | y me dice tú nunca te has hecho una revisión \ |no / | y digo yo en mi vida \ |sabes / | pues te aconsejo que de vez en cuando \ | sabes / | cada año \ | cada dos años \ |
117. PM16 – {(P) eso cuando quieras nos pides una primera visita \ |}<0>
118. UH1 – vale \<4>

[PM16 introduce más datos en el ordenador]

119. PM16 – {(P) doctora Sabater \ |}os voy a poner a los dos una misma doctora \ | mm \ <9> vale \ <24>
 [PM16 habla con PM1]
120. UH1 – vienen a por ti hoy / |
121. PM16 – mm / |
122. UH1 – vienen a por ti hoy \ |
123. PM16 – hoy me voy a:: – <8> [PM16 imprime las recetas de otro usuario] lo que vamos a hacer \ | es que se le vayan imprimiendo a él sus recetas porque es que si no \ |
124. UH1 – si le quieres hacer algo \ |
125. PM16 – no \ | va imprimiéndose y ya está \ |
126. UH1 – XXX \ |
127. PM16 – ha venido dos veces \ | no se aclara \ <90> vale \ | esto de:: Yonsou \ <46>
 [PM16 habla con PH2]
128. PM16 – mira esto es de Yonsou \ | me tienes que firmar aquí \ | {(F) ella} aquí \ | [señala el formulario de alta en la seguridad social]
129. UM1 – [firma el documento]
130. PM16 – lo que yo os voy a dar ahora \ | es una provisional de la tarjeta sanitaria \ |
131. UH1 – vale \ |
132. PM16 – la original os llegará a casa por correo \ |
133. UH1 – vale \ |
134. PM16 – {(DC) tarda mucho \ |} pero que la que yo os doy \ | vale igual \ <0>
135. UH1 – vale igual no / |
136. PM16 – sí \ |
137. UH1 – vale \ | que tarde un año o qué / |
138. PM16 – a ver \ | tendría que tardar tres meses como mucho \ | pero hay a quien le está tardando eso \ | {(P) un año \ |}
139. UH1 – ya \ | esa es la provisional \ |

140. PM16 – sí \ | esta os vale como la otra \ |
141. UH1 – como la otra \ <13> no es tan bonita pero va bien \ |
142. PM16 – no \ | no es tan práctica porque es de papel \ | enseguida se estropea \ | {(P) pero bueno \ |}
143. UH1 – da igual \ | |
144. PM16 – si se:: estropeará mucho podemos pedir un- otra \ |
145. UH1 – luego XXX la tiras tampoco te vienen aquí \ |
146. PM16 – {(&) a ver \ | déjame que compruebe } que estas son tuyas \ <8> esto es tuyo \ | y esto también \ | | [PM16 le devuelve la documentación a UH1] tú ya estás \ <6> ahora ésta \ | vale \ | es para Antonio \ <53> [pone sellos] vale \ | pues me firmas aquí \ <3> {(DC) y lo mismo \ } \ <9> esto es para ti \ <4> [le devuelve sus documentos] pues ya está \ |
147. UH1 – {(AC) vale \ | nada \ | pues muchas gracias \ | venga \ } \ | | [coge los documentos] hasta luego \ | gracias \ |
148. PM16 – que vaya bien \ |
149. UH1 – {(cat) adéu¹⁵⁵ \ |}
150. PM16 – {(cat) adéu¹⁵⁶ \ }

1.3.19 Transcripción de la cinta 19

ENC1_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UM1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 12:46-15:30
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para el médico y para análisis

1. PM5 – hola: \ |
2. UM1 – quisiera turno para la extracción \ | y tengo u:n un análisis de orina \ | también \ |
[UM1 le da la petición de análisis médico]
3. PM5 – sí \ | [escribe en el ordenador]
4. UM1 – mi carnet necesitas / |
5. PM5 – sí \ | me lo dejas por favor \ |
6. UM1 – el de aquí o del de la seguridad social / |
7. PM5 – no \ | aquí aquí \ | éste \<3>
8. UM1 – [le da su tarjeta sanitaria]
[PM5 entra en la base de datos para darle cita]
9. PM5 – {(P) (escribe) cuarenta y tres \<3> dos \ | }Fernanda / |
10. UM1 – sí \<10>
11. PM5 – el lunes te va bien / | =a las= nueve /<3>
12. UM1 – =sí= \
13. UM1 – más tarde no puede ser / |
14. PM5 – es a las nueve \ | antes de las nueve y media has de estar aquí \ | aunque vengas a las nueve y cuarto \ | nueve y media \<0>
15. UM1 – ah no \ | {(DC) como a las once y cuarto tengo turno con la enfermera \ | }

16. PM5 – {(F) no \ | } pero es que esto a las nueve y media se llevan la sangre ya \ |
17. UM1 – vale \ |
18. PM5 – es de nueve a nueve y media \ |
19. UM1 – vale::\<24>
[PM5 confirma la cita en el programa informático]
20. UM1 – tengo que venir en ayunas \ | no / |
21. PM5 – sí \<33>
[PM5 le pega las etiquetas a la propuesta de análisis]
22. PM5 – y al lunes siguiente es la la visita con el médico \ | que ya tendrá el resultado del análisis \ |
23. UM1 – ah perfecto \ |
24. PM5 – a las nueve:: cuarenta y cinco / |
25. UM1 – sí \ | a partir de las diez y me:dia \ |
26. PM5 – diez cuarenta /<16>
[PM5 programa la visita con el médico]
27. UM1 – {(P) sí \ | } sí se puede beber agua \ | verdad / |
28. PM5 – sí \ | agua sí \ | | la hora del análisis y la del médico detrás \ |
[PM5 le da un papel con la fecha y hora del análisis y del médico]
29. UM1 – perfecto \ | | =y eso te lo dejo= \
30. PM5 – =esto me lo quedo= yo \ | eh / | [se queda una copia de la petición de análisis]
31. UM1 – vale \ | y para el orina / |
32. PM5 – toma \ | [le da el material para recoger la orina]
33. UM1 – muchas gracias \ |
34. PM5 – de nada \ | adiós \

ENC2_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UM1: dominicana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 17:19-19:03
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para análisis

[UM1 llega a recepción y deja sobre el mostrador su tarjeta sanitaria y una derivación para análisis de sangre y orina. PM5 coge su tarjeta sanitaria y comienza a buscar a la usuaria en la base de datos]

1. PM5 – [mira el ordenador] Consuelo Muñoz \ | no / |
2. UM1 – sí \ <48>
- [PM5 escribe en el ordenador]
3. PM5 – el lunes te va bien / | |
4. UM1 – el martes mejor no \ |
5. PM5 – martes sí \ no / |
6. UM1 – el jueves \ |
7. PM5 – el martes / |
8. UM1 – sí \ | ah vale vale \ <25>
- [PM5 programa el análisis de UM1 en la base de datos]
9. PM5 – toma \ | esto es para el pipi \ | [le da el material para el análisis de orina]
10. UM1 – vale \ |
11. PM5 – vale / <10> [le da una papel con la fecha y hora del análisis] ya está \ | eh /

ENC3_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UM1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 19:04-24:56
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de derivación para hospital y de análisis de orina y sangre

1. PM5 – hola: \ |
2. UM1 – y::: – | | quiero saber esas dos cosas \ | esto y este XXX \ |
[le da el papel de derivación para el hospital y el del análisis]
3. PM5 – la doctora le ha dicho para el hospital \ | verdad / <7>

[PM5 lee las derivaciones y entra en la base de datos]
4. PM5 – {(P) a ver \ | cuarenta y tres \ <4> cincuenta y tres \ <8> cinco
veintiuno\} <8> [escribe en el ordenador] Rebeca Peinado \ | eh / |
5. UM1 – sí \ <18>

[PM5 busca cita para UM1 en la base de datos]
6. UM1 – {(&) cuándo va a poder ser \ | }
7. PM5 – ahora te lo digo \ <10>

[PM5 habla con PM11]
8. PM5 – el martes te va bien / | | a las nueve \ |
9. UM1 – ya \ <3>

[PM5 programa la visita]
10. PM5 – los =análisis= el martes \ |
11. UM1 – =martes= \
12. UM1 – mañana / |
13. PM5 – la semana que viene \ | el martes \ | sí \ |

14. UM1 – pero de mañana / |
15. PM5 – sí \ | a las nueve de la mañana \ |
16. UM1 – va \ | está bien \ |
17. PM5 – está bien / <24>
[PM5 busca material en la Recepción]
18. PM5 – toma \ | [le da el material para el análisis de orina] esto es para el martes a las nueve en ayunas \ | esto es \ | el análisis \ | | [lee la derivación de nuevo] hospital del Mar \ <8> [mira la pantalla] siete \ | | oncología \ <8> {(PP) Rebeca Peinado} \ <18> {(F) teléfono es el =seis= / | siete cinco \ | veintiuno \ | ochenta y cuatro \ | cero nueve \ | } esto debe:: – | ya te llamarán \ | eh / | del hospital del Mar \ |
19. UM1 – =siete= \
20. UM1 – ah me van a llamar \ |
21. PM5 – te ha hecho otra hoja para ti / | la doctora \ |
22. UM1 – no \ | me hizo esa \ <0> [señala la hoja de derivación que tiene PM5]
23. PM5 – ya \ | te haré una copia \ | | {(P) a ver \ } \ <4> esta has has de ir a Avenida América \ | si quieres te pongo el teléfono y llamas \ | a ver qué horario es \ |
24. UM1 – ah bueno \ |
25. PM5 – {(P) (escribe) noventa y tres \ | tres ocho cero \ | diecisiete \ | treinta y tres \ | } [se lo apunta en el papel de la cita médica]
26. UM1 – ahá \ | tengo que anotar / | =tengo que pedir hora= /
27. PM5 – =sí tienes que llamar= \ | sí \ | a ver qué horario puedes ir \ | =para pedir= hora \ |
28. UM1 – =vale= \
29. PM5 – ahora te voy a hacer fotocopias \ <106>
[PM5 va a hacer fotocopias]
30. PM5 – ah toma \ | esto es un comprobante conforme has dejado aquí esta hoja \ | eh / <3> [le da una fotocopia de la derivación] ya te llamarán \ <15>
[PM5 contesta el teléfono]
31. UM1 – entonces esto yo ahora espe::ro \ | no / |

32. PM5 – tú esperas que te llamen \ | eh / | | si ves que no te llaman y tardan no sé – | tres semanas o un mes \ | bueno \ | vete ya con esto al hospital del Mar \ | puedes llamar tú directamente \ | a ver la lista de espera que hay \ | al hospital del Mar \ |
33. UM1 – a:h {(&) eso} \ |
34. PM5 – sí \ <4>
35. UM1 – muchas gracias \ [recoge los documentos]

ENC4_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UM1: colombiana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 26:08-29:00
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para el médico y para análisis

1. PM5 – hola \ |
2. UM1 – hola \<14> [le da un papel de derivación y su tarjeta sanitaria a PM5]
[PM5 entra en la base de datos]
3. UM1 – cuál es el horario para poder sacar sangre \ |
4. PM5 – por la mañana a las nueve \ |
5. UM1 – a las nueve / |
6. PM5 – sí \ | [mira el ordenador] Romualda Casado / |
7. UM1 – sí \<5>
[PM5 consulta la base de datos]
8. UM1 – y: para pedir hora co::n el doctor_
9. PM5 – espera un momento \<16>
[PM5 imprime las etiquetas para pegarla en la derivación]
10. PM5 – {(F) solamente es orina \ | verdad / | }
11. UM1 – sí \<5>
[PM5 escribe en el ordenador]
12. INV – es para la estadística \ | de dónde es \ | para una estadística \ | de dónde eres \ |
13. UM1 – colombiana \ | | [se dirige a PM5] para pedir hora con el doctor \ | pero:: – |
14. PM5 – bueno \ | primero aquí te doy hora con esto \ | y ahora te doy con el doctor

- para recoger los resultados \ |
15. UM1 – luego:: – | es que recojo los resultado sin hora / |
 16. PM5 – sí \ |
 17. UM1 – vale \ <16>
- [PM5 entra en la base de datos]
18. PM5 – el martes \ | a las nueve \ |
 19. UM1 – e::h no me ha dicho que de este lunes \ | al siguiente \ |
 20. PM5 – ah vale \ | pues el día veinticinco \ | no / |
 21. UM1 – no sé qué día es \ |
 22. PM5 – sí:: =el otro lunes= \
 23. UM1 – =otro lunes= próximo \ | | vale \ | <28>
- [PM5 busca cita en la base de datos]
24. PM5 – te doy para la doctora Sabater \ | {(P) veinticinco \ } <8>
- [PM5 consulta la base de datos]
25. PM5 – y el otro lunes \ | que es día uno de enero \ | el resultado \ |
 26. UM1 – uno de agosto \ |
 27. PM5 – eh / | el uno de agosto \ |
 28. UM1 – exacto \ |
 29. PM5 – te lo pongo aquí detrás \ | no / | [le pone el papel con la fecha y hora de la visita]
 30. UM1 – gracias \ |
 31. PM5 – a las- a las once y media \ <3>
 32. UM1 – {(AC) esto ya hay que hablarlo cuando tenga la visita con el médico \ | }
 33. PM5 – sí \ | te doy visita \ | y él ya tendrá el resultado \ |
 34. UM1 – vale \ | perfecto \ <6>
 35. PM5 – toma \ <12> [le da el material para el análisis de orina]

[PM5 programa la visita para UM1]

36. PM5 – ya está \ | eh / |
37. UM1 – vale \ | gracias \ |
38. PM5 – de nada \ | | {(cat) adéu¹⁵⁷ \ }

ENC5_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 31:26-39:35
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para el traumatólogo

1. PH4 – hola {(cat) bon dia¹⁵⁸ \ | | } qué quería \ |
 2. UM1 – cita para el traumatólogo \ | [le da su tarjeta sanitaria]
 3. PH4 – te has visitado alguna vez / |
 4. UM1 – perdona / |
 5. PH4 – el traumatólogo te ha visitado alguna vez / |
 6. UM1 – sí sí \ | |
- [PH4 entra en la base de programación]
7. PH4 – treinta y uno \ | ochenta y tres – | | [escribe el número de CIP] sí:: \ | en junio \ | vale \ <4> {(cat) traumatòleg \ | | } traumatólogo me da \ | diecisiete de agosto \ | |
 8. UM1 – XXX
 9. PH4 – por qué / | que te dijo algo / | te mandó pruebas o algo / |
 10. UM1 – no me dijo:: XXX
 11. PH4 – rehabilitación / | | [mira la pantalla] por la tarde / | a las seis / | es lo primero que me da \ | {(DC) traumatólogo \ | día diecisiete de agosto \ | a las dieciocho horas \ | }
 12. UM1 – vale \ | cita para la doctora Montero \ | esta semana \ |
- [PH4 entra en la base de datos]
13. PH4 – doctora Montero \ | e:::l martes que viene / |
 14. UM1 – sí \ |

15. PH4 – a las cinco y media \ |
16. UM1 – no puede ser por la mañana / | ella está atendiendo ahora \ | no / |
17. PH4 – los viernes \ | está abajo XXX \ | | quieres para el viernes / | veintidós / |
18. UM1 – sí \ |
19. PH4 – viernes veintidós \ |
20. UM1 – XXX cuando el martes necesito XXX \ |
21. PH4 – sobre las seis menos cuarto \ | seis menos diez \ | martes / <4> a las dieciocho cincuenta \ | sobre las seis \ |
22. UM1 – XXX por la tarde martes / |
23. PH4 – perdona / |
24. UM1 – el martes es que le tengo que dar – |
25. PH4 – el traumatólogo / |
26. UM1 – no no no \ | por la mañana porque tengo que pasar un médico XXX
27. PH4 – cuando vengas a éste lo pides \ | no te puedo dar todos ahora \ |
28. UM1 – {(&) no me puedes dar los de todas las semanas / |}
[UM1 habla de los partes de baja]
29. PH4 – en principio no \ | en principio se programa cada semana \ | cuando viene \ |
30. UM1 – XXX
31. PH4 – cuánto tiempo vas a estar de baja \ |
32. UM1 – e::h hasta el día nueve \ | ah \ <5>
33. PH4 – pero cómo te va la rehabilitación \ | es que no lo sé \ |
34. UM1 – la rehabilitación la estoy haciendo \ |
35. PH4 – las estás haciendo / | yo si te doy doctor para el martes que viene \ | el martes que viene el traumatólogo te da de alta \ | no lo entiendo \ | o sea no entiendo el proceso \ | estás haciendo rehabilitación \ |
36. UM1 – ya \ |
37. PH4 – y tú me dices que esto muy tarde \ | cuánto tiempo más \ |
38. UM1 – el traumatólogo me dice que XXX \ |

39. PH4 – sí sí \ | me refiero \ | cada {(cat) malaltia¹⁵⁹} tiene una una {(cat) durada¹⁶⁰\ |} entiendes / | no puedes estar dos años con un traumatismo \ | me refiero \ | a ver – |
40. UM1 – a ver \ | el traumatólogo me dirá XXX
41. PH4 – ya \ |
42. UM1 – XXX
43. PH4 – cuánto tiempo llevas \ | te lo digo por eso \ | porque si si te urge más \ | a lo mejor le puedo ponerle urgente \ | según como estés \ | no lo sé \ | yo te doy lo primero que hay para el traumatólogo \ | y tú me dices {(F) oye me interesa antes \ | porque a lo mejor ya puedo coger el alta laboral \ |} o: entonces yo te pongo de otra manera \ |
44. UM1 – sí tienes entonces sí \ |
45. PH4 – sabes lo que te quiero decir / | tú me dices {(F) no tengo cita hasta el traumatólogo \ |} claro tú te encuentras bien \ | y {(&) hasta que no ves} el traumatólogo no te podemos dar el alta \ | entonces no es lo mismo \ | por eso \ |
46. UM1 – ah me han dicho XXX
47. PH4 – entiendes lo que te quiero decir / |
48. UM1 – claro lo que pasa_
49. PH4 – si tú me dices {(F) yo voy haciendo rehabilitación por mes \ |} y quiero que me vea casi ya mismo porque estoy ya casi a punto de: \ | {(F) entonces no te tienes que esperar un mes y pico más de baja \ |} {(FF) porque no haya cita para el traumatólogo \ |} me entiendes lo que te quiero decir / |
50. UM1 – ah \ |
51. PH4 – {(cat) (F) home¹⁶¹ \ |}
52. UM1 – yo no lo sé \ |
53. PH4 – {(F) hombre yo te lo explico para que lo veas claro \ |} tú me dices \ | dame de aquí hasta el traumatólogo los partes de baja \ | hombre no va así tampoco \ | tú tienes que ver a la doctora \ | la doctora valorará tu {(cat) malaltia¹⁶²} \ | si te tienes que presentar antes \ | o después {(DC) con el traumatólogo \ |} claro si tú_
54. UM1 – XXX para el traumatólogo \ <0>
55. PH4 – hombre si tú me dices que ya te encuentras bien \ | y el traumatólogo te tiene que dar =el alta \ | yo te:: hago lo que::= lo que haga falta \ | me entiendes lo que te quiero decir / | | hombre \ | {(P) ahora te lo hago \ |}

74. PH4 – sí \ |
75. UM1 – y luego tengo que pasar otro parte \ | no /<3> [mueve el bolígrafo haciendo ruido]
76. PH4 – si te lo da la semana del veinte \ | hasta el veintinueve aún no hace una semana \ | no / | el diecinueve es martes \ | esto es veintiuno \ |
77. UM1 – sí \ | eso para el médico \<6>
78. PH4 – de todas formas \ | la cita te la daremos cuando vengas con ésta \ | =o con ésta= \ | o sea uno de los dos te dará la cita \<13>
79. UM1 – =vale sí
sí= \
- [PH4 habla con otra usuaria]
80. UM1 – vale gracias \ |
81. PH4 – vale /

ENC6_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UM1: uruguaya
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 39:37-39:57
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información para realizar tarjeta sanitaria

1. PM5 – hola \ |
2. UM1 – para darme de alta aquí \ |
3. PM5 – qué calle vives \ |
4. UM1 – calle Piles \ | |
5. PM5 – Piles / | no: \ | no te corresponde aquí \ | a Avenida América \ | número dieciocho \ |
6. UM1 – ah \ | vale \ |
7. PM5 – sí \ | está muy cerquita \ | pasando la Rambla \ | a mano derecha lo verás \ |
8. UM1 – muy bien \ |
9. PM5 – {(P) calle Piles no nos corresponde a nosotros \ }

ENC7_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cinco), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: india
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 43:13-44:01
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. PH4 – diga \ | qué quería \ |
 2. UH1 – para el doctor \ | [le da su tarjeta sanitaria]
 3. PH4 – para el médico / | vale \ <5>
- [PH4 entra en la base de datos]
4. PH4 – espere que no me sale \ | ahora le identifico en un momento \ | | uno cero cero \ | localizar Amet \ | vale \ | la doctora Sabater / |
 5. UH1 – sí \ |
 6. PH4 – vale \ | el lunes / | |
 7. UH1 – sí / |
 8. PH4 – a las diez y media \ | le va bien / |
 9. UH1 – sí \ | de acuerdo \ |
 10. PH4 – {(DC) (escribe) doctora Sabater \ | dieciocho \ <3> a las diez y media \ | }
[PH4 le da un papel con la fecha y hora de la cita médica]

ENC8_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 43:38-45:12
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

1. PM5 – hola \ |
2. UH1 – para ver al médico / | [UH1 le da su tarjeta sanitaria]
3. PM5 – una cita / |
4. UH1 – [asiente con la cabeza]
5. PM5 – ochenta y ocho nueve \ <6>
[PM5 entra en la base de datos]
6. PM5 – la Montero \ | el martes a las cinco y media \ |
7. UH1 – para el lunes / |
8. PM5 – lunes / <11> [consulta la base de datos] no:: \ |
9. UH1 – XXX
10. PM5 – ven directamente y habla con ella \ | es que no se puede \ | el lunes está todo lleno \ |
11. UH1 – tengo que venir para coger bajas \ |
12. PM5 – la baja / |
13. UH1 – sí \ | XXX me ha dado la baja la empresa \ |
14. PM5 – ah el parte de cobro \ | no / |
15. UH1 – sí \ |
16. PM5 – es que está lleno \ | si quieres venir tú directamente y hablar con ella \ | no te puedo \ | tampoco viene el día \ | eh / |

17. UH1 – XXX hay que mandar urgente a la XXX <5>

18. PM5 – a ver \ | | no \ <11> no \ <4>

[PM5 mira la pantalla y escribe los datos de la cita en un papel]

19. PM5 – toma \ |

[PM5 le da un papel con la fecha y hora de la cita]

20. UH1 – el martes \ | no / |

21. PM5 – martes sí \

ENC9_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC9_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 45:12-46:43
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. UH1 – me puedes / | me puedes encontrar – |
[UH1 lleva la tarjeta sanitaria y la tarjeta del centro]
2. PH4 – déjeme:: – | no tenía una por aquí \<3> me ha parecido verla \ | ah pues no \ |
3. UH1 – ésta ésta \ |
[le da la tarjeta sanitaria]
4. PH4 – {(A) ahora \ | } ahora sí \<9>

[PH4 entra en la base de datos]
5. PH4 – vale \ | Adriano Casalgla \ | no / |
6. UH1 – sí \ |
7. PH4 – para la doctora Catedral / |
8. UH1 – sí \ | |
9. PH4 – vale \ | |
10. UH1 – cuándo podría ser \ |
11. PH4 – lo primero que hay para ella sería este lunes \ | |
12. UH1 – el qué / |
13. PH4 – el lunes \ |
14. UH1 – a qué hora \ |
15. PH4 – a las seis y media /<6>
16. UH1 – antes no es posible / |

17. PH4 – martes \ |
18. UH1 – {(F) ma:rtes / |}
19. PH4 – más temprano \ | a las cuatro menos veinte \ | o a las cuatro y media \ | o:- |
20. UH1 – el martes en vez del lunes \ |
21. PH4 – mejor el martes / |
22. UH1 – [cara de extrañeza]
23. PH4 – como usted quiera \ | {(F) el miércoles ella no visita \ | tiene domicilios \ |}
24. UH1 – démelo martes \ |
25. PH4 – martes \ | a la::s cuatro / |
26. UH1 – a las cuatro \ |
27. PH4 – vale \ | | {(DC) (escribe) Catedral \ | martes diecinueve \ | a las dieciséis horas \ | doctora Catedral \ |}
28. UH1 – gracias \ |
29. PH4 – de nada \ |
[PH4 le da un papel con la fecha y hora de la cita]

ENC10_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM5 (proveedora cinco), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM5: española, UM1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 59:47-61:10
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de análisis de heces fecales

[UM1 acude a recepción para tramitar un análisis de heces fecales, pero la petición de análisis que le ha hecho el médico está muy arrugada]

1. PM5 – dime \ |
2. UM1 – buen día \ |
[le da la petición de análisis]
3. PM5 – uy \ | esto no se puede arrugar \ | eh / |
[la petición de derivación está muy arrugada]
4. UM1 – sí \ | disculpa pero como vengo de_
5. PM5 – no \ | yo no \ | es la máquina la que no lo aceptará \ | la máquina que de lectora \ | está muy =arrugado= \
6. UM1 – =tú dices= \ | puedes fijarte / |
7. PM5 – eh / | no \ | =no la acepta= \
8. UM1 – =y qué hago= \
9. PM5 – te tienen que hacer otro \ | =otra= petición \ |
10. UM1 – =uf::= \
11. UM1 – es para un análisis de materia fecal \ |
12. PM5 – sí: \ | ya \ | es igual \ | pero esto lo meten en una máquina \ | y entonces no lo acepta \ | no podemos aceptar estos volantes \ | así tan arrugados \ | qué médico te lo ha pedido \ | mira que se ha arrugado \ | [le muestra el papel] el doctor Pladevall \<3> [lee la petición de análisis]

[PM5 entra en la base de datos de programación para darle cita con el doctor Pladevall]

13. PM5 – {(P) (escribe) setenta y tres \}<7> {(F) ven esta tarde a las cinco y cuarenta\| que te hagan otra petición \|}y ya pides hora aquí para el análisis\|eh/<3> vienes al médico de cabecera \| eh /|
14. UM1 – sí sí \| te he entendido \<9> tú no me puedes dar el turno para el análisis ahora /|
15. PM5 – no \| porque nos tenemos que quedar con la hoja \|te lo darán \| {(&) igual que te lo hagan después \|}
16. UM1 – gracias \|
17. PM5 – toma \| llévale esto \|
[PM5 le devuelve la petición de análisis arrugada]

ENC11_19

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM11 (proveedora once), UH1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM11: española, UH1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 60:12-61:19
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de análisis y derivación al oftalmólogo

[UH1 llega a la recepción y le da a PM11 una petición de análisis y una derivación del médico para el oftalmólogo. También le da su tarjeta sanitaria. PM11 entra en la base de datos para darle cita]

1. PM11 – vale \ | para el día diecinueve que es martes \ | eh /<12>
[PM11 le apunta en la petición de análisis la fecha y hora del análisis]
2. PM11 – y es también para e:l lo del oftalmólogo \ | verdad / |
3. UH1 – sí \ | |
[PM11 consulta la base de datos]
4. UH1 – ah vale \ | tendrá que darme u:n botecito para \ | pa la orina \<4>
5. PM11 – y para las XXX también \ | espera \ | {(&) ahora te lo doy \ }<9> mira \ | {(AC) para el veintiséis de julio \ | a las cinco de la tarde \ | el oftalmólogo \ | }
6. UH1 – bueno \ |
7. PM11 – y es aquí \ | eh / |
8. UH1 – sí sí \ | el veintiséis de julio \ | a las – | | ah \ | | bueno \<7>
[PM11 escribe en un papel la fecha y la hora de la visita del oftalmólogo]
9. PM11 – arriba en la puerta once \ | eh / |
10. UH1 – voy directamente a la puerta once \ |
11. PM11 – vas directamente \

1.3.20 Transcripción de la cinta 20

ENC1_20

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_20.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 20 (18-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuaria uno), UH1 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: marroquí, UH1: marroquí
- *Lenguas:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 24:40-34:24
- *Fecha de la grabación:* 18/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Realizar primera visita médica

1. PM9 – hola \ | pase pase \<4> [UM1 y UH1 entran en la sala]
2. UM1 – hola: \ |
3. PM9 – hola \ |
4. UM1 – mira \ | que él tenía visita y nos han dicho que pasáramos por aquí antes \ |
5. PM9 – la primera visita \ | no / |
6. UM1 – sí \ |
7. PM9 – {(P) a ver \ | } me has traído e::l deneí o pasaporte / |
8. UM1 – sí \ |
9. PM9 – ésa es la tarjeta sanitaria \ | no / | que te han hecho provisional / |
10. UM1 – sí \ |
11. PM9 – y el padrón lo han traído también / |
12. UM1 – ahí está \ | <10>
[UM1 le da el pasaporte y la hoja de empadronamiento]
13. PM9 – para él \ | no /<19>
[PM9 introduce los datos en la base de datos]
14. PM9 – el apellido qué / | cuál es \ |
15. UM1 – el nombre es Mohammed \ | lo otro es el apellido \<43>

[PM9 escribe en el ordenador]

16. PM9 – {(P) a ver \ | esto ya está \ }<4> un teléfono de contacto me lo puedes dejar/ |
17. UM1 – {(F) seis seis seis \ | }
18. PM9 – seis seis seis \ | [escribe en el ordenador]
19. UM1 – siete ocho \ |
20. PM9 – siete ocho \ | [escribe en el ordenador]
21. UM1 – siete cinco \ |
22. PM9 – siete cinco \ | [escribe en el ordenador]
23. UM1 – seis dos \ |
24. PM9 – seis dos \ <6> [escribe en el ordenador] no trabaja actualmente \ | verdad / |
25. UH1 – no \ <66>

[PM9 introduce más datos en la base de datos para asignarle historial médico]

26. PM9 – ten \ | esto para ti \ | | esto también \ <32>

[PM9 le devuelve los documentos y pega las etiquetas en la tarjeta de centro]

27. PM9 – ésta es la tarjeta de aquí del centro \ | [le da la tarjeta de centro]
28. UM1 – la otra te la envían por el correo / |
29. PM9 – sí \ | la otra es para la: farmacia \ | las tarjetas y así las envían por correo \ |
30. UM1 – ahá \ |
31. PM9 – porque supongo que la habéis pedido:: – | que os la envíen por correo \ | verdad / |
32. UM1 – ah yo no sé \ | sí:: porque si me han dao esto \ | [tarjeta provisional] será que me la van a enviar después \ | no / |
33. PM9 – puede ser a tu casa \ | o puede ser que te la envíen aquí \ | entonces {(AC) lo que digo \ | } supongo que la habéis pedido a vuestra casa \ | seguro \ | espérate te lo miro \ |
34. UM1 – {(F) hombre \ | a nosotros siempre nos ha llegado a casa \ | }
35. PM9 – sí \ | lo más normal es que te llegue a casa \ <6> [mira en la pantalla] el once

- de julio la pedisteis \\ | verdad /|
36. UM1 – sí \\ |
37. PM9 – {(P) esa \\ |} [señala la tarjeta provisional] te llegará a casa \\ | esa te llega a casa \\ | y esta es para aquí \\ | para el centro \\ | [señala la tarjeta de centro] simplemente sirve para el centro \\ |
38. UM1 – ahá \\ |
39. PM9 – éste:: es el nombre de él \\ | y este es su número de historia \\ | que es lo que pediremos habitualmente \\ | =cuando venga aquí \\ | sí= /| es aquí el número de historia \\ | y entonces las- los datos de su:: =doctor= \\ | doctor la enfermera:: \\ | y el bueno \\ | teléfono de programación \\ | para cualquier consulta \\ |
40. UM1 – ={@) ah ya ya lo sé \\ | gracias \\ |}=
=doctor= \\ |
41. UM1 – si por lo que sea quisiera cambiarlo \\ | lo puede cambiar \\ | no /| el doctor o doctora \\ |
42. PM9 – sí \\ | si hace el cambio:: -| si hace un cambio \\ | luego no puede volver a hacer un cambio hasta dentro de seis meses \\ | vale /| lo que no puede es ir cambiando: -|
43. UM1 – digamos que por lo que sea algún día \\ | =no te estoy= diciendo que ahora \\ | sabes lo que te quiero decir /|
44. PM9 – =ah sí \\ | sí sí = \\ |
45. PM9 – se puede \\ | es lo que te digo \\ | pero una vez que lo has cambiado \\ | hasta dentro de seis meses no puedes volver a hacer el cambio \\ |
46. UM1 – ah vale \\ |
47. PM9 – pero sí \\ | sí que se puede \\ |
48. UM1 – vale \\ |
49. PM9 – vale /| pues ya está \\ | <0>
50. UM1 – ya está todo /|
51. PM9 – ya puedes subir \\ |
52. UM1 – pero subir pa qué /|
53. PM9 – para hacer la primera visita \\ | tenéis la primera visita hoy \\ | no /|
54. UM1 – sí \\ |

55. UH1 – {(&) hoy \ | }
56. PM9 – sí / |
57. UM1 – pero sabes lo que te quiero decir / | le han puesto primera visita pero por esto \ | por esto \ | porque:: a él no le =pasa nada= \
58. PM9 – =bueno \ | es igual= \ | es un primer contacto \ | porque:: para que demos número de historia \ | y tengas la tarjeta de aquí del centro \ | tienes que hacer la primera visita con el médico \ |
59. UM1 – mm \ |
60. PM9 – aunque a él no le pasa nada \ | eh / |
61. UM1 – en qué puerta es / | en la diez \ | no / |
62. PM9 – sí \ | empieza primero por la diez \ | es la enfermera \ | entonces le +pasará+ \ | le pesará \ | le medirá y así \ | y pasa con el médico \ | {(F) y nada \ | } hablas con él un poco y:: {(@) ya está \ | }
63. UM1 – ah vale \ |
64. PM9 – es una rutinaria \ | una visita rutinaria \ |
65. UM1 – vale \ |
66. PM9 – vale / |
67. UM1 – vale gracias \ |
68. PM9 – venga \ | a ti \ | hasta luego \

ENC2_20

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_20.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 20 (18-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: dominicana, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 34:33-38:10
- *Fecha de la grabación:* 18/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Solicitar partes de baja

1. PM9 – buenos días \<4>
2. UM1 – sí /|
3. PM9 – hola \|
4. UM1 – eh vengo a buscar un parte de: confirmación \|
5. PM9 – un parte de confirmación \|de qué doctora /|
6. UM1 – Catedral \|
7. PM9 – un parte de confirmación de baja /| le doy \| no /<4>
8. UM1 – me lo diste la semana pasada \| XXX lo sabrá \|
9. PM9 – que todavía no está muy:: –| no está muy claro si:: –|
10. UM1 – un poco no está muy claro \| porque si me dice_
11. PM9 – porque acabamos de empezar ahora a dar los partes \| que no los estábamos dando hasta ahora \| siempre los daba el médico \|
12. UM1 – por eso \| {(AC) me los diste tú la semana pasada \|}
13. PM9 – ya \| pero te lo di también como un –|
14. UM1 – y él me dijo que sí que viniera aquí \| o sea \| porque con ella no tengo cita hasta el veintinueve \|
15. PM9 – tu número de historia lo sabes /|
16. UM1 – {(P) (dubitativo) veintinueve \|ocho seis /|}
17. PM9 – es igual \| te lo bus- te lo busco yo \| venga \|

18. UM1 – {(F) no no \ | espera \ | que lo tengo en la otra tarjeta \ | } siempre me pasa lo mismo \ | recuerdo que es veintinueve \ | ocho \ | sesenta y dos \ |
19. PM9 – sí \ | ocho \ | sesenta y dos \ | [PM9 lo busca en el ordenador]
20. UM1 – ah mira \ | me lo he aprendido \ | mira por fin \ |
21. PM9 – ocho \ | sesenta y dos \ | [escribe en el ordenador]
22. UM1 – es que lo tengo en la otra tarjeta \ | pero como ésta está caducada \ | nunca la saco ésta ya \ |
23. PM9 – ah ya \ | ya ya \ | lo llevas apuntado detrás \ | XXX
24. UM1 – sí \ | <15>
[PM9 consulta el ordenador]
25. PM9 – el último es de: l – |
26. UM1 – de de ayer \ | del diecisiete \ |
27. PM9 – del diez \ |
28. UM1 – ah el que me diste / | sí \ |
29. PM9 – te di \ | te di el número siete \ | eh / |
30. UM1 – sí \ | el número siete \ |
31. PM9 – ahora te toca el dieciséis \ |
32. UM1 – mm \ |
33. PM9 – {(P) a ver cómo va / } <3>
[PM9 selecciona en el ordenador la fecha para el parte de baja]
34. UM1 – sí \ | voy a tener que entregar hoy \ |
35. PM9 – mm \ |
36. UM1 – por eso voy corriendo y: – |
37. PM9 – vale \ | <46>
[PM9 imprime los partes de baja]
38. UM1 – tengo los otros de las XXX \ | porque el otro día me dijiste XXX \ |

39. PM9 – ah ya \ | bueno da igual \ | en principio puedo firmar yo \ |
40. UM1 – mm / |
41. PM9 – sí \ <3> como eso ya lo autoriza el médico \ | si:: el médico no la utilizara yo no puedo acceder – | si el médico alguna cosa no la autoriza yo no puedo =acceder ya ahí= \ |
42. UM1 – =no puedes=
hacerla tú \ |
43. PM9 – mm \ <6> {(P) pues tiene que ser éste \ | día ocho \ } <3> {(PP) mira \ | déjame ver tu XXX \ | } mm \ | es éste / | [le muestra el parte y luego los firma]
44. UM1 – sí \ | ya \ | el ocho \ | sí \ |
45. PM9 – el ocho del diecisiete del siete \ |
46. UM1 – sí \ |
47. PM9 – vale / |
48. UM1 – ya XXX bueno \ | me quedará una \ |
49. PM9 – sí / |
50. UM1 – porque me da el alta e::l veintinueve \ |
51. PM9 – ah ya lo sabes \ | eh / | e- ella te lo ha comentado \ | que el alta de lo da_
52. UM1 – {(F) sí sí \ | lo tengo aquí apuntado \ | lo tengo que venir a buscar \ | ahora ya}_-
53. PM9 – el alta sí que tienes que hacerlo con ella \ | eh / |
54. UM1 – sí sí \ | eso ya \ | gracias \ | {(F) gracias \ | }
55. PM9 – venga \ | a ti \ | hasta luego \ |
56. INV – perdona \ | de dónde es usted / | es para estadística del centro \ |
57. UM1 – cómo / |
58. INV – de la nacionalidad de usted / |
59. UM1 – naci- dominicana \ | española \ | ya ya voy pa española \ | yo he dejado la mía =fuera= \ |
60. INV – =muy bien= \ | gracias \ |
61. UM1 – hasta luego \ |

ENC3_20

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_20.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 20 (18-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM7 (proveedora siente), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM7: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 61:33-65:38
- *Fecha de la grabación:* 18/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con dentista y enfermera

1. PM7 – {(F) pase usted por aquí por favor \ | señora \ | venga conmigo usted \ | [se acerca otro usuario] no \ | usted ahí por favor \ | sí \ | | dígame \ | }
2. UM1 – por favor \ | para el dentista \ | [le da su tarjeta sanitaria]
3. PM7 – {(F) pa los dientes / | }
4. UM1 – [asiente con la cabeza]
5. PM7 – sí \ <32>
[PM7 habla con VH1 y después busca a UM1 en la base de datos]
6. PM7 – el día veinte \ | el miércoles \ |
7. UM1 – [cara de extrañeza]
8. PM7 – {(F) éste \ | cariño éste \ | } [le señala el día en un calendario] tienes dolor / |
9. UM1 – sí \ |
10. PM7 – pues ven esta tarde a urgencias \ | a las dos \ |
11. UM1 – XXX
12. PM7 – sí \ | a las dos \ | dos y media \ | tres \ | {(F) a ver \ | a ti te duele o no te duele el diente / | }
13. UM1 – me duele cariño \ | pero tengo trabajo de doce a =cuatro= \
14. PM7 – =pues= el trabajo es después que tu salud \ <0>
15. UM1 – después de las cinco \ | que llego aquí \ | {(DC) y no puede ser a las seis / | }

16. PM7 – {(F) ven a las seis \ | }
17. UM1 – dámelo mañana \ | es que no \ | no duermo \ |
18. PM7 – {(F) ven a las seis hoy \ | o mañana por la mañana \ | }
19. UM1 – vale vale \ |
20. PM7 – vale / |
21. UM1 – y:: me das otro día y hora \ | para la enfermera de::: de doctora Catedral \ |
22. PM7 – entonces quedamos que vendrás / |
23. UM1 – sí \ | vengo vengo \ |
24. PM7 – {(F) esta tarde o mañana por la mañana \ | }pero tienes que pasar por aquí \ | eh cariño / |
25. UM1 – luego vengo a la tarde \ | no no \ | mañana \<3>
26. PM7 – a ver \ | pa la enfermera \ | quieres hoy / |
27. UM1 – [niega con la cabeza]
28. PM7 – {(F) pero a ver \ | más facilidades en el Pryca \ | eh / | }
[Pryca era un conocido centro comercial, hoy conocido como Carrefour]
29. UM1 – es que tengo cosas en casa \ |
30. PM7 – bueno \ | {(F) mañana \ | }
31. UM1 – eso no me corre prisa que me_
32. PM7 – cuándo quiere la enfermera \ | cuándo la quiere \ |
33. UM1 – eh / |
34. PM7 – cuándo quiere la enfermera \ |
35. UM1 – enfermera \ | mañana \ | =mismo cuando salgo de aquí= \
36. PM7 – =mañana a las tres y cuarto= / | o más tarde / |
37. UM1 – más tarde sí \ |
38. PM7 – a qué hora sales de trabajar \ |
39. UM1 – salgo a las cuatro \ | pero llego hasta las cinco \ |
40. PM7 – a las cinco y media / |

41. UM1 – [niega con la cabeza]
42. PM7 – pero \ | a ver \ | si sales a las cuatro \ | a las cinco puedes estar aquí \ |
43. UM1 – dentista / | entonces a las seis / |
44. PM7 – {(P) no la entiendo \ | }
45. UM1 – mañana / |
46. PM7 – mañana \ | cariño \ | el dentista está por la mañana \ | | {(F) (DC) está \ | los lunes por la tarde \ | } {(AC) martes \ | miércoles \ | jueves y viernes \ | } {(DC) mañana \ | } entonces \ | tú dices \ |
47. UM1 – no \ | dame de la doctora entonces a las cinco \ | cinco y media \ |
48. PM7 – a ver \ | {(cat) a veure \ | a veure¹⁶³ \ | } que no nos estamos aclarando \ | {(F) (DC) si tú quieres venir de urgencias al dentista \ | tienes que venir por la mañana de och- de nueve a diez \ |
49. UM1 – vale \ |
50. PM7 – {(F) (AC) o los lunes por la tarde \ | de dos a tres \ | | } pero yo creo que si vienes \ |
51. UM1 – XXX
52. PM7 – ah cuándo / | mañana vienes de nueve a diez \ | y vienes por aquí \ | y dices urgencias para dentista \ | y ya te suben \ |
53. UM1 – ah \ |
54. PM7 – directamente \ | no hace falta pedir número \ |
55. UM1 – bien \ | sí sí sí sí bien \ |
56. PM7 – sí / |
57. UM1 – vale \ |
58. PM7 – vale \ | una cosa cancelada \ | la otra / | la enfermera el día \ | cuándo la quiere \ | mañana / |
59. UM1 – mañana \ |
60. PM7 – a qué hora \ | a las cinco y media / | a las cinco / |
61. UM1 – sí \ | cinco y media \ |
62. PM7 – vale \ |

- [PM7 programa la visita en la base de datos]
63. UM1 – sí \ | porque hace días que no duermo bien \ | me da me da gana de coger un alicate \ |[risas]
 64. PM7 – {(FF) no hombre no: \ | eso los de pueblo \ | hombre \ |}
 65. UM1 – a ver esto \ | {(&) que le van a dar ahí \ |}
 66. PM7 – [coge la grabadora] di \ | hola qué tal / |[se la acerca a UM1]
 67. UM1 – hola \ | qué tal \ |
 68. PM7 – muy bien \ |
 69. UM1 – [risas] {(@) ay que graciosa \ | dios mío \ |}
 70. PM7 – venga guapa \ | {(@) largo de aquí \ |}
 71. UM1 – gracias \ | hasta luego \

ENC4_20

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_20.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 20 (18-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 72:12-73:22
- *Fecha de la grabación:* 18/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el médico.

1. UH1 – cita O- Ocampo \ |
[le da la tarjeta sanitaria]
2. PH8 – visita con el doctor Ocampo / |
3. UH1 – sí \ <9>

[PH8 entra en la base de datos para programar la visita]
4. PH8 – hoy el doctor Ocampo no ha venido \ | porque tenía problemas familiares \ | entonces para mañana no le puedo dar hora \ | le daré – |
5. UH1 – [cara de extrañeza]
6. PH8 – porque tiene {(DC) problemas familiares \ | }
7. UH1 – ah \ |
8. PH8 – entonces le doy hora para el miércoles / |
9. UH1 – vale \ |
10. PH8 – le va bien / | a qué hora le va bien \ |
11. UH1 – hombre \ | cualquier hora \ |
12. PH8 – {(F) a las once y cuarto / | }
13. UH1 – vale \ |

[PH8 escribe en el ordenador]
14. UH1 – pero no tiene suplemente / | de doctor Ocampo / |
15. PH8 – no \ | maña- estos días no porque ha sido un imprevisto \ |

16. UH1 – {(P) vale \ | }
17. PH8 – ha sido de repente \ |
18. UH1 – {(P) vale \ } <15>
[PH8 le da un papel con la fecha y hora de cita con el doctor Ocampo]
19. UH1 – miércoles \ | no / | | [mira el papel que le ha dado]
20. PH8 – sí \ | miércoles \ | día veinte \ |
21. UH1 – vale \ |
22. PH8 – a las once y cuarto \ |
23. UH1 – muy bien \ | de acuerdo \ |
24. PH8 – que te vaya bien \ |
25. UH1 – gracias \

ENC5_20¹⁶⁴

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_20.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 20 (18-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM7 (proveedora siete), PH8 (proveedor ocho), PM16 (proveedora dieciséis), UM1 (usuaria uno), UM2 (usuaria dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM7: española, PH8: española, PM16: española, UM1: italiana, UM2: española
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 77:48-87:20
- *Fecha de la grabación:* 18/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de primera visita médica.

1. PM7 – hola \ |
2. UM1 – e::h me han dicho que viniera aquí \ | para que me asignaran un médico \<6> [PM7 habla con otro usuario] dónde se coge número \ | se coge número / |
3. PH8 – no \ | es igual \ |
4. UM1 – para que me asignaran un médico \ |
5. PM7 – traes el padrón / |
6. UM1 – sí \ |
7. PM7 – vale \ | pues dame el padrón \ | la cartilla \ | el dené y el pasaporte \ | y la cartilla de la seguridad social \<3>
8. UM1 – no traje el nie \ | soy estudiante \ | y tengo +empadronamento+ en este sitio \ | no vivo aquí \ | vale / | vivo en Sant Pere \ | y claro no +tingo+ la:_ [tose]
9. PM7 – {(F) ya \ | pero yo necesito el padrón de aquí \ | no de Sant Martí \ | }
10. UM1 – ya \ | pero me ha dicho la chica que no pasa nada \ |
11. PM7 – qué chica te ha dicho eso \ |
12. UM1 – el sábado \ |
13. PM7 – yo es que alucino \ | [se dirige a PM16] y quien estaba el sábado de guardia / |
14. PM16 – la:: – | de médico / |
15. PM7 – de de administración / |

16. PM16 – la Carmen \ |
17. PH8 – la Carmen \ |
18. PM7 – y cómo que la Carmen le dice \ | que si tiene el padrón de Sant Martín \ | le va a asignar un médico aquí \ |
19. PM16 – {(P) creo que se puede hacer \ |}
20. PM7 – pero cómo \ | a ver \ | | pues entonces por qué pedimos padrón \ |
21. UM2 – {(cat) és que sí que pot ser perquè \ | mira \ | jo per exemple XXX jo visc aquí però com aquí no hi ha digestiu \ | m'han donat l'alta al cap de la Barceloneta \ | no \ | i no no estic empadronada allà¹⁶⁵ \ |<4>
22. PM7 – y qué / | y cómo justifico:: dónde vive \ | pues muy bien \ | porque me tengo que creer lo que me dicen / |
23. PM16 – sí \ | sí XXX
24. PM7 – ah \ | me tengo que creer lo que me dicen / |
25. PM16 – sólo se lo tienes que pedir para tramitar la tarjeta \ | |
26. PM7 – fantástico \ |
27. PH8 – {(@) fantástico \ | }
28. PM7 – ay niña \ | | aquí van a haber más follones \ | eh / | pero bueno \ |
29. PM16 – ya \ | pero / |
30. PM7 – no no ya \ |<6>
- [PM7 introduce los datos en la base de datos]
31. PM7 – vale \ | | vale \ | Golluscio / |
32. UM1 – sí \ | XXX
33. PM7 – vale \ |
34. UM1 – XXX \ |
35. PM7 – vale \ | {(@) te veo \ | } [la encuentra en la base de datos] [risas]
36. UM1 – [risas]
37. PM7 – bueno \ | no pasa nada \ |<10> [escribe en el ordenador] de dónde eres \ |

38. UM1 – Italia \ | {(&) y si pido la – | la referencia hay que venir de otra vez aquí para dar la primera: \ | la tarjeta \ | }
39. PM7 – perdona / |
40. UM1 – mm \ | que ya vivo:: XXX para pedir también la naci- la nacionalidad española / | o puede haber dos / | dos_
41. PM7 – la nacionalidad española / |
42. UM1 – sí sí \ | si hago esto \ | hay que venir otra vez aquí \ | para cambiarme la tarjeta sanitaria / |
43. PM7 – sí \ <54>
- [PM7 habla con PH8]
44. PM7 – Lucía Molluscio \ | no / |
45. UM1 – Golluscio \ | con ge \ |
46. PM7 – ah si de gol pero con elle \ <19>
47. UM1 – [risas]
48. PH8 – [risas]
49. PM7 – diez de julio del setenta y siete \ | no / |
50. UM1 – sí \ <45>
- [PM7 habla con PM16]
51. PM7 – dime:: en qué calle vives ahora / | ah \ | Sant Pere Més Baix \ | número seis_
52. UM1 – ochenta y cuatro \ |
53. PM7 – ah \ | ochenta y cuatro \ | primero segunda \ |
54. UM1 – sí \ |
55. PM7 – teléfono es / |
56. UM1 – seis dos \ | ocho cuatro \ | siete cuatro dos \ | [PM7 escribe el teléfono]
57. PM7 – {(cat) molt bé¹⁶⁶ \ } <11> vale \ | muy bien \ | qué prefieres / | médico de mañana o de tarde / <7>
58. UM1 – no sé \ |
59. PM7 – a ver \ | depende de si trabajas por la mañana o por la tarde te irá mejor \ |

60. UM1 – es que ayer fue mi último día de trabajo \ |
61. PM7 – ah \ | o sea que no trabajas / |
62. UM1 – no no \ | bueno es que – | por la mañana \ | por la mañana \ |
63. PM7 – tienes una hermana \ | verdad / | la Mónica / |
64. UM1 – sí \ | sale todo \ |
65. PM7 – [risas]
66. UM1 – sí \ | por la mañana \ | sí \ | mi hermana no tiene +empadronamento+
XXX está pagando la seguridad social pero no tiene \ |
67. PM7 – ya \ | pero si esto va como va \ | sabes / |
68. UM1 – igual no puede tener médico asignado \ |
69. PM7 – a ver \ | asignado \ | no \ | puede – | la tienen que visitar \ | si le pasa
algo \ | sabes / | pero no: – |
70. UM1 – sí \ | pero vete a la urgencias \ |
71. PM7 – mm \ | {(cat) a veure¹⁶⁷ \ | } por mañana qué médico te doy / | la doctora
Sabater te daré \ <17>
- [PM7 habla con PH8]
72. PM7 – tú eres Lucía \ | no / |
73. UM1 – sí \ |
74. PM7 – a ver si ahora me voy a equivocar \ | y vamos a hacerlo al revés \ <35>
- [PM7 consulta la base de datos]
75. PM7 – mira \ | te va bien mañana hacer la primera visita / |
76. UM1 – hoy no se puede / |
77. PM7 – no: \ | hoy te puedo dar para urgencias \ |
78. UM1 – XXX
79. PM7 – claro está \ | es que tengo para mañana \ | a las once y veinte \ | la primera
visita \ |
80. UM1 – vale \ |

81. PM7 – vale /<4> [escribe la fecha de la visita en un papel] porque viniste el sábado por lo que me has dicho \ | no / |
82. UM1 – sí \ |
83. PM7 – entonces sería conveniente que:: – | que no fueras de urgencias hoy \ | porque ya te habrán dao medicación \ | supongo \ |
84. UM1 – sí \ | pero me han dicho que venga hoy \ | por esto \ | sabes / | para que me visite el médico porque_
85. PM7 – para hacerte una primera visita \ |
86. UM1 – sí \ |
87. PM7 – ya \ | lo que pasa es que una primera visita nunca sale el mismo día \ | posiblemente te dijeran que vinieras hoy para que diéramos una primera visita \<0>
88. UM1 – sí \ |
89. PM7 – para que te haga un seguimiento tu doctor \ | entonces mañana ya vienes y te lo haces \ |
90. UM1 – vale \ |
91. PM7 – vale / |
92. UM1 – sí sí \<52>
- [PM7 introduce el resto de los datos de UM1 en la base de datos]
93. PM7 – {(F) y la enfermera \ | a las once \ | la doctora a las once y veinte \ |} vale / | entonces tienes que estar aquí a las once menos cuarto \ | y pasas por la puerta esa \ | [le señala la puerta de la Sala de administrativos] te haremos una tarjetita \ | y te asignaremos número de historial \ | y con la tarjetita y el número de historial subirás arriba \ | y ya pues a partir de entonces {(&) acudirás} a la doctora Sabater \ | vale /<3> pues ya estoy ya \<3>
94. UM1 – {(P) gracias \ |}
95. PM7 – a ti \

ENC7_20

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_20.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 20 (18-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), PM7 (proveedora siete), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, PM7: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 106:05-107:22
- *Fecha de la grabación:* 18/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el médico

1. PM7 – hola \ |
2. PH8 – la atiendo yo \ |
3. PM7 – vale \ | voy a hacer un pis \ | vale / |
4. PH8 – vale \ | si haces un pis: \<10>
5. UM1 – no está:: el doctor Sán- Sánchez / | no está / |
6. PH8 – por la tarde está \ |
7. UM1 –por la tarde / | | me puede dar día y hora / | |
[UM1 le da su tarjeta sanitaria]
8. PH8 – sí \<13>

[PH8 entra en la base de datos para darle cita a UM1]
9. PH8 – hoy a las cuatro y media / |
10. UM1 – no: \ | más tarde no podría ser \<3>
11. PH8 – a las seis \ | siete menos cuarto \ | [mira la pantalla]
12. UM1 – seis / |
13. PH8 – {(F) siete menos cuarto \ | o sea \ | siete menos cuarto \ | seis cuarenta y cinco \ |}
14. UM1 – sí sí \<22>

[PH8 programa a UM1 y le da un papel con la fecha y hora de la cita]

15. UM1 – {(P) vale gracias \}

ENC8_20

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_20.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 20 (18-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UM1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 103:00-131:30
- *Fecha de la grabación:* 18/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el médico

[UM1 llega a la recepción del centro de salud para pedir cita para su marido. El comienzo del encuentro es indescifrable porque hablan de forma simultánea participantes de diferentes encuentros]

1. UM1 – sabes qué /| está muy mal \| es que me entiendes /| no no \| no se XXX\| [UM1 ya le había dado la tarjeta sanitaria y PM16 ya la tenía localizada en la base de datos]
 2. PM16 – se encuentra mal /|
 3. UM1 – sí: \|
 4. PM16 – pues que venga de urgencias \| que la visite el médico de urgencias \|
 5. UM1 – XXX
 6. PM16 – pues es que entonces estás en las mismas \| {(AC) si lo mandas al médico de cabecera \| y lo quieres por la mañana tendrá que ser el martes \|}
 7. UM1 – me das hora para el miércoles que viene /|
 8. PM16 – el miércoles es por la tarde \| eh /|
 9. UM1 – pues sí \|
 10. PM16 – vale \| pues el miércoles a las tres \<10>
- [PM16 programa la visita del marido de UM1 y le da un papel con la fecha y hora de la cita]
11. UM1 – gracias \

1.3.21 Transcripción de la cinta 21

ENC1_21

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_21.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 21 (19-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: italiano-chilena
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 29:50-53:22
- *Fecha de la grabación:* 19/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de primera visita médica.

1. PM9 – pase pase \<6> [UM1 entra y se sienta] dime \ |
2. UM1 – hola \ | buenos días \ | e::h_
3. PM9 – te atiendes aquí / | en este centro / |
4. UM1 – no \ | no me he atendido nunca \ |
5. PM9 – nunca \ |
6. UM1 – pero he ido recién a Avenida América \ | y me dice que me corresponde aquí \ |
7. PM9 – vale \ | lo digo para darte entonces ya:: médico \ | y todo \ | para asignarte tu médico \ | de cabecera \ | no / | te asigno todo \ | | {(P) a ver \ | la seguridad social \ | la tarjeta: \ | }
8. UM1 – es que ya me preguntan \ | si estaba trabajando \ | dije sí por dos meses en la clínica Barceloneta \ |
9. PM9 – sí \ | así que tienes \ | no / | el padrón / <3> [revisa los documentos que aporta] tu deneí o pasaporte / |
10. UM1 – uy \ | el deneí antes lo dan acá / | escrito aquí \ | porque lo he ido a sacar \ |
11. PM9 – mm \ |
12. UM1 – {(P) todavía está escrito \ | }
13. PM9 – vale \ | con el pasaporte ya:: \ | ya es suficiente \ |
14. UM1 – ya \ | | sí \ | porque todavía me dieron hora para sacar e::h – | ahí la policía \ | el treinta de:: septiembre \ |

15. PM9 – para el deneí /|
16. UM1 – eh no \| digamos XXX la policía \| para la vuelta \| pedir hora \| y vinieron para XXX \|
17. PM9 – eres de Italia \| no /| nacionalidad italiana /|
18. UM1 – nacionalidad italiana \| pero nacida en Chile \|
19. PM9 – naciste en Chile /<3> te has atendido en algún otro:: –| en algún centro: médico /|
20. UM1 – acá /|
21. PM19 – sí \| en =Cataluña= \
22. UM1 – =no: \| lle=gué hace un mes \|
23. PM9 – ah vale \|
24. UM1 – llegué hace un mes \| y hace dos semanas que estoy trabajando en la clínica de reemplazo \|
25. PM9 – vale \<9>
[PM9 habla con PM1]
26. PM9 – tu nombre es Consuelo Rubio \| no /|
27. UM1 – sí \<21>
[PM9 entra en la base de datos]
28. PM9 – y no te han hecho la tarjeta sanitaria /| allí en Avenida América /|
29. UM1 – no no no \|no =me la hicieron= \
30. PM9 – =como que= estabas trabajando \|
31. UM1 – claro \| me preguntaron \| está trabajando /| sí \| le dije \| {(AC) estoy trabajando por dos me:ses \|}
32. PM9 – sí \|
33. UM1 – entonces me dijo \| no \| debe ir a donde –|Pepi me dijo \| a donde le corresponde \|
34. PM9 – mm \|nacionalidad entonces le pongo –| italiana /| o chilena /|

35. UM1 – italiana \ |
36. PM9 – italiana \<42>
37. PM9 – qué te llaman Consuelo o Amalia \ |
38. UM1 – Consuelo \ |
39. PM9 – los dos \ | Consuelo te suelen llamar \ | es para- es que los dos no me caben \ | te pongo uno solo \ | Consuelo \ |
40. UM1 – Consuelo \<0>
41. PM9 – {(P) Consuelo \ | }
42. UM1 – siempre me llaman Consuelo \ |
43. PM9 – {(@) vale \ } <18>
 [PM9 introduce los datos en la base de usuarios]
44. PM9 – naciste el cinco del doce del cincuenta y seis \ | <0> [escribe en el ordenador]
45. UM1 – cincuenta y seis \<5> éste es mi XXX \ |
46. PM9 – ah \ | eso es lo que decías \ | vale vale \ | |
47. UM1 – que todavía no me habitúo – |
48. PM9 – en los papeles \ | no / |
49. UM1 – sí \ | =es que ya no lo tengo claro= XXX \ |
50. PM9 – =los documentos \ | sí= \
51. PM9 – ya vale \ |
52. UM1 – otro tipo de papeles \ |
53. PM9 – cada país una cosa: – | diferente \ | en calle Baixada \ | número diecinueve \ | primero \ | primera \ | no / |
54. UM1 – sí \ |
55. PM9 – dame un teléfono de contacto \ |
56. UM1 – bueno \ | le doy el mío / |
57. PM9 – sí \ |
58. UM1 – sesenta y cinco \ |

59. PM9 – sí \|[escribe en el ordenador]
60. UM1 – veintiuno \||
61. PM9 – sí \|[escribe en el ordenador]
62. UM1 – sesenta y siete \|| dos \|| cero uno \|| [PM9 escribe en el ordenador]
63. PM9 – {(AC) sesenta y cinco \|| veintiuno \|| sesenta y siete \|| dos cero uno \||}
64. UM1 – {(P) sí \||}
65. PM9 – {(PP) vale \||<7> [introduce los datos] con uno es suficiente \|| eh /|}
66. UM1 – mm \||<25>
67. PM9 – tú quieres el médico por la mañana /| o por la tarde /|
68. UM1 – no:: \|| bueno ahora yo estoy haciendo un reemplazo \||por la mañana siempre hasta la una \||
69. PM9 – sí \||por la tarde mejor /|
70. UM1 – sí \||<6>
- [PM9 introduce datos en el ordenador]
71. UM1 – pero es necesario que pase la visita del médico /|
72. PM9 – es para que te demos el número de historia \||porque todos los pacientes tienen que tener su número de historia \|| entonces para darte número de historia \|| tienes que hacer la primera =visita= \|| tu médico y enfermera \|| una visita rutinaria\||=eh=/| que no -|
73. UM1 – =sí= \||
=ya= \||
74. UM1 – bueno \|| ahí pido que me dé una receta {(F) (@) por tengo algún dolor \||}
75. PM9 – mira \|[risas] ya aprovechas \||<4> [introduce estos datos] {(PP) por la tarde\||eh /|}<15> para la:: semana que viene \|| día veintiocho \|| te va bien o es muy tarde /|cómo te parece /| está bien /|
76. UM1 – sí \||
77. PM9 – sí /<8>
78. UM1 – lo más tarde que sea \|| [risas]
79. PM9 – a la:: -| seis mes cuarto /|

80. UM1 – sí \<24>
81. PM9 – espera un momento que te doy el papelito para decirte: – | donde te pongo el día y la hora \ |
82. UM1 – ya \<28> me puedes dar el nombre del médico para – |
83. PM9 – sí \ | te lo apunto aquí todo \ | es la doctora Sabater \ | [PM9 le da un papel con el día y la hora del médico]
84. UM1 – XXX \ |
85. PM9 – sí \ |
86. UM1 – no hay hombres / |
87. PM9 – sí \ |
88. UM1 – no no me gustan las mujeres \ | no me gustan \ |
89. PM9 – un hombre mejor / | = {(F) sí / | } = vale \ |
90. UM1 – =sí= \
91. UM1 – increíble pero: – |
92. PM9 – [risas] sí \ | porque suele ser al contrario \ | que el mismo sexo quiere – |
93. UM1 – sí \ | lo que pasa es que yo \ | he estado tanto:: tiempo con ellos \ | = {(F) me operaron de – | } = de la cadera \ | {(B) sí:: – | } yo siempre visito hombres \ |
94. PM9 – =está acostumbrada= \
95. PM9 – estás acostumbrada \ | no / |
96. UM1 – la doctora: – | si es ginecóloga sí me gusta más la mujeres \ |
97. PM9 – [risas]
98. UM1 – pero el médico lo prefiero hombre \ |
99. PM9 – {(P) vale \ | | pues sí puede ser \ | eh / | | }
100. UM1 – si es de edad mejor todavía pero – |
101. PM9 – si es / |
102. UM1 – si es de edad mejor todavía \ | la juventud gusta pero – | tiene más experiencia un viejo \ |

103. PM9 – {(P)} ya \} [risas] <14>
 [PM9 habla con PM1]
104. PM9 – {(P)} bueno \ | pues a ver \ | }
105. UM1 – es que mira \ | con mujeres he tenido tan malas experiencias \ | de doctora \ |
106. PM9 – de doctora / |
107. UM1 – sí \ | en en Italia una ginecóloga me dio tanto XXX \ | {(AC)} cinco meses pa sacarme el tratamiento y todavía lo tengo puesto \ | }
108. PM9 – {(P)} ya \ | } bueno \ | pues lo ponemos \ | siempre que se pueda \ | XXX \ <7>
109. UM1 – mas que no soy tan exigente \ | {(P)} solamente que =prefiero hombres= \ |
110. PM9 – =claro \ | no no \ | lo= que se sienta más cómoda \ | si se siente más cómoda usted ahí \ |
111. UM1 – en confianza \ |
112. PM9 – sí sí \ | no pasa nada \ | pues me saldrá para otro día \ | eh / | entonces \ |
113. UM1 – no importa hija \ | | cuando tengan tiempo \ |
114. PM9 – mm \ |
115. UM1 – me siento feliz gracias a dios \ <4> {(P)} un poco cansada \ | } hoy es mi día libre \ | |
116. PM9 – demasiado tarde \ | eh / | se me va esto \ | se va al diecinueve de agosto ya \ | si que es un poco tarde \ | por la tarde solamente hay dos doctores \ | le pruebo con el otro \ | a ver \ <3> =te va bien / | o te va bien el diecinueve de agosto= / | sí \ | te va bien \ |
117. UM1 – ={(F)} el diecinueve de agosto puede ser \ | }=
118. UM1 – me da lo mismo \ |
119. PM9 – {(P)} vale \ | } <5> de hecho \ | éste es el más mayor que hay \ | si lo querías mayor \ | éste es el má::s – <16> pues el diecinueve de agosto \ | a las cuatro y media \ | eh / | antes no pue- más tarde no: no me sale \ |
120. UM1 – más tarde no te sale \ |
121. PM9 – a las cuatro y media \ |

122. UM1 – ya \<18>
 [PM9 introduce la cita en la base de datos]
123. UM1 – lo que pasa cada mañana \ |
124. PM9 – sí \ |
125. UM1 – son los puros día martes que tengo libres \ |
126. PM9 – a::h \ |
127. UM1 – pero \ | semana por medio \ | por ejemplo próxima no tengo libre \ | tengo
 XXX
128. PM9 – una semana sí \ | otra no \ |
129. UM1 – claro \ | una semana entera \<0>
130. PM9 – es complicado luego hacer coincidir la visita con e::l médico \ | no / |
131. UM1 – entonces prefiero en la tarde \ | porque como el contrato \ | digamos por
 dos meses \ |
132. PM9 – mm \ |
133. UM1 – como ya te dije hago reemplazo \ |
134. PM9 – es por poco – | en agosto estarás todavía trabajando / | o ya – |
135. UM1 – sí \ | trabajo hasta – |
136. PM9 – es el doctor Pradera \ | eh / |
137. UM1 – ya \ | |
138. PM9 – el enfermero es Enrique \<5>
139. UM1 – enfermera / |
140. PM9 – enfermero \ | Enrique \ | es también enfermero \ | hay pocos \ | eh /<55>
 [PM9 habla con PM17]
141. PM9 – {(P) vale \ | a ver \ }<9>
 [PM9 habla de nuevo con PM17]
142. UM1 – este consultorio \ | a qué hospital pertenece \ |
143. PM9 – hospital / |

144. UM1 – ah /|
145. PM9 – {(P) ninguno \|}
146. UM1 – ninguno \|
147. PM9 – hospita:l no:: \|no tiene hospital \|pero irías al hospital del Mar \| si quieres ir \<4>
148. UM1 – {(P) lo conozco ahora apenas XXX}
149. PM9 – sí \|
150. UM1 – sí \| porque yo donde trabajo parece que:_
151. PM9 – dónde trabajas tú \|
152. UM1 – en la clínica Barceloneta \|
153. PM9 – a:h \| {(PP) por suerte no he estado nunca \|}
154. UM1 – ah /|
155. PM9 – que por suerte no he estado nunca \| digo \|
156. UM1 – XXX \| sí sí ahí me había salido una –| hice un curso de pediatría \| hice pediatría y eso es lo que yo hice de pediatría \| {(&) o sea es lo que terminé haciendo\|} {(@) en vez de limpiar baños \| =limpiaba ancianos= \|}
157. PM9 – =limpiaba ancianos= [risas] bueno \| esto era\| para la primera visita tienes que traer esto \| [empadronamiento]
158. UM1 – ya \|
159. PM9 – la cartilla de la seguridad social \| la que te voy a dar yo ahora \| ésta y la que te voy a dar ahora yo \|
160. UM1 – ya \|
161. PM9 – y el deneí o pasaporte \| simplemente con esto \| vienes \| unos diez minutos antes de esta hora \| antes de las cuatro y media pasas por =aquí= \| aquí te haremos la tarjeta del centro \| con tu número de historia \|
162. UM1 – =sí sí= \
163. UM1 – ya ya ya \|
164. PM9 – vale /|luego ya puedes subir para arriba \| {(AC) ya haces la primera visita\| primero con el enfermero \| que te pesará \| te medirá \| bueno \| visita rutinaria \| y luego con el médico \| }

165. UM1 – ya \ |
166. PM9 – eh / | bueno \ | eso por un lado \ | ya te doy la tarjeta sanitaria \ <6>
167. UM1 – XXX por ejemplo \ | éste es como el médico de cabecera =de:: XXX=
siempre tu médico / |
168. PM9 – =ese es de cabecera= \
169. PM9 – siempre tu médico \ | exacto \ |
170. UM1 – puede ir cuando:: tú necesitas cualquier cosa \ | =especialista – |
ginecólogo= \ | él te manda \ |
171. PM9 – =especialista:: – |
dermatólogo= –
172. PM9 – te te manda él \ | exacto \ |
173. UM1 – ya \ |
173. PM9 – bueno \ | menos el ginecólogo \ | todos los especialistas \ | pero el
ginecólogo hay un teléfono \ |
174. UM1 – sí \ | lo acabo de anotar \ |
175. PM9 – sí \ | es allí y se llama allí directamente \ |
176. UM1 – sí sí \ |
177. PM9 – lo que pasa \ | que hasta que no tengas número de historia \ | supongo que
no: – | te urge el ginecólogo / |
178. UM1 – no \ |
179. PM9 – porque en principio \ | primero es mejor que tengas número de historia \ | y
luego sí que puedes ya: llamar – |
180. UM1 – XXX pero – |
181. PM9 – mm \ |
182. UM1 – esto lo puedo comprar en la farmacia \ |
183. PM9 – {(P) sí \ | vale \ | | }
184. UM1 – digamos \ | creo que no necesita una receta \ | |
185. PM9 – {(P) pregúntelo \ | | }

186. UM1 – {(P) me parece que no \ | no sé \ |}
187. PM9 – sí \ |
188. UM1 – es que en Italia para una aspirina necesitas una receta \ |
189. PM9 – ah sí \ | [risas]
190. UM1 – está controlado porque realmente no se paga ni XXX \ | si tú tienes bajo sueldo \ | no \ | no pagas nada \ |
191. PM9 – ya ya \ |
192. UM1 – pero es supercontrolao \ | la medicina \ |
193. PM9 – claro \ | si te lo hacen todo: gratis \ | vigilan que:: se lo de:n -<7> hace dos meses \ | eh / | que estás aquí \ |
194. UM1 – uno \ |
195. PM9 – un mes /<8>
196. UM1 – {(&) este día se cumplió un mes \ |}
197. PM9 – mm \ | poquito \ | eh / | qué poquito \<4> bueno \ | aquí el idioma está mejor que en Italia \ | no / |
198. UM1 – me costó dos años aprender el italiano \ |
199. PM9 – {(@) por eso digo \ |}
200. UM1 – me tuve que venir \<3> mi mamá se quiso mover \ | y ella tiene un cáncer \ | terminal \ |}
201. PM9 – {(P) ah \ |}
202. UM1 – la están atendiendo \ |
203. PM9 – está allí / |
204. UM1 – {(AC) está aquí \ |}
205. PM9 – ah está aquí \ | vale \ |
206. UM1 – pero va un médico a la casa para que la: – |
207. PM9 – o sea lo tiene controlado \ | no / |
208. UM1 – {(P) sí sí \ |}
209. PM9 – bueno \<16>

210. UM1 – tú sabes cómo va XXX \ | o sea – |
211. PM9 – cómo es \ |
212. UM1 – no no si es buena o mala \ <0>
213. PM9 – la atención de qué / |
214. UM1 – dental \ | o sea – |
215. PM9 – sí \ | tenemos dentista aquí en el centro \ |
216. UM1 – ya ya \ |
217. PM9 – y:: es cada día \ | por la mañana \ | menos el lunes es por la tarde \ |
218. UM1 – ya ya ya \ |
219. PM9 – entonces yo diría que es buena \ | mm \ | que hacen – | es \ | a ver \ | empastes y esto no hacen \ | eh / | más bien es para controlar si tienes alguna caries o – | o sacar \ | sacarte \ |
220. UM1 – ya ya \ |
221. PM9 – pero empastes es un médico privado \ |
222. UM1 – ya ya ya \ | o sea \ | así:: conforme aquí el sistema \ | =digamos= \ | en el consultorio \ | no hay médico \ | que te haga tratamiento de conducto \ |
223. PM9 – =mm= /
224. PM9 – empastes y eso \ | no \ |
225. UM1 – {(P) el médico:: sólo para XXX \ |}
226. PM9 – sí \ | igual \ <4>
227. UM1 – entonces el dentista es caro como aspirina \ |
228. PM9 – {(@) sí sí \ |} es caro \ | eh / | el privado sí \ | bueno \ | si quieres para que te hagan una revisión así de la boca \ | pide con e::l con el dentista \ |
229. UM1 – no \ | que si quiero revisión me van a mandar al {(@) dentista de barrio} \ |
230. PM9 – te van a mandar / |
231. UM1 – {(@) al dentista particular \ |}
232. PM9 – bueno \ | si quieres si \ | pero si no \ | no \ | pero al menos que te la miren \ |

233. UM1 – no digamos que se puede extraer cosas aquí \ |
234. PM9 – sí sí \ | extraer sí \ <5>
235. UM1 – y que me iba al médico privado a XXX
236. PM9 – al dentista / |
237. UM1 – sí sí \ | es que yo no sé nada \ | así cuando tú llegas XXX
238. PM9 – [risas] sí \ <0>
239. UM1 – y se puede pagar de a poco XXX
240. PM9 – creo que sí \ | eh / | que te lo pueden:: financiar \ | de pagar poco a poco \ | eso pregúntalo \ |
241. UM1 – ya ya ya \ <0>
242. PM9 – hay muchos centros de estos de:: – |
243. UM1 – sí que te puedes pasar y pedir un presupuesto \ |
244. PM9 – pedir un presupuesto \ | yo también fui a uno el año pasado \ | no había ido hacía puf:: muchísimo \ | {(AC) además que lo conocía \ |} pase \ | y pedí que me dieran un presupuesto y así \ | y lo hice \ <10> voy a hacer fotocopias de esto \ | eh/ |
245. UM1 – muy bien \ |
- [PM9 se levanta y se va a la fotocopidora, situada en una habitación contigua]
246. PM9 – todo esto ya se puede guardar \ | eh / |
247. UM1 – muy bien \ <7> [UM1 guarda sus documentos]
248. PM9 – es aquí donde tienes que firmar \ | aquí \ |
[le señala el documento de alta para la tarjeta sanitaria]
249. UM1 – donde te firme / |
250. PM9 – no \ | aquí \ | bueno \ | es igual \ | así \ |
251. UM1 – aquí / |
252. PM9 – sí \ | espera \ | te digo donde es \ | aquí \ |
[le señala el lugar donde tiene que firmar en el documento]
253. UM1 – {(PP) sin las lentes no veo nada \ | me dejé la lentes \ |} <3>
254. PM9 – no \ | está en catalán además \ | no vas a entender \ |

255. UM1 – ah menos \ |
256. PM9 – {(@) así que menos \ | }
257. UM1 – XXX hablar en catalán \ |
258. PM9 – a ver \ | una cosa \ | la:: tarjeta sanitaria te llegará en seis meses \ | más o menos \ |
259. UM1 – ya \ |
260. PM9 – esa que:: ahora te voy a dar el provisional \ | pero quieres que te la enviemos a esta dirección \ | Baixada \ | número diecinueve \ | o quieres que te la enviemos aquí / <3> dónde quieres que te la enviemos \ | a tu casa / | {(AC) en Baixada número diecinueve \ | primero primera \ | }
261. UM1 – sí ahí \ |
262. PM9 – {(AC) ahí \ | te la enviamos ahí / | }
263. UM1 – o sino:: cuando yo venga:: \ | no no \ |
264. PM9 – como quieres \ | puede ser aquí o en tu casa \ | lo que a ti te parezca \ |
265. UM1 – porque:: aquí \ | diecinueve de agosto la retiro ese mismo día \ |
266. PM9 – no no \ | seis meses \ |
267. UM1 – {(F) ah \ | } entonces mándame_
268. PM9 – a tu casa / | {(F) a tu casa / | }
269. UM1 – [asiente con la cabeza]
270. PM9 – sí sí / <45>
[PM9 contesta el teléfono]
271. PM9 – esto es para ti \ | [le da la tarjeta sanitaria provisional] éste es el resguardo de la tarjeta sanitaria \ |
272. UM1 – éste es como provisoria / |
273. PM9 – provisional \ | =eh= /
274. UM1 – =ya= ya \ |
275. PM9 – entonces en seis meses te llegará a casa la:: – |
276. UM1 – ya \ |

277. PM9 – la definitiva \ | {{(AC) con ésta puedes ir a la farmacia \ | a pedir cita con el médico \ | y todo \ |}
278. UM1 – vale \ |
279. PM9 – es ésta la importante para la farmacia \ | y éste es el resguardo como que la has pedido \ |
280. UM1 – ya \ |
281. PM9 – {{(P) para que la tengas tú \ |}
[le da el resguardo de haber tramitado la solicitud de tarjeta sanitaria]
282. UM1 – y ésta la guardo \ |
283. PM9 – sí \ | [risas] y este resguardo como que la has pedido \ | todo esto ya me lo quedo yo \ | [coge el resto de copias de la tramitación]
284. UM1 – y ya has confirmado la fecha de del médico \ |
285. PM9 – sí \ | e::h lo has cogido \ | verdad / | en:: – |
286. UM1 – sí sí \ |
287. PM9 – la tienes en agosto \ | acuérdate de pasar por aquí antes \ | cuando vengas a la visita del médico \ | y ya está \ |
288. UM1 – tengo que traer algo / | me dijiste \ |
289. PM9 – está apuntado ahí \ | en: la hoja de lo pone \ | que tienes que traer pasaporte y el_ [en la hoja de la primera visita pone los requisitos que necesita]
290. UM1 – {{(F) (sorpresa) ah \ | lo mismo que traje ahora \ |}}perfecto \ | {{(P) ya sé los documentos que bueno –}<17>
[UM1 recoge los documentos]
291. UM1 – gracias \ |
292. PM9 – de nada \ | hasta luego \ |

ENC2_21

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_21.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 21 (19-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: argentina
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 60:29-68:39
- *Fecha de la grabación:* 19/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de tarjeta sanitaria.

1. PM1 – {(cat) qui és ara¹⁶⁸ \ <3> passi passi \ | }
[UM1 entra en la sala de administrativos]
2. UM1 – hola \ | buenos días \ |
3. PM1 – dime \ |
4. UM1 – sí \ | vengo a hacer e:h XXX
[le da su tarjeta sanitaria de Valencia]

[PM1 entra en la base de datos]
5. PM1 – nacionalidad argentina / |
6. UM1 – perdón / |
7. PM1 – nacionalidad argentina \ |
8. UM1 – sí \ <21>
9. PM1 – tu teléfono es el / |
10. UM1 – seis cinco tres \ | diecinueve \ | ochenta_
11. PM1 – {(AC) espera perdona \ } <0>
12. UM1 – ah \ |
13. PM1 – {(F) seis cinco tres \ | } [PM1 escribe en el ordenador]
14. UM1 – diecinueve \ | ochenta \ | noventa y cuatro \ <3>
15. PM1 – {(P) vale \ | | } trabajas actualmente / |
16. UM1 – no:: \ | ahora estoy en paro \ | es que acabo de llegar \ | hace tres días \ |

17. PM1 – estás en paro /|
18. UM1 – sí \|
19. PM1 – estás cobrándolo \| no /<0>
20. UM1 – sí \||
21. PM1 – tu número de seguridad social es éste /| [le señala una hoja de la seguridad social]
22. UM1 – sí \|
23. PM1 – hay un problemilla \|
24. UM1 – sí \||
25. PM1 – que no creo que con esta tarjeta:: –| sea suficiente \| has traído la cartilla /| la de papel /||
26. UM1 – no \| eso ya no tuve nunca \|
27. PM1 – cuando:: –| {(AC) cuando una persona persona comienza a trabajar por primera vez \|} la tesorería le envía por correo a casa –| mm una hoja \| vale /| {(DC) donde:: dice que está dado de alta en al seguridad social \| que tiene número de afiliación \|}
28. UM1 – me hicieron un cartón amarillo pero –|
29. PM1 – exacto \| que el cartón =se se recorta \| sí::= –
30. UM1 – =ah cuadradito \| sí: = \| pero es que me lo cambiaron por éste \| en Valencia \|
31. PM1 – no creo \| es que una cosa es el papelillo \| que eso es la cartilla \| y otra cosa es esto \| que es la tarjeta sanitaria \|
32. UM1 – ah pues sí \| eso lo tiré \|
33. PM1 – no lo tendrás por =casualidad en el monedero o algo= /
34. UM1 – =no no lo tiré \| lo tiré= \| lo tiré porque creí que:: –| creí que lo había cambiado \| eso me sirve /| de verdad /| tendré que volver a solicitar /|
35. PM1 – mira \| e:n en Marqués de Argentera \| número veintitrés \| en la estación de Francia \|
36. UM1 – sí \|
37. PM1 – ahí hacen los duplicados \| de cartillas \|

38. UM1 – mm \ | tengo que volver a pedir otro / |
39. PM1 – yo:: iría por la cartilla \ | porque:: lo mejor te pido esto: y:: – | me dicen que nanai \ | que quieren ver la cartilla \ |
40. UM1 – mm \ | vale \ | tengo que volver a pedir \ |
41. PM1 – hacemos una cosa \ | te dejo los datos introducido ya: \ | qué te iba a decir / | el médico \ | lo vas a tener aquí / | no / | el médico de cabecera / |
42. UM1 – sí \ |
43. PM1 – te =toca por zona= \
44. UM1 – =claro \ | porque= es que vivo {{&} acá} \ | no sé \ |
45. PM1 – {(F) vale:: \ |} para las personas que:: vienen por primera vez \ | se les hace hacer una primera visita \ | para que tenga la historia abierta \ | el médico tenga una referencia de sus cosas \ | y así cuando vengas algún día por algo \ | pues ya tienen: tus datos \ |
46. UM1 – vale \ |
47. PM1 – te programo yo la primera visita / |
48. UM1 – [asiente con la cabeza]
49. PM1 – y así:: pues \ | cuando vengas a la primera visita \ | pues traes ya la cartilla \ | y te abrimos el historial \ | y te hacemos la tarjeta sanitaria \ |
50. UM1 – de acuerdo \ <4> es e:: en el registro civil \ | e::h por ahí habrá algo / |
51. PM1 – dónde está el registro civil \ |
52. UM1 – de e::h a:::h do::: adónde:: ah \ <0>
53. PM1 – qué es \ | una avenida ancha / |
54. UM1 – sí \ <0>
55. PM1 – que da a parar al zoo / |
56. UM1 – claro \ | está \ | la estación de Francia \ | el registro civil \ | y delegación de gobierno \ | en una de esas puertas es \ |
57. PM1 – bueno \ | yo te doy la =dirección \ | vale= / <5> el médico lo querrás por la mañana o por la tarde / |
58. UM1 – =sí sí sí= \

59. UM1 – {(P) por la mañana \ | }
60. PM1 – el turno de mañana \ | porque es que: – | siempre tendrás que venir de mañana \ | | sí / |
61. UM1 – bueno \ | es que no lo sé \ | como nunca vengo aquí \ | [risas] {(@) yo lo hago por XXX \ | y porque siempre lo tuve cuando me puse a trabajar \ | } pero es que en realidad nunca lo – | [risas] <14>
62. PM1 – te tengo la primera visita para este jueves / |
[PM1 escribe en el ordenador]
63. UM1 – vale \ |
64. PM1 – podrás tener la cartilla / | ya / |
65. UM1 – voy ahora \ <0>
66. PM1 – vale \ |
67. UM1 – porque es temprano todavía \ | tienen hasta las dos \ | =creo= \ | voy ahora \ | voy ahora así: – | {(PP) ningún problema \ | }
68. PM1 – =sí= \
69. PM1 – mira \ | | primera visita \ | {(F) vale / | }
70. UM1 – sí \ <3>
71. PM1 – {(DC) día veintiuno \ | el jueves \ | | entonces es – | | la doctora Palencia \ | consulta siete \ | } [PM1 escribe la información en una hoja]
72. UM1 – el jueves / | hoy que estamos / | a martes / | {(AC) pa pasado mañana / | }
73. PM1 – a las once treinta \ |
74. UM1 – mm \ |
75. PM1 – y con la enfermera \ | porque también tienes visita con enfermería \ |
76. UM1 – sí \ | | bueno \ | yo no – |
77. PM1 – no: \ | si te quiere pedir análisis la doctora \ | ya: =te tiene que hacer primero= esta consulta \ | y a las once y cuarto \ | | con el enfermero \ |
78. UM1 – =ah vale vale= \
79. UM1 – eso \ | e:: el mismo día jueves / |
80. PM1 – sí \ |

81. UM1 – XXX
82. PM1 – entonces \ | estate en administración \ | {(DC) (escribe) ad \ | mi – | }
83. UM1 – dónde está \ |
84. PM1 – aquí \ | aquí mismo \ | sobre las once de la mañana \ | [escribe en una hoja]
85. UM1 – vale \ |
86. PM1 – aportas \ | el nie \ | [escribe]
87. UM1 – sí \ |
88. PM1 – la hoja de padrón \ | [escribe]
89. UM1 – sí \ |
90. PM1 – la tarjeta sanitaria de:: Valencia \ | {(DC) (escribe) tarjeta \ | Valencia \ | } y:
lo que te hagan en tesorería \ | que es la cartilla \ | de la seguridad social \ |
91. UM1 – vale \ |
92. PM1 – y:: entonces te:: – | se te abrirá la historia clínica \ | y te tramitaremos la
tarjeta sanitaria \ |
93. UM1 – vale \ |
94. PM1 – y luego de estar aquí en administración \ | tendrás que subir arriba \ | a la
consulta ocho y siete \ | y a que te visiten \ |
[PM1 le da el papel de la cita]
95. UM1 – vale \ |
96. PM1 – y ya una vez tengas hecho esto \ | pues ya \ | cuando necesites una visita para
venir \ | a:: hacerle alguna consulta \ | pues la programas \ |
97. UM1 – de acuerdo \ |
98. PM1 – ya:: cuando vengas el jueves \ | te daremos una =tarjeta= \
99. UM1 – =y a::= aquí hasta qué hora
están / | por si vengo ahora con el papel \ | o vengo =ya de mañana= \ | de la
noche/ | en administración / |
100. PM1 – ={F} hasta la ocho \ | }=
101. PM1 – pero mejor que vengas ya el jueves \ <0>
102. UM1 – el mismo día \ | vale vale vale \ | sin problemas \ |

103. PM1 – si necesitas algo \ | ir a algún sitio \ | presentas la de Valencia \ |
104. UM1 – sí \ | no / | bueno no creo que: pero_
105. PM1 – ten el padrón \ |
106. UM1 – bueno \ | muchas gracias \ |
107. PM1 – {(F) ah per- te doy la dirección \ |}
108. UM1 – ah sí \ |
109. PM1 – avenida \ | [escribe en un papel]
110. UM1 – Argentaria \ | no / |
111. PM1 – {(DCC) Mar \ | qué's \ | | de \ | la Argen \ | tera \ |} número veintitrés \ | y es {(DCC) du \ | pli \ | ca \ | do \ |}
112. UM1 – eso se llama / | este \ | seguridad social / | el edificio de la:_
113. PM1 – tesorería de la seguridad social \ |
114. UM1 – muy bien \ |
115. PM1 – vale:: \ |
116. UM1 – hasta ahora \ |
117. PM1 – {(cat) adéu¹⁶⁹ \ |}
118. UM1 – adiós \

ENC3_21

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_21.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 21 (19-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM17 (proveedora diecisiete), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM17: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 105:15-116:33
- *Fecha de la grabación:* 19/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. PM17 – hola \ | dime \<3> [UM1 se aproxima a la mesa de PM17]
2. UH1 – es mi novia \ |pedió casi cinco meses de tarjeta \ | porque ella tiene conmigo tarjeta de: _
3. PM17 – {(DC) puedes volver a repetirlo / | }
4. UH1 – el que \ | ella nombre de _
5. PM17 – tu novia / |
6. UH1 – sí \ |porque ella tener perdida _
7. PM17 – {(F) ha perdido la tarjeta \ | }
8. UH1 – sí \ |después ha venido aquí \ | y no: – | hace casi cuatro o cinco meses \ |
9. PM17 – {(DC) y el resguardo dónde está \ | }el resguardo / |
10. UH1 – está en casa \ |
11. PM17 – {(F) lo tiene en casa / | }
12. UH1 – sí \ | porque ella tener que llamar cada día \ |
13. PM17 – pues que venga con el resguardo \ | y lo: volveremos a tramitar \ |
14. UH1 – {(F) no \ | XXX aquí \ | }tiene que traerlo: \ | aquí tiene \ | trae número-nombre \ | algo así para mirar porque hace tiempo \ | porque ahora vive Sabadell \ | no / | pero porque ella tiene otro el día _
15. PM17 – pero ella vive aquí / | en Barcelona / |
16. UH1 – sí \ | ella vive a:: aquí al centró \ | eh XXX calle Comercio \ | y luego – |
17. PM17 – vale \ | espera un segundo \ | eh / | |

18. UH1 – XXX tiene que traer a nombre de: – |
19. PM17 – {(F) el apellido cuál es /|} éste de aquí abajo /|
[el nombre de su novia lo lleva escrito en un papel]
20. UH1 – sí \ |
21. PM17 – Nas \ | Nashkova / |
22. UH1 – Nashkova \ |
23. PM17 – es una ese esto /| es una jota /|
[mira el papel]
24. UH1 – es ese \ |
25. PM17 – ese \<41>

[PM17 busca en la base de datos]
26. PM17 – bueno \ | yo si quieres \ | {(F) se la vuelvo a solicitar de nuevo \ | vuelvo a hacer una reemisión \ |}
27. UH1 – mm \ |
28. PM17 – lo que pasa es que tardará \ | a partir de la fecha de hoy \ | quedará registrado como que le he vuelto a solicitar \ | vale /| y a partir de la fecha de hoy \ | e:h tardará {(F) como máximo} \ | tres meses \ |
29. UH1 – pero hoy \ | puede dejar una tarjeta para – | porque ella quiere hoy médico \ |
30. PM17 – {(F) no:: \ |} con el provisional que le dimos le sirve \ |
31. UH1 – no \ | pero \ | sabe que \ | ella tiene \ | XXX perdido todo \ |
32. PM17 – ah lo ha perdido todo / |
33. UH1 – sí \ |
34. PM17 – {(P) ah vale \<3> vale vale \ |}

[PM17 consulta la base de datos]
35. PM17 – vale pues te doy \ | {(F) te doy otro provisional \ | vale /|}
36. UH1 – vale \ | porque ella tiene médico aquí \ | de cabecera \ |
37. PM17 – mm \ |
38. UH1 – pero ahora quiero visita \ | pero – <24>

- [PM17 consulta de nuevo la base de datos]
39. PM17 – sigue viviendo en la calle Comercio \ | eh / | lo enviaremos allí \ | eh / |
 40. UH1 – sí: \ | no \ | perdona \ | puedo porque \ | cambiar \ | ahora estoy \ | antes vivía un amigo mígo aquí \ | pero ahora ya ha dejado su piso \ | él dejaron \ | pero puedo cambiar dirección / |
 41. PM17 – sí \ | qué dirección es / <7>
 42. UH1 – [le da el padrón de su novia]
 43. PM17 – un segundo \ | eh / | {(F) y a esta dirección \ | en tres meses estaréis en esta dirección \ | }
 44. UH1 – vale \ |
 45. PM17 – más que nada porque- la enviarán allí \ | eh / |
 46. UH1 – mm \ | sí:: porque sabe que:: yo vive Sabadell \ | ella vive aquí porque ella tiene XXX \ | yo llamaba para Sabadell porque ella no puedo combinarlo_
 47. PM17 – ya \ | pero tú – | {(F) tú me has de dar una dirección \ | }
 48. UH1 – sí \ |
 49. PM17 – {(F) que durante tres meses sea esa dirección \ | }
 50. UH1 – vale \ |
 51. PM17 – porque la la carta la enviarán allí \ |
 52. UH1 – vale \ <0>
 53. PM17 – vale / <4> [introduce los datos en el ordenador] dime \ |
 54. UH1 – calle Hospital \ | |
[mientras UH1 dice la dirección PM17 escribe]
 55. PM17 – número / |
 56. UH1 – números / | cuarenta y ocho \ |
 57. PM17 – {(DC) cuarenta y ocho \ | } qué piso / |
[escribe en el ordenador]
 58. UH1 – quinto primera \ |
 59. PM17 – si lo que pasa que esta dirección no le corresponde este centro \ |

60. UH1 – {(P) no puede \ | }
61. PM17 – noch \ <4> puedo decir que la envíen aquí \ | si quieres \ |
62. UH1 – vale: \ | deja- e:h pone aquí calle Comercio \ | número veinte \ |
63. PM17 – sí / | y – |
64. UH1 – voy ahora a hablar con esta señora \ |
65. PM17 – y que si la recibe que le guarde la carta / |
66. UH1 – sí \ |
67. PM17 – eh / |
68. UH1 – vale \ <3>
69. PM17 – calle Comercio \ | qué número:: \ |
70. UH1 – veinte \ |
71. PM17 – {(P) veinte \ } <57>
- [PM17 habla con PM9 y después PM17 pone los sellos]
72. PM17 – y una pregunta \ | e- ella había tenido tarjeta sanitaria anteriormente / | o no / | o era la primera vez que la tenía / |
73. UH1 – no \ | ella antes tener tarjeta \ <0>
74. PM17 – {(F) había tenido \ | }
75. UH1 – después después XXX segunda vez \ |
76. PM17 – {(F) pero la tarjeta de plástico la tuvo / | }
77. UH1 – primero antes de todo como:: de – | <5> ésta \ | normal \ |
78. PM17 – esto lo tuvo así \ | no / |
[le muestra una tarjeta santaria definitiva]
79. UH1 – sí \ |
80. PM17 – vale \ | la que la que_
81. UH1 – incluso cuando perdida dejar así \ |
82. PM17 – vale \ |
83. UH1 – ella también perdida \ |

84. PM17 – vale \ |
85. UH1 – ahora_
86. PM17 – y ahora no la había recibido / | vale \ | vale \ | | bueno pues fírmame aquí en su nombre \ | | es aquí una firma tuya \ <9>
87. UH1 – [firma el documento de alta para la tarjeta sanitaria] {(P) ya está \ } <6>
88. PM17 – [recorta la tarjeta sanitaria provisional] bueno \ | pues {(F) esto que lo guarde bien \ | eh / | sobre todo \ | }
89. UH1 – nada \ | tiene: una:: plástico: – |
[funda de plástico para la tarjeta]
90. PM17 – no \ | no tenemos aquí \ | lo siento \ <3> {(F) vale / | } pues la enviaremos a la calle cortina \ |
91. UH1 – vale \ |
92. PM17 – eh / |
93. UH1 – quiero visita para ella / |
94. PM17 – visita para el médico / | para ti / |
95. UH1 – no \ | para ella \ |
96. PM17 – para ella \ <7>
97. UH1 – {(P) ella tenía médico de – | }
98. PM17 – ella tenía la doctora Lestrada \ |
99. UH1 – sí \ |
100. PM17 – y le le puedo dar hora el martes de la semana que viene \ | |
101. UH1 – pero:: hoy tiene – |
102. PM17 – si quiere hoy tiene que venir de urgencia \ |
103. UH1 – a::h \ |
104. PM17 – {(DC) porque hasta el martes la doctora Lestrada no tiene visitas \ | }
105. UH1 – mañana tampoco / |
106. PM17 – está todo lleno \ | {(P) hasta el martes \ | }

107. UH1 – maña- mañana /|
108. PM17 – no no \ | mañana no \ |
109. UH1 – no:: –|
110. PM17 – es que está todo lleno \ | el primer día que me sale es el martes \ |
111. UH1 – mm \
112. PM17 – espera \ | miraré un cosa pero no creo \<4> [consulta en la base de datos]
113. UH1 – {(&) porque sabe que –| casi tres meses \ |}
114. PM17 – el martes \ |
[PM17 consulta la base de programación]
115. UH1 – la semana que viene /|
116. PM17 – sí \ | y si:: le es urgente \ | pues que venga de urgencias \ | que:: en el mismo momento la podemos atender \ |
117. UH1 – no \ | sabe que ella \ | sabe que cada año \ | quiere probar de fecha \ | de médico \ |
118. PM17 – bueno \ |no vendrá de un día tampoco entonces \ | no /|
119. UH1 – bueno: \ | no sé \ | ella me ha dicho que pidiera hora \ | porque XXX casi seis meses que ella no viene aquí \ |
120. PM17 – mm \ |
121. UH1 – porque ella cada año \ | va a ver médico de –|
122. PM17 – pues si quieres \ | mira \ | el martes a las doce \ | qué te parece \ |
123. UH1 – {(PP) sí \ |} [asiente con la cabeza]
124. PM17 – vale /<11>
[PM17 confirma la visita en la base de datos]
125. UH1 – no puedo antes /|
126. PM17 – no \ | ya te digo \ | está todo lleno \ | | tiene todas las horas antes dadas la doctora \ |no tiene ningún hueco libre \ |
127. UH1 – no /| por la mañana –| e:l martes de antes de_
128. PM17 – ante de /| no \ | está todo lleno también \ | | a las doce \<3> o si quieres otro día antes \ |pero:: ya nos vamos –| el miércoles a las nueve cincuenta \ | |

129. UH1 – bueno \ | {(PP) no puedo \ | }
130. PM17 – no puede \ |
131. UH1 – es que hay que:: – | [risas] {(@) pero } _
132. PM17 – {(@) un poco complicado \ | no / | lo tienes \ | }
133. UH1 – sabe que yo vivo en Sabadell \ | trabajar en Mataró \ | pero: – |
134. PM17 – la has de acompañar tú / |
135. UH1 – sí \ |
136. PM17 – la tienes que acompañar tú / |
137. UH1 – sí \ |
138. PM17 – y a las doce _
139. UH1 – porque porque:: yo trabajar \ | entrar \ | por la tarde a las doce con ella en Mataró \ |
140. PM17 – ya \ |
141. UH1 – a la una coger autobús \ | porque aquí tarda =mucho= \ | sentar y _
142. PM17 – =ya= \
143. PM17 – {(F) y a a qué hora te iría bien a ti / | acompañarla / | }
144. UH1 – a las once \ |
145. PM17 – a las once / | | pues entonces el miércoles \ | a las once \ |
146. UH1 – bueno \ |
147. PM17 – no / |
148. UH1 – bueno \ |
149. PM17 – {(AC) espera \ | eh / | un momento \ | } <11> el miércoles \ | | o a las diez / | a las diez no te va mejor / |
- [PM17 consulta la base de datos]
150. UH1 – a las diez y media \ |
151. PM17 – diez y media \ | sí \ | miércoles día veintisiete \ | vale / |

152. UH1 – vale \ |
153. PM17 – vale /<18> pues ya está \ |
154. UH1 – muchas gracias \<16>
[PM17 contesta el teléfono]
155. UH1 – vale \ | =gracias= \
156. PM17 – =vale: = \ | a ti \ | adiós \

1.3.22 Transcripción de la cinta 22

ENC1_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UM1(usuaria uno), UM2 (usuaria dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UM1: marroquí, UM2: marroquí
- *Lenguas:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 18:17-24:04
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita de urgencias para vacuna

1. PM16 – {(F) quién va \ | que pase por aquí quien vaya \ | }pase por aquí \<5> {(P) pase pase \ | }
[UM1 acompañada de su hija, UM2, entran en la sala de administrativos]
2. UM1 – hola \<4>
3. PM16 – dime \ |
4. UM2 – queremos ir a urgencias \ |
5. PM16 – urgencias / | quién se encuentra mal \ |
6. UM2 – ella \<15>
[PM16 entra en la base de datos para programar la visita]
7. PM16 – Aisha Tirham \ |
8. UM2 – sí \<13>
9. PM16 – vale \ | mira \ |
10. UM2 – que se quiere meter – | se quiere hacer – | una vacuna \ |
11. PM16 – bueno \ | yo te he puesto con el médico \ | de urgencias \ | {(F) se encuentra mal / | }
12. UM1 – XXX
[se dirige a UM2 y le da el papel de la vacuna a PM16]
13. UM2 – en e:l_
14. PM16 – no \ | esto no es urgencias \ | dile que esto \ | {(F) no es urgencias \ | }

- [mira el papel de la vacuna]
15. UM2 – XXX
[se dirige a UM1]
 16. PM16 – a ver \ | ella está mala ahora / | te duele algo / | te encuentras mal / | díselo \ |
 17. UM2 – XXX
[se dirige a UM1]
 18. UM1 – XXX
[se dirige a UM2]
 19. UM2 – que se quiere hacer una vacuna porque:: fuimos_
[se dirige a PM16]
 20. UM1 – es que:: mes pasao_
 21. PM16 – claro pero eso:: – | dile \ | {(DC) (F) eso no es urgente \ | } yo la voy a poner con su enfermera \ | | vale / |
[se dirige a UM2]
 22. UM2 – XXX
[se dirige a UM1]

[PM16 programa la visita en el ordenador]
 23. UM2 – qué día \ |
 24. PM16 – ahora te lo digo \ <4> [mira la pantalla del ordenador]
 25. UM1 – XXX
[se dirige a UM2]
 26. UM2 – ha dicho dentro de un mes vienes aquí \ | [se dirige a UM2] XXX \ | hemos ido a Martorell a XXX \ |
 27. PM16 – mm \ |
 28. UM2 – porque le había mordido una señora \ | ha dicho dentro de un mes vuelves aquí \ |
 29. PM16 – {(F) (sorpresa) una mujer / | }
 30. UM2 – sí \ |
 31. PM16 – y de qué es la vacuna \ | de la {(F) de la rabia / | }
 32. UM2 – sí \ | |
 33. UM1 – XXX

- [se dirige a UM2]
34. UM2 – dentro de un mes vienes aquí \ | y entonces le pinchamos las dos \ <7>
 [PM16 llama por teléfono a la recepción]
35. PM16 – está la Pepi / |
 [Una proveedora le contesta el teléfono]
36. PM16 – la Dolores \ |
 [Esta proveedora le pasa con PM1]
37. PM16 – [risas] {(@) hasta ahora \ | }
 [PM1 contesta el teléfono]
38. PM16 – {(AC) Pepi \ | dos cosas \ | es la enfermera que tienes aquí en el mostrador / | es la que me han dicho que programe:: para la Anita \ | }
 [PM1 contesta el teléfono]
39. PM16 – vale \ | y otra \ | tengo a una chica que se tiene que poner una vacuna con la María Jesús \ | qué hago \ |
 [PM1 contesta el teléfono]
40. PM16 – {(P) mm \ | }
 [PM1 contesta el teléfono]
41. PM16 – ah vale \ | la pongo entonces para mañana con ella / |
 [PM1 contesta el teléfono]
42. PM16 – como un inyectable \ | mañana sí \ | pero la pon- la pongo en su agenda \ | y la visitarán arriba en su consulta \ |
 [PM1 contesta el teléfono]
43. PM16 – no \ | a ver no \ | va la Carmen \ | no / | para una vacuna \ |
 [PM1 contesta el teléfono]
44. PM16 – claro \ | sí: \ | no es que pensé que tenía la agenda cerrada \ |
 [PM1 contesta el teléfono]
45. PM16 – vale \ | pues ya está \ | ya está \ | le digo que venga mañana a su enfermera y ya está \ | venga: \ |

- [PM1 contesta el teléfono]
46. PM16 – a ver \ | tiene que venir mañana \ |
47. UM2 – y no puede ser hoy / |
48. PM16 – no \ | no porque esto no es una urgencia \ | díselo \ | {(DC) no es urgente\ | } mañana \ | eh / | [consulta el ordenador] mira \ | mañana a la diez de la mañana \ |
49. UM1 – {(PP) vale \ } <21>
50. PM16 – espérate que si veo la enfermera \ | espérate un momentito \ <23>
- [PM16 habla como PM5]
51. PM16 – {(FF) Montse \ | } [Montse está fuera de la sala de administrativos, es un médico]
52. MM1 – dime qué / | ya está arreglado me ha dicho \ | no / |
53. PM16 – {(&) (AC) me gustaría preguntarte una cosa \ | } e::h esta vacuna \ | puede esperar a mañana / | [le da el papel de la vacuna a MM1]
54. MM1 – sí \ | sin ningún problema \ | ningún problema \ |
55. PM16 – vale \ |
56. MM1 – {(F) no pasa nada \ | éstas no pasa nada \ | un día \ | del veinticuatro: \ | no pasa nada \ | eh / | } no hace falta que sea – | si es un antibiótico sí \ | pero ésta no pasa nada \ <16> [se dirige a UM1 y UM2]
57. PM16 – para mañana \ | se quería pincharse ahora \ | [se dirige a MM1]
- [PM16 habla con PM5]
58. PM16 – venga \ | pues a las diez \ | {(F) mañana \ | } {(DC) a las diez \ | } veintidós \ | a las diez \ | [escribe la visita en un papel y se lo da]
59. UM1 – gracias \ |
60. UM2 – gracias \ | |
61. PM16 – que vaya bien \

ENC2_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: colombiana, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 41:30-44:38
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cambio de cita médica

1. PM1 – {(F) puede pasar \ | puede pasar \} <5> [UM1 se aproxima al mostrador] hola \ |
2. UM1 – buenos días \ | hágame el favor me cambia esa cita pa por la tarde \ | me salió una faena pa por la mañana \ | y no quiero perderla \ |
3. PM1 – quién es su médico \ | el doctor Ocampo / | pues tendrá que ser el martes \ | a ver \ | {(F) qué número de historia tiene \ |}
4. UM1 – me sirve el martes \ |
5. PM1 – vale \ | {(F) número de historia / | o la tarjeta sanitaria /} <4> [UM1 le da su tarjeta sanitaria]
[PM1 entra en la base de datos]
6. INV – XXX
7. PM1 – eh / |
8. INV – {(P) nacionalidad / |}
9. PM1 – ahora cuando me dé:: – |
10. INV – {(P) vale \ | qué guay esto \} <39>
11. PM1 – usted / | perdone señora \ | ha realizado la primera visita ya con el doctor y la enfermera / |
12. UM1 – no no \ | con el doctor no \ | ayer estuve en urgencias \ | e::: antiyer \ |
13. PM1 – {(F) (DC) pero ha realizado la primera visita \ |}
14. UM1 – [niega con la cabeza]

15. PM1 – pues lo tiene que hacer \<3> [escribe en el ordenador] el lunes a las onc- \ |
16. UM1 – {(P) el martes \} <6>
17. PM1 – el martes \ | el martes \<17> [continúa buscando en la base de datos] a ver\<5> {(F) las cuatro menos cinco aquí / |}
18. UM1 – pero martes / | martes \ | |
19. PM1 – sí \ |
20. UM1 – porque es que me he encontrado faena para – | mañana y:: – |
21. PM1 – pues mira que bien \ | no / |
22. UM1 – y no quiero perderla \[risas] <4>
23. PM1 – {(F) a ver \ | mañana \ | cuando vengas \ | ay el martes \ | cuando vengas\ |} {(DC) antes de ir arriba pasa por administración \ |}
24. UM1 – allí \ | [señala con la mano la sala de administrativos]
25. PM1 – {(F) aporta \ | el pasaporte \ |}
26. UM1 – mm \ |
27. PM1 – la tis \ | [tarjeta individual sanitaria] y:: a ver \ | dónde te han hecho esto/ | en Avenida América \ | y te lo hicieron en mayo \ | [le la tarjeta sanitaria provisional] {(F) y tienes la hoja de empadronamiento en casa / |}
28. UM1 – [asiente con la cabeza]
29. PM1 – pues la traes también \ | | y que te::: abran historia clínica \ | y un día que tú puedas venir \ | {(AC) te programas la primera visita con el doctora y la enfermera\ |} porque te tienes que hacer una serie de preguntas \ |
30. UM1 – bueno reina \ | bueno bueno \ |
31. PM1 – vale / |
32. UM1 – bueno \ |
[PM1 le da un papel con todo apuntado y la cita del médico]

ENC3_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 44:30-55:29
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Traslado al centro

1. UM1 – XXX
2. PM10 – tiene:: la carti- un número de la seguridad social / |
3. UM1 – sí \ | sí \<23>
[UM1 le da el número de la seguridad social]
4. PM10 – ah estaba en Murcia y ahora ha venido aquí a vivir \<4>
5. UM1 – XXX <11>
6. PM10 – para tres personas / | cuatro / | tres hijos y usted \ |
7. UM1 – sí \<23>
8. PM10 – los niños tendrá que ir a:: después a hacer – <6> no tiene la cartilla de la seguridad social / |
9. UM1 – sí: \ |
10. PM10 – la blanca /<6>
11. UM1 – cómo / |
12. PM10 – aunque sea a XXX <3> los niños tienen que estar de beneficiarios de un titular \ | en la cartilla \ |
13. UM1 – XXX ésta \<51> y esa XXX <23>

[PM10 habla con otra usuaria]
14. PM10 – perdona \<4> el titular de las- de la cartilla quién es / |
15. UM1 – es mi marido \ |

16. PM10 – déjeme XXX
17. UM1 – XXX <72>
[PM1 introduce datos en la base de datos]
18. PM10 – a ver \ | el nombre de usted es / | el nombre es Akrim \ | Ra- Rahid es el apellido / |
19. UM1 – sí \ <75>
20. PM10 – ahora dónde vive \ | en Cu- a ver \ | de- después cuando venga \ | el primer día \ | cuando: tenga la primera visita \ | ya con el médico \ | tendrán que pasar aquí abajo \ | tendrán que traer la hoja de empadronamiento \ | se van a quedar ya aquí a vivir / |
21. UM1 – sí \ |
22. PM10 – vale \ | pues tendrá que traer la hoja de empadronamiento \ | vale / | constando todos los miembros que viven en ese domicilio \ | para solicitar las tarjetas \ |
23. UM1 – mm \ |
24. PM10 – ésas te servirán \ | las tarjetas \ | vale / |
25. UM1 – mm \ |
26. PM10 – pero para solicitarlas aquí \ <7> y dónde está viviendo ahora \ |
27. UM1 – e::n XXX
28. PM10 – tengo que saber la dirección \ |
29. UM1 – {(&) Villarroel \ | }
30. PM10 – no tienes la dirección / |
31. UM1 – ahora mismo no \ | ahora mismo no \ <8>
32. PM10 – tenemos que saber la dirección \ | eh / |
34. UM1 – sí \ | y número \ |
35. PM10 – la calle Villarroel no nos consta \ |
36. UM1 – noventa y dos \ |
37. PM10 – tenemos que saber la dirección exacta \ |
38. UM1 – sí sí \ | noventa y dos \ | el qué / |

39. PM10 – no \ | el {(cat) nom el nom¹⁷⁰} de la calle \ |
40. UM1 – {(P) Villarroel \ |}
41. PM10 – {(F) la calle Villarroel no pertenece aquí \ |}
42. UM1 – sí \ | XXX
43. PM10 – a ver \ | tenemos que- la calle Villarroel cae para arriba \ | son cuatro calles más para arriba \ |
44. UM1 – sí \ |
45. PM10 – no pertenece a este ambulatorio \ | eh / | hay otro más cercano \ |
46. UM1 – XXX
47. PM10 – eh / |
48. UM1 – cómo / |
49. PM10 – este es el ambulatorio Torrecárdenas \ | tú pertences a la calle Villarroel \ | que tiene otro ambulatorio \ | espera un momentito que ahora se lo pregunto \ | seguro que la calle es Villarroel / |
50. UM1 – sí \ | seguro \ <41>

[PM10 va a la sala de administrativo para preguntar esta información]
51. PM10 – sí \ | perdona \ | tendría que ir al ambulatorio que hay en Gran Vía \ | número ochenta y uno \ |
52. UM1 – ah \ |
53. PM10 – eh / <45> [le escribe la dirección en un papel] ésa es la dirección \ | Gran Vía \ | número ochenta y uno \ |
54. UM1 – vale \ |
55. PM10 – está cerca de Plaza Cataluña \ | y:: tendría que llevar la dirección en completo \ | eh / | nombre:: – | toda la dirección completa \ | el nombre de la calle:: – | el número: – | la vivienda: – | y:: número del piso \ <6> no tienes ningún papel donde ponga la dirección \ <14> para que vayas al ambulatorio para que te asignen un médico \ | y lleven un control \ |
56. UM1 – ah \ |
57. PM10 – vale / | {(&) porque si no estarás sin ningún control \ |} entonces vete al ambulatorio \ | te informas a ver \ | lo que pasa que:: – | si puedes ir a sacar la dirección mucho mejor \ |

58. UM1 – ah vale \ |
59. PM10 – {(F) que sepas la dirección \ | }
60. UM1 – vale gracias \ |
61. PM10 – de nada \ | adiós \

ENC4_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora veinte), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM20: española, UM1: filipina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 44:56-47:38
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de derivación

1. PM20 – bu=enas \ | dime = \ |
2. UM1 – =hola \ | buenos días = \ <12>
[UM1 le da un documento de derivación para el cardiólogo]
3. PM20 – esto qué es \ | para el cardiólogo / | en septiembre / |
4. UM1 – sí \ | la:: a::h \ |
5. PM20 – en sep- esto es en septiembre / | el cardiólogo / |
6. UM1 – {(P) sí sí \ } <36>
7. PM20 – {(P) vale \ } <12> vale \ | pue::s – | mira \ | esto es para ti \ | [le da el resguardo de la derivación] tu teléfono es éste / | [señala el teléfono del documento de derivación] {(AC) dos seis ocho \ | doce \ | treinta y dos \ } sí / | vale \ |
8. UM1 – {(PP) sí \ } [asiente con la cabeza]
9. PM20 – vale \ | y ésta es tu dirección \ | Baixada treinta y dos \ | [señala la dirección del documento de derivación]
10. UM1 – ésta es \ |
11. PM20 – {(DC) porque:: e::h te llamarán del hospital del Mar \ | para decirte ellos \ | el día y la hora \ |}
12. UM1 – vale \ | vale \ |
13. PM20 – de acuerdo / |
14. UM1 – y::: esta XXX [le da documento de derivación para una prueba]
15. PM20 – y::: esto \ | vale sí \ <24>

[PM20 entra en la base de datos para programarle la prueba]

16. PM20 – vale \ | pues \ | para septiembre \ | para el veintidós o así te va bien \ |
17. UM1 – [asiente con la cabeza]
18. PM20 – mm / | veintidós de septiembre \ | que es un jueves \ | {(DC) a las nueve \ | cincuenta de la mañana \ }<0>
19. UM1 – {(P) vale \ | }
20. PM20 – sí / | | vale \ | {(AC) ah mira te lo apunto aquí \ }<11> [se lo escribe en el resguardo de derivación y se lo da] aquí tienes \ |
21. UM1 – vale \ |
22. PM20 – de nada:: \

ENC5_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora veinte), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM20: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 47:43-48:58
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de derivación

1. PM20 – hola \ | buenos días \ |
2. UH1 – [le da un documento de derivación]
3. PM20 – vale \ | {(P) a ver \ | } [lee el documento] mm \ <34>
 [PM20 entra en la base de datos]
4. PM20 – {(DC) (F) mañana \ | a las ocho y veinte de la mañana \ | te va bien / | }
5. UH1 – {(PP) vale \ | } [asiente con la cabeza]
6. PM20 – sí / | {(P) vale \ } <14>
 [PM20 introduce datos en el ordenador y le escribe la fecha y hora de la cita en un papel]
7. PM20 – tienes que ir a Avenidad América \ | de acuerdo / <4> está apuntado \ | [le da el papel de la visita]
8. UH1 – gracias \ |
9. PM20 – de nada \ | adiós \

ENC6_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 57:28-58:38
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para médico de cabecera

1. UM1 – hola \<3>[UM1 le da su tarjeta sanitaria a PM10] la doctora Sabater \ | una:: cita para – | si puede ser \ | para el lunes \<27>

[PM10 entra en la base de datos]

2. PM10 – el lunes no visita \<0>
3. UM1 – martes / |
4. PM10 – el martes \ | a la::s dieciséis treinta nueve \ | cinco menos veinte \ |
5. UM1 – no puede ser de mañana \ |
6. PM10 – no \ | sólo visita de tarde \ |
7. UM1 – {(P) bueno \} \<20>

[PM10 confirma la visita de UM1 en la base de datos y le da un papel con la fecha y hora de la cita]

8. PM10 – vale \ | {(P) adiós \ | que vaya bien \ |}
9. UM1 – {(P) adiós \}

ENC7_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, UM1: ?
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 59:52-63:07
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de derivación

1. UM1 – [le da el documento de derivación]
2. PM10 – me puede decir si la dirección y el número de teléfono está bien \<4> [le muestra el documento de derivación] le tienen que llamar o:: o enviar una carta \ para decirte el día de la visita \ y el centro \
3. UM1 – la dirección sí \ pero \ {(ACC) seis \ cuatro seis \ ocho cinco \ nueve cuatro \ tres dos \ sí \}<70>

[PM10 comprueba los datos del documento de derivación]
4. PM10 – vale \ esto se lo queda usted de resguardo \ entonces ya –
5. UM1 – me llaman de aquí /
6. PM10 – no \ le lla- le tienen que llamar o enviar una carta del centro donde le harán la visita \ tiene algún otro número de teléfono o sólo éste /
7. UM1 – XXX \
8. PM10 – ah \ ya está \ si no – | a ver \ si quiere poner algún otro teléfono para ver si le llaman \
9. UM1 – XXX
10. PM10 – {(F) es que puede que le llamen o que le envíen una carta \ para darle cita y::: – | para saber el centro \ y todo \}<7>
11. UM1 – XXX
12. PM10 – puede que llamen \ puede que no \ pero bueno \
13. UM1 – noventa y tres \
14. PM10 – sí \ [escribe en el ordenador]

15. UM1 – dos seis \ | ochenta \ | cincuenta y cinco \ |
16. PM10 – ochenta / | | dos seis \ | ochenta / | cincuenta / |
17. UM1 – y siete \ |
18. PM10 – no \ | son son más números \ | eh / |
19. UM1 – XXX
20. PM10 – a ver \ | espera \ | | dos \ | seis ocho \ | cincuenta y cinco \ | noventa y tres / | [escribe en el ordenador] sí \ | vale \ | ya está \ | ahora sí \ | | {(P) ya está \ | }
21. UM1 – cuándo van a llamar \ |
22. PM10 – {(F) o llaman \ | } a ver \ | o llaman o envían una carta \ | depende \ | pero si tienes algún otro número teléfono \ |
23. UM1 – que no sabía que van a mandar XXX o – |
24. PM10 – no \ | la dirección es si- si ésta es la correcta \ | si el centro envía una carta se envirá aquí \ |
25. UM1 – no \ | qué centro \ |
26. PM10 – {(F) que no se sabe \ | }
27. UM1 – eso es lo que quiero saber \ |
28. PM10 – por eso =que el mismo centro= \ | {(F) el mismo centro \ | } que le avise \ | le dirá \ | a ver \ | la carta que reciba será del centro que le va a hacer la visita \ |
29. UM1 – =van a mandar ellos= / |
30. UM1 – vale vale \ | a::h_
31. PM10 – le dará la dirección del centro \ | y la:: hora \ |
32. UM1 – viene con dirección y todo \ |
33. PM10 – sí sí sí \ | claro claro \ | {(F) o le envían una carta o le llaman por teléfono \ | }
34. UM1 – vale muy bien \ |
35. PM10 – del mismo centro que le va a hacer la visita \ |

ENC8_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, PM1: española, UM1: Europa del Este
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 64:28-68:29
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de primera visita y partes de baja

1. PM10 – dígame \ | |
2. UM1 – necesito:: \ | me ha dado una alta \ |
3. PM10 – un parte de confirmación \ |
4. UM1 – sí \ | entonces yo necesito:: tener una cita con la doctora \ | mañana \ | para que me da el parte \ | pero:: yo es que todavía no he tenido la:: la primera visita con ella – |
5. PM10 – a ver \ | <52>
[PM10 consulta la base de datos]
6. PM10 – aquí hay una chica \ | bueno esta chica \ |
7. PM1 – mm / |
8. PM10 – que:: ya tiene número de historia y todo \ | no se ha hecho aún la primera visita con con la doctora \ |
9. PM1 – no la ha hecho aún / |
10. PM10 – no \ |
11. PM1 – a lo mejor la ha realizado y:: no la han anotado:: \ | {(F) has hecho la primera visita ya / | con la docto- }
12. UM1 – sí \ | es que- es que fue una vez \ | pero no sé si he equivocado yo: \ | o él pero no he era una asistenta y – |
13. PM10 – es que ha tenido de urgencias \ | =vale= / |

14. UM1 – =sí= \ | pero la primera vez que fue \ | la primera:: les - | de debió estar un asistente ahí \ | no / | la primera visita \ |
15. PM10 – un suplemente \ |
16. UM1 – sí \ | pero no no había nadie \ | entonces =no= \ | XXX la primera visita y todavía no:: - | yo no he tenido tiempo para volver a tener \ | | la visita \ |
17. PM1 – =no= \
18. PM10 – la doctora Montero visita por la ma- visita por las tardes \ |
19. UM1 – mm \ |
20. PM10 – esto ahora ha ido a urgencias a visitarse / |
21. UM1 – sí \ | porque:: como que no he tenido mi primera visita \ | estoy enferma ahora \ | necesita:: ver a alguien \ |
22. PM1 – pero no le podrás dar \ | porque:: bueno le podrás dar pero \ | la primera visita pero te sale:: lejos \ |
23. PM10 – sí \ | y aparte la doctora \ | para seguir viniendo a buscarle el alta \ | y los partes de confirmación \ | debería tener una doctora \ | no / | un doctor \ |
24. PM1 – tiene asignada la:: Montero / |
25. PM10 – mm \ <6>
26. PM1 – tú qué quieres el médico por la mañana o por la tarde \ |
27. UM1 – por la tarde \ |
28. PM10 – hombre para seguir la baja \ | no / | =seguiríamos= con ella \ | no / |
29. UM1 – =es que::= -
30. UM1 – el me ha dado e::l la:: la baja \ |
31. PM1 – sí \ |
32. UM1 – para hoy y mañana \ | pero tengo que volver mañana \ | para que ella me da el alta \ | que no quiero más días de tres \ |
33. PM1 – o sea quieres tres días de baja \ | para:: - |
34. UM1 – hoy y mañana sólo \ | entonces tengo que volver mañana \ | para que el doctor me da::: - |
35. PM1 – el alta \ |

36. UM1 – el alta \ | por eso me:: =me ha dado=\ | pero =XXX como =que no he tenido:: mi primera:: visita o= – |
37. PM1 – =pues ponle = \ |
[se dirige a PM10]
38. PM10 – ={(F) mañana a las – | }=
39. PM10 – {(@) no has tenido tu primer baile \ | } [risas]
40. UM1 – XXX
41. PM10 – mañana \ | a las tres y diez de la tarde / | es la primera hora que queda libre\ | |
42. UM1 – con ella / | o – |
43. PM10 – bueno \ | hay una sustituta \ | eh / | {(@) porque ella está de vacaciones hasta el mes que viene \ } <22>
- [PM10 programa la visita en la base de datos y le da el papel de su primera visita]
44. UM1 – muchas gracias \ |
45. PM10 – adiós \

ENC9_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC9_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: china
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 73:41-79:09
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de partes de baja médica

1. PM1 – hola \ |
2. UM1 – hola: \ | e:h es la primera vez que vengo \ | pero no vengo para mí \ | vengo para mi novio que está hospitalizado \ | que está:: empadronado aquí \ | XXX médico de cabecera \ | entonces nada \ | o sea XXX
3. PM1 – has traído los documentos /<109>
4. UM1 – [le da un documento de baja y la tarjeta sanitaria de su novio] <109>
[Alguien llama a UM1 por teléfono, mientras PM1 entra en la base de datos]
5. UM1 – perdona \ |
6. PM1 – tranquila \<24>
[PM1 busca en la base de datos]
7. PM1 – tienes e::l deneí / |
8. UM1 – de él / | a::h no \ |
9. PM1 – a ver \ | nació el treinta de octubre \ | del año =setenta y cinco= \ |
10. UM1 – =sí sí=\ | seten- no \ |
setenta y uno \ |
11. PM1 – domicilio actual / |
12. UM1 – calle Princesa \ | cincuenta y ocho \ |tercero segunda \ | | [PM1 escribe estos datos en el ordenador]
13. PM1 – tercero segunda / |
14. UM1 – mm \ | |

15. PM1 – y teléfono /|
16. UM1 – e::h a ver \|| sí \|| nueve tres \||dos seis ocho \|| dos cinco \|| ocho siete\<14> [PM1 escribe en el ordenador]
17. PM1 – {(AC) el médico lo querrá por la mañana /| o por la tarde /| bueno \|| qué médico tienes tú /|}
18. UM1 – yo no tengo tampoco \||
19. PM1 – {(F) no te has dado de alta aún /|}
20. UM1 – no yo no \||yo te- tengo mi mutua \|| o sea –|
21. PM1 – ahá \|| y qué_
22. UM1 – {(F) pero no puedo ahora pasar aquí \||} está en el hospital hasta e:l lunes \||
23. PM1 – vale \|| pero:: pero yo le tengo que asignar un médico \||
24. UM1 – ahá \||
25. PM1 – vale /| entonces está el turno de las mañanas y el turno de tarde \|| y cuando él pueda \|| que venga a hacer la primera visita con el doctor \||
26. UM1 – ah vale \|| pues turno de mañana \<18>
[PM1 introduce los datos en la base de datos]
27. PM1 – lo único que necesita es la baja /|
28. UM1 – sí \||para e::l trabajo \||
29. PM1 – está empadronado en calle Princesa él /|
30. UM1 – sí:: \<8>
31. PM1 – cuando vaya a necesitar el alta \||
32. UM1 – sí: \|| cuándo /|
33. PM1 – cuando él necesite –|
34. UM1 – el alta \||
35. PM1 – {(F) el alta \||}
36. UM1 – ahá \||
37. PM1 – que pida una primera visita con el médico \||

38. UM1 – vale \ |
39. PM1 – entonces realizará la primera visita \ | y el médico que le haga el alta \ |
40. UM1 – vale \ | porque ahora él tiene la baja hasta que tenga la:: - | pero esto quien le puede decir hasta cuando tenga la baja / | | estos \ |
41. PM1 – en el hospital del Mar le dirán \ | en tal día le damos {(F) el alta \ | el alta pero del hospital \ | eh / |} para que lo envíen a casa \ <0>
42. UM1 – ah vale \ | =cuando ten=ga el alta del hospital \ | tiene que venir aquí \ | es eso / |
43. PM1 – =supongo= \
44. PM1 – a que le hagan el =co:ntrol= \ | el doctor de aquí \ | entonces_
45. UM1 – =vale= \
46. UM1 – que venga pues un día de reposo y ya \ |
47. PM1 – exacto \ |
48. UM1 – vale \ |
49. PM1 – pues en esta visita que aproveche \ | y que haga la primera visita \ |
50. UM1 – claro \ <0>
51. PM1 – vale / |
52. UM1 – sí sí sí \ |
53. PM1 – ahora tienes que ir \ | aquí abajo \ |
54. UM1 – sí / |
55. PM1 – a mano derecha \ | a puerta número dos \ |
56. UM1 – vale \ |
57. PM1 – ya llamará el doctor \ | eh / |
58. UM1 – vale \ <3> el doctor que tendrá él \ | no / |
59. PM1 – {(AC) no: \ | éste es de urgencias \ |}
60. UM1 – ah vale \

ENC10_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), PM10 (proveedora diez), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, PM10: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 79:31-83:00
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de partes de baja

1. UM1 – [le da su tarjeta sanitaria a PM10]
[PM1 entra en la base de datos]
2. PM10 – hoy a las cinco y cuarto /| hoy a las cinco y cuarto /|
3. UH1 – a las cuatro estoy trabajando \| {(&) no se lo puede hacer ahora \|} a las cuatro vuelvo a trabajar \| | puede ser /<4>
[PM10 está buscando en la base de datos]
4. PM10 – el lu:nes \| el lunes a las seis \| | siete menos veinte \| | {P} siete menos diez \| |}
5. UH1 – el lunes /| | por la mañana /|
6. PM10 – por la tarde \| |
7. UH1 – vale \| | vale \| |
8. PM10 – o a las tres y cuarto \| |
9. UH1 – pon \| | pon la cita a las siete y cuarto \|<8> sólo puede hacerme justificante para trabajar / <16>
[PM1 está ocupada terminando de programar la cita de UH1]
10. UH1 – no puede hacerme ningún justificante para trabajar /<3>
11. PM10 – eso es el médico si vienes a visitarte \|<4> [se dirige a PM1] conforme ha venido aquí a programarse se puede hacer un justificante /|
12. PM1 – {(F) conforme ha venido a programar /|}

13. PM10 – sí \ |
14. PM1 – no porque tenemos un horario muy:: amplio \ | desde las nueve hasta las ocho del tarde \ | y puedes llamar también por teléfono \ | no {(cat) cal¹⁷¹} que vengas \ | | {(F) justificantes – |}
15. UH1 – sí \ | es que necesito para presentar donde yo estoy trabajando \ | sabe / | hay que presentar un papel como fuera venido aquí \ |
16. PM1 – pero vamos a ver \ | es que – | {(F) ah \ | has ido al servicio de urgencias \ |}
17. UH1 – =sí=\ |
18. PM10 – =no= no \ | =ahora= \ | al hospital y ha pedido para el médico \ |
19. PM1 – =el doctor= \ |
20. UH1 – hospital del Mar \ | que que me da un parte cuando estuve aquí \ | nada más \ | XXX me dan un justificante como vine aquí a:: – | a traer ese papel aquí claro \ |
21. PM1 – {(F) necesitas recetas / |}
22. UH1 – sí \ |
23. PM1 – pues tienes que ir al médico de urgencias \ |
24. UH1 – está cerrado \ | =no puedo= ser \ |
25. PM10 – =no XXX=
26. PM10 – {(F) cuándo le visitaron \ |}
[se dirige a UH1]
27. PM1 – eh / |
[se dirige a PM10]
28. PM10 – es que ya le he dado =hora para el lunes=\ |
29. UH1 – =diecinueve dieci=nueve \ |
30. PM10 – el diecinueve le visitaron \ | y se ve que tiene que traer esto al médico \ | | un informe \ | y yo le he dado hora para el lunes \ | porque para hoy la hora que es le voy – <7> XXX se lo dices \ <5> a ver \ | la otra hojas \ <11>

[PM10 consulta la base de datos]
31. PM10 – pero todo depende \ | déjame:: la tarjeta \ |
32. PM1 – a ver \ | {(F) si necesitas un justificante \ |}

33. UH1 – sí \ |
34. PM1 – esto de cuándo es \ |
35. UH1 – del diecinueve \ <5>
36. PM1 – no has ido a trabajar desde el día diecinueve \ |
37. UH1 – no \ |
38. UH1 – por eso yo quiero – |
39. PM1 – pues tienes que ir al médico de urgencias \ |
40. UH1 – y no me puede visitar ahora \ | que a las tres tengo que ir a trabajar otra vez \ | hoy \ |
41. PM10 – sí \ | es que antes de las tres ya visitan \ <19>
42. PM1 – {(AC) pues pasa aquí directamente \ | a la puerta número dos \ | }
43. UH1 – vale / | ahora mismo / | no hace falta cita / |
44. PM10 – {(F) hombre \ | le ten- le tendrán que llamar \ | eh / | } por el nombre \ | {(P) el médico \ | }

[UH1 se marcha sin despedirse]

ENC11_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC11_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 82:37-84-09
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de tarjeta sanitaria

1. PM1 – {(cat) qui és ara¹⁷² \ | }
2. UH1 – sí \ | [tose] {(&) yo cambiar } de dirección ahora \ | antes XXX <61> [le su hoja de empadronamiento]
3. PM1 – {(F) viene al centro equivocado \ } <10> {(F) Pinell \ | } {(FF) ambulatorio de Pinell \ | sabe dónde es / | }
4. UH1 – si sí \ |
5. PM1 – carrer Fontanals \ | número uno \ |
6. UH1 – {(P) bueno \ | muchas gracias \ | } [coge su empadronamiento]
7. PM1 – de nada: \

ENC12_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC12_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora uno), PM1 (proveedora uno), INV (investigador), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM20: española, PM1: española, INV: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 88:05-92:17
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de tarjeta sanitaria

1. PM20 – hola \ |
2. UM1 – dice que me puede \ | me abras no más a la cartilla \ | porque es necesario con la para el deneí de mi marido \ | me hace la renovación \ | sólo que me dijo me podías abrir no más pa – | {(F) sí me entiendes \ | no / |}
3. PM20 – {(P) no \ |}
4. UM1 – que me puedes abrir la cartilla \ | {(AC) lo que estábamos hablando \ |} que no es necesario \ |
5. PM20 – el número el número de historia / |
6. UM1 – claro \ | que me puedes abrir no más \ | que no es necesario que esté aquí todo \ | cuando yo tenga mi deneí \ | ahí sí me dijo \ |
7. PM20 – tarjeta de la asistencia sanitaria no contributiva \ |
8. UM1 – ahí sí \ | pero me puedes abrir la cartilla no contributiva \ |
9. PM20 – eso dónde te lo han dicho \ |
10. UM1 – donde me mandastes \ |
11. PM20 – {(A) (F) a:h que ha ido allí \ |}
12. UM1 – claro \ |
13. PM20 – vale \ | vale vale vale \ |
14. PM1 – {(AC) cartilla de asistencia sanitaria no contributiva \ |}
15. UM1 – sí \ |

16. PM1 – dónde está la cartilla \ |
17. UM1 – que me la puedes abrir no más \ | que no es necesario que me la haga con mi marido \ |
18. PM20 – que que no es necesario hacer lo de beneficiario / |
19. UM1 – no \ | que me que me hagas ah la cartilla =no contributiva= \
20. PM20 – =no contributiva= \ | verdad que tenías tú:: la:: – | ah la tarjeta sanitaria tuya la tenías / | verdad / <0>
21. UM1 – sí \ |
22. PM20 – es que me la has enseña- =déjame a verla un momento \ | sí sí= \
23. UM1 – =es que yo te la di \ | esa con esa= \ | para que me- |
24. PM20 – sí \ | déjamela que que mire una cosa \ <6>
25. UM1 – ten XXX \ |
[le da su tarjeta sanitaria]
26. PM20 – vale \ <16>

[PM20 va a la sala de administrativos]
27. INV – perdón \ | su nacionalidad / | es para una estadística \ |
28. UM1 – cómo / |
28. INV – nacionalidad / |
29. UM1 – qué pasa \ |
30. INV – su nacionalidad / |
31. UM1 – ecuatoriana \ |
32. INV – gracias \ <92>
33. PM20 – ya está \ | sí \ | XXX los niños también tenían tarjeta de ésta \ | verdad / | entonces aquí \ |
34. UM1 – XXX el día que yo tenga mi deneí \ | entonces haremos una sola para mis hijas \ | =y::= pues ahí =ya me anotarás lo= que te estaba diciendo \ | =para poderme sacar la::= la tarjeta de =benefi=ciaria \ | =pero por ahorita que= me hagas la mía \ |

35. PM20 – =vale= \ =no me traigas= \ =no me
traigas nada= \ =sí= \ =sí \ | que no \ | vale \ |=
36. PM20 – pues entonces ya está \ | eh / | entonces tú vienes y ya no has de traer
nada \ | sólo lo que has traído hoy y ya está \ |
37. UM1 – vale \ |
38. PM20 – vale /<27>
39. UM1 – ya está \ | gracias \ |
40. PM20 – vale / | {(cat) adéu {(AC) adéu^{173}} \ |}

ENC13_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC13_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 103:25-103:43
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para médico de urgencias

1. PM1 – hola \ |
2. UH1 – {(PP) es para –} <4> [le da tarjeta sanitaria a PM1]
[PM1 entra en la base de datos]
3. PM1 – {(F) con la doctora Sabater / |}
4. UH1 – no \ | ahora urgencia \ <5>
[PM1 confirma la visita en la base de datos]
5. PM1 – puerta dos \
6. UH1 – {(PP) gracias \ |}

ENC14_22

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC14_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM20: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 119:44-122:23
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para médico de cabecera

1. UH1 – hola \ |
2. PM20 – hola \ |
3. UH1 – me das hora para esta tarde / <3 >
4. PM20 – sabes tu número de historia / |
5. UH1 – no \ | pero te puedo decir el nombre \ | y sale \ | no / |
6. PM20 – sí \ <0 >
7. UH1 – Mohammed Afram \ |
8. PM20 – e:::h me lo deletreas el apellido / |
[PM20 introduce los datos en la base de datos]
9. UH1 – a \ | efe \ |
10. PM20 – sí \ | [escribe en el ordenador]
11. UH1 – erre \ |
12. PM20 – sí \ | [escribe en el ordenador]
13. UH1 – a \ |
14. PM20 – sí \ | [escribe en el ordenador]
15. UH1 – eme \ |
16. PM20 – eme / |
17. UH1 – mm \ <5 >

18. PM20 – Mohammed /|
 19. UH1 – sí \ | Afram \ |
 20. PM20 – {(P) pues no me sale \ |} no tendrás la tarjeta verdad /|
 21. UH1 – no \ | {(@) es que me han robao las cosas \ |}
 22. PM20 – pues vaya \ | pues no me sale nada por {(DC) Afram} \ |
 23. UH1 – con eme \ |
 24. PM20 – sí sí \ | con eme \ | {(DC) a \ | fram \ |} a ver \ | si tuviera con ene como un casual \ <0>
 25. UH1 – sí sí así \ | | tengo que salir \ | [risas] siempre vengo aquí \ |
 26. PM20 – pero estás como Afran \ | con ene \ |
 27. UH1 – vale \ <3>
 28. PM20 – [mira la pantalla] tienes al doctor Sánchez \ |
 29. UH1 – a qué hora \ |
 30. PM20 – {(DC) a las cinco y cuarto \ |} {(AC) cinco y cuarto /|} bien /|
 31. UH1 – podría ser más –|
 32. PM20 – más tarde /|
 33. UH1 – sí \ |
 34. PM20 – no \ | ya no tiene más tarde \ | ésta es la: –| la última hora que le queda libre para hoy \ |
 35. UH1 – pues venga va \ | sí \ <23>
- [PM20 confirma la cita en el ordenador y le escribe en un papel la fecha y hora de la visita]
36. PM20 – {(F) vale \ |}
 37. UH1 – {(P) gracias \ |}
 38. PM20 – de nada \

1.3.23 Transcripción de la cinta 23

ENC1_23

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_23.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 23 (21-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM15 (proveedora quince), PM3 (proveedor tres), INV (investigador), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM15: española, PM3: española, INV: española, UM1: argentina
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 00:09-4:20
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de partes de baja

[Este encuentro ya ha comenzado cuando empieza la grabación. En éste una usuaria argentina acude para pedir bajas médicas para su hija]

1. UM1 – porque ayer vinieron a: a hacer la baja \ | pero: no sabíamos que – | hoy fui a llevar al hospital \ | {(AC) bueno me piden el parte de confirmación \ | }
2. PM15 – {(extrañada) cómo en el hospital le piden el parte de confirmación \ | }
3. UM1 – sí \ | sí \ |
4. PM15 – no puede ser \ | que en el hospital le pidan el parte de confirmación \ |
5. UM1 – sí \ | le aseguro \ |
6. PM15 – que trabaja en el hospital / |
7. UM1 – e:h mi hija trabaja en el {(F) hospital} de acá \ <0>
8. PM15 – ah vale vale \ | eso ya sí \ |
9. UM1 – ah \ | pero =acá lo que tiene el quirúrgico= \
10. PM15 – =pero a ver XXX no le toca= todavía \ |
11. UM1 – me dijeron que los tres días \ | se tiene que pre=sentar= \
12. PM15 – =es= a los cuatro días \ |
13. UM1 – e:h bueno hoy \ | ahí es: figura el =dieciocho \ | y la baja es del= diecinueve \ | =porque ella trabajo el dieciocho= \
14. PM15 – =bueno \ | yo ahora pero no= \

=son veinte veintiuno= \

15. PM15 – [se dirige a INV] quítame ese apa- quítame ese bicho \ | | bi::scho \ | {(P) bischo \ } <6> {(@) qué hace ese bicho por ahí \ | con alas \ | } [se refiere a la grabadora]
16. INV – qué / |
17. PM15 – {(@) qué / } <26>
[PM15 entra en la base de datos]
18. PM15 – Montse \ | cuando encara no han fet cap de de parte \ | la baixa és del dia divuit \ | encara no li toca el primer parte \ | no / | {(F) la baixa és del dia divuit \ | } encara no li toca el primer parte \ | divuit¹⁷⁴ \ |
19. PM3 – el primer s´acaba en tres dies¹⁷⁵ \ |
20. PM15 – {(P) tres \ | quatre \ | quatre¹⁷⁶ \ | }
21. PM3 – és del primer ja¹⁷⁷ / |
22. PM15 – no \ | per això¹⁷⁸ \ |
23. PM3 – dinou \ | vint \ | vint-i-u¹⁷⁹ \ |
24. PM15 – no toca encara¹⁸⁰ \ |
25. PM3 – sí: \ | li toca fer-ho \ | però ara \ | nou comunicat \ <3> vint-i-u / | és vint-i-u / | sí \ | et donarà el primer \ | sí el primer et donarà \ | perquè és avui \ | el primer \ | el quart dia¹⁸¹ \ |
26. PM15 – però la baixa és del dia u \ | del dia dinou¹⁸² \ <21> [se dirige a UM1] {(AC) ha de venir dentro de dos semanas a buscar el otro parte \ | eh / | }
27. UM1 – sí \ | tien turno::- tiene que ir- =tenemos que ir al= médico \ | e:h o directamente acá \ |
28. PM15 – =ya tienen número= \
29. PM15 – no \ | si solamente es el parte aquí \ | pero si han de ir al médico le doy visita \ <0>
30. UM1 – {(F) no no porque::} ya tiene sus controles en el hospital \ | {(AC) se tiene que ir a sacar los puntos \ | } pero yo pensé que a lo mejor tenía que tramitarlo con el médico de cabecera \ |
31. PM15 – {(P) aquí tiene el primer parte ya \ | no \ | }
32. UM1 – entonces ella ayer le habían pedido un turno \ | para el miércoles de la semana que viene \ | no es necesario / |

33. PM15 – sí es sólo- si es para el parte no \ | si es_
34. UM1 – {(F) no es para por lo administrativo de:: de la baja \ | nada más \ | }
35. PM15 – no \ | entonces nada más \ | ha de pasar- a partir de una semana ha de pasar aquí \ | antes no \ | eh / | o sea =con fecha del jueves \ | jueves de la próxima semana= \
36. UM1 – =el jueves \ | hoy es jueves \ | el que jueves que viene= \
37. UM1 – y:: puedo cancelar el turno entonces / | dónde lo cancelo / | =para que no= esté ocupando turno \ <30>
38. PM15 – =sí \ | ahora= \
- [PM15 entra en la base de datos]
39. PM15 – el día veintiséis tiene visita \ |
40. UM1 – bueno \ | entonces si no es lo:- lo que =hay que traer= e::h sí sí \ | porque ella se va a controlar \ | tiene que sacar los puntos miércoles de ya \ | e::h yo para el parte \ | =el parte que viene sin nada \ | simplemente traigo esto y ya estará cargado= \ | bueno ha sido muy amable \ | }
41. PM15 – =lo quito= /
=a ver \ | el jueves \ | el jueves que viene \ | sin nada \ | solamente con esto= \
42. PM15 – de acuerdo \

16. PM3 – {(F) vale \ | pero lo dije pero ella no trabaja / | }
17. UH1 – no: \ |
18. PM3 – por eso \ | es pensionista \ | debería serlo \ <0>
19. UH1 – sí \ |
20. PM3 – entonces yo le dije que aquí \ | en el ordenador nuestro \ | no consta que esté pedida \ |
21. UH1 – pero es que desde dos mil uno:: tiene Casals_
22. PM3 – ya:: pero si está hecho \ | {(AC) ya:: no:: si el doctor Casals lo tiene igualmente \ | }
23. UH1 – sí \ |
24. PM3 – eso no hay problema \ |
25. UH1 – {(F) hasta que he traído las recetas escritas por Casals \ | }
26. PM3 – {(F) sí:: \ | }pero si eso no hay ningún problema \ | no hay ningún problema \ | =el problema es la tarjeta= \ | la tarjeta está mal pedida \ |no está bien pedida \ | nunca ha estado pedida bien \ | entonces aunque_
27. UH1 – =no sé por qué= /
28. UH1 – pues \ | llámalo \ |
29. PM3 – claro \ | pues por eso hay que solucionarlo \ |
30. UH1 – es que mi hija nacido aquí \ | lleva dos años ya \ | {(F) y tampoco tiene \ | } la otra tiene caducado desde el uno del cinco \ | {(DC) tampoco ha recibido la permanente \ | } bueno el plástico \ |
31. PM3 – si no está pedida \ | bueno ahora los miramos \ | vamos por partes \ | a ver \ | ella el problema \ | es que no tiene número de afiliación \ | le tienen que dar un número para ella \ | | como pensionista \ |
32. UH1 – sí \ |
33. PM3 – eso en en ella \ | entonces si_
34. UH1 – no será el mismo éste \ | [le señala la tarjeta sanitaria provisional] {(FF) es que ella tenía de pensionista de plástico \ | la habéis cogido y:: le habéis dado el temporal \ | el tem-}_
35. PM3 – ah sí \ | tenía de plástico ella / |
36. UH1 – sí \ | se lo quitaron \ | | en diciembre \ | y le dan esto \ | [señala la tarjeta

- provisional] se lo quitaron \ | tenía llevaba el de plástico \ | en diciembre \ |
37. PM3 – mm eso es lo que no sabía yo \ |
38. UH1 – sí sí \ | tenía tenía de plástico \ | de pensionista \ |
39. PM3 – bueno \ | pues vamos a buscar en el erreceá \ <5>
- [PM3 consulta la base de datos RCA]
40. PM3 – a ver en el otro programa \ |
41. UH1 – o con el =nif= \
42. PM3 – =es= que yo pensaba que no había tenido nunca \ | =entonces esta tarjeta= {(DC) pedida de esta forma \ | } esta =va:: había= un error \ | porque en el ordenador no nos constaba nada \ | {(DC) y entonces así podíamos esperar años y años \ | } que nunca la iba a tener \ | entonces mejor =arreglarlo= \
43. UH1 – ={(F) no no no no:: \ | }= =no no= \ | tenía de plástico \ | no sé por qué le le_
44. PM3 – {(F) sí \ | } porque cuando =se caduca \ | o= se estropea o cambia por ejemplo de activo a pensionista \ | {(AC) hacemos una nueva \ | damos la provisional y nos quedamos la original \ | se supone que en un tiempo la envían}_
45. UH1 – =no caducó y se le= –
46. UH1 – ya ya pensionista \ | también la que:: – |
47. PM3 – y porque si nos la quedamos \ | es porque estaría la banda magnética mal \ | =estaría rota \ | u- una= cosa:: ={(F) hombre \ | } algún= motivo tendría cambiársela porque si no no tiene sentido \ |
48. UH1 – =no lo sé \ | no sé= \ =pero ya tenía= \
49. UH1 – si como se aclara \ | pues {(&) eso me dijeron} \ | y digo vale voy contigo \ | y así:: ya vemos todos los casos que =hay pendiente de::= –
50. PM3 – =sí a ver si se::= se arregla <3> esa es la finalidad \ | porque es que si no:: – | esto va a durar con esto años y años \ | si no encontramos el error \ <6>
- [PM3 consulta la base de datos SIAP]
51. UH1 – esto:: el mismo día que se emitó- emitió ésta: \ | se_
52. PM3 – es que ves \ | no tiene \ | no existe el cip \ | o sea no esta:: – | no esta en el erreceá y aquí está el problema \ | no está el cip aquí \ | {(P) y aquí está el

- problema \} <3> y si no está aquí: \ | no la tienen dada de alta en el catalut \ | pues no entiendo si tenía tarjeta: \ |
53. UH1 – ya ya tenía de plástico \ | el el mismo día que le {(&) emitieron } ésa \ | se le quitaron el otro \ | |
54. PM3 – pero algo pasa \ | =eh / | porque no:: no lo encuentra= \ | no lo encuentra y por dijimos de que:: – | de que =se volviera se volviera= a pedir \ | sí sí el sello ese es nuestro \ | ya lo sé \ |
55. UH1 – ={(AC) y le dijeron que llegara el nuevo a casa \ | mientras con eso \ | } = [señala tarjeta provisional] =y aquí mismo dice \ | =
56. PM3 – {(P)(&) uno de abajo debe ser \ | } <4> a ver por apellidos si lo encuentra \ |
57. UH1 – coge la residencia que es mejor \ | esto esto lo verás mejor \ | [le da la tarjeta NIE]
58. PM3 – eh / [coge el NIE] <38>
- [PM3 habla con otra proveedora y luego busca de nuevo a UM1 en la base de datos]
59. PM3 – no es ni por la fecha de nacimiento me lo encuentra \ | eh / | esto hay algo que no acabo de entender \ |
60. UH1 – con esto \ | igual / | =con estos datos= \
61. PM3 – =diez del uno del= treinta y seis /
62. UH1 – sí \ | =ahí te pone mil novecientos treinta y seis= \ | pero con esto número de afiliación::n algo \ | porque éste está hecho en dos mil uno \ |
63. PM3 – =diez de enero del treinta y seis \ | sí= \
64. PM3 – no porque este tiene letras \ | no / | éste está mejor que tiene los números \ | no:: no tiene número de afiliación \ | chss \ |
65. UH1 – {(P) no / | }
66. PM3 – yo lo que haría es ir a América cuando podáis \ |
67. UH1 – sí \ |
68. PM3 – e- ella tiene médico igualmente \ | no hay ningún proble=ma eso no varía= nada \ | {(AC) es es por el tema de la tarjeta porque le llegue algún día \ | porque no lo encuentra el erreceá \ | } no encuentra nada \ | yo creo que:: – | o está:: – | o hay algún error de escritura \ | o es que no está bien tramitada \ | y si tú me dices que ya la tenía \ | es lo que no lo entiendo \ |
69. UH1 – =sí ya ya: = \

70. UH1 – sí sí ya la tenía el día =diecinueve esta:: = –
71. PM3 – =pues es lo que= no entiendo \|\| es que si lo pongo como {(P) Fas Asumal es \|\| {(DC) A \|\| su \|\| mal \|\|} [lo escribe de nuevo en el RCA] lo pongo como –| {(P) (DC) As \|\|mal \|\|} es {(F) diez de enero} no/|diez/|
72. UH1 – sí \|\|
73. PM3 – diez de enero de uno de mil novecientos =treinta y seis \|= vale \|\| [lo escribe en el programa] {(AC) lo busca y me dice que no se ha encontrado ningún asegurado\|\|} y lo busca por el cip éste y tampoco me dice que que no:: –| no me encuentra nada \|\| entonces aquí no está \|\| ya podemos {(F) espera:r} años \|\| que no lo va a tener nunca \|\| entonces había que volverlo a hacer en América \<4> [escribe en el ordenador] {(P) el cip \|\| ves /|\|} tampoco me encuentra nada \|\|\| y por eso decía yo:: de coger en {(ACC) febrero marzo =abril mayo junio julio \|=
74. UH1 – =treina y seis= \|\| =XXX= coger el empadronamiento es de:: XXX
75. PM3 – sí \|\| en febrero \|\|
76. UH1 – no ese es el que saqué_
77. PM3 – en febrero \|\|
78. UH1 – de ={(&) conveniencia \|=
79. PM3 – =ya pero= hace más \|\|
80. UH1 – no no \|\| estamos desde el año noventa y seis \|\|
81. PM3 – ella es esta /|\| [le señala la pantalla]
82. UH1 – no \|\| =eso soy yo= \|\| soy yo \|\|
83. PM3 – =Vania= \|\|
84. PM3 – éste eres tú \|\| vale /|\| ella está aquí \|\|
85. UH1 – sí \|\|
86. PM3 – es es Famal /|\| o Fam sólo /|\|
87. UH1 – Famal \|\|
88. PM3 – Fam éste está mal \|\| no que estaría escrito de otra forma \|\|
89. UH1 – bueno \|\| yo soy el el titular \|\|

90. PM3 – mm \ |
91. UH1 – eh / |
92. PM3 – no no ya lo he escrito así \ | está bien \ | está bien escrito y no me lo encuentra \ | es por si estuviera mm chst escrito de otra forma \ | buscarlo de otra forma \ <6>
- [PM3 busca de nuevo en la base de datos SIAP]
93. PM3 – no \ | yo lo que haría es \ | coger el permiso de residencia \ | el padrón \ | cuando podáis un momento \ | ir =a América otra vez= \ | a buscar una:: - | otra tarjeta \ | a tramitarla de nuevo \ |
94. UH1 – =mm mm= \
95. UH1 – vale \ |
96. PM3 – eh / | porque es que si no la va a tener nunca \ | no porque en =catsalut es el programa de claro \ |= pero por eso \ | para eso hay que conseguir que tenga un número de afiliación \ |y que le concedan \ | lo de pensionista \ | para tener ya la tarjeta de pensionista \ |
97. UH1 – =XXX cada dos por tres=
98. UH1 – s- sí \ | ya te digo lo tenía en diciembre \ | le qui- lo ha cogido y le han dado eso \ | [tarjeta provisional] =y aquí sí que lo ha lo marcan= de pensionista \ |
99. PM3 – = {P} eso es lo que no entiendo \ } =
100. PM3 – sí: \ |
101. UH1 – y y =y cuatro años XXX= Casals \
102. PM3 – =sí sí lo que pasa es que no::= –
- [PM3 contesta el teléfono]
103. PM3 – hola \ | bona tarda \ | està la Mari Àngels per aquí o el Jesús / | i el Jesús / | no està \ | escolta una cosa \ |mm \ | a veure si ho saps tú \ | és que és una senyora que bueno és hindú \ | fa molt de temps que està aquí a Torrecàrdenes \ | te truco de Torrecàrdenes \ | perdona que no te he dit \ |[risas] ja ja no ho sé si ens coneixem ja \ | doncs té la targeta tramitada \ |bueno té història \ |és del dos mil u \ | se suposa que ella tenia una targeta original ja de pensionista \ |i que el catorze de desembre \ | dos mil quatre doncs li hem canviat per una provisional \ |se suposa perquè no vaig ser jo \ | no em recordo la situació \ | la qüestió és que en el erreceá no hi ha manera de que aparegui \ | aleshores clar jo no ho sé si tenia la targeta teòricament hauria d'estar en el erreceá \ |mm perquè és això el problema \ | s'hauria de tornar a començar \ | no / |és que no hi ha manera ni per cip aquest del

provisional que tinc en mà ni per noms cognoms \ | no hi ha manera \ | no he trobat l'assegurat \ <4> clar és que és això \ | i jo no sé si està molt \ | clar si està introduïda molt mal escrita \ | pues ja això és una feina impossible de trobar \ | m'imagino \ | oi \ | s'hauria de tornar a tramitar \ | no \ | el padró \ | i la:: residència \ | el padró si és del febrer o és molt just / | ha de ser tres mesos \ | no / | val \ | a veure és una senyora gran \ | gran \ | mm \ | no no no \ | a veure per ser del any seixanta-cinc \ | és pensionista ja directa \ | no contributiva \ | pensionista¹⁸³ \ |

104. UH1 – setenta años \ <3>
105. PM3 – és que ella \ | clar la targeta \ | això és el que se suposa que ha passat \ | perquè la targeta que tenim provisional \ | quan fem la provisional és perquè teòricament \ | veiem ell \ | diu que tenia la de plàstic \ | i quan li van fer la provisional \ | de del desembre del dos mil quatre \ | de fet està marcat farmàcia gratuïta \ | suposo que algú que ho va fer va a comprovar d'alguna manera \ | que passa que el nom d'afiliació no consta \ | eh \ | el siap \ | i al erreceá no ho trobo de cap manera \ <4> vale \ | el que passa és que per a que la tingui algú dia perquè ja porta molt de temps aquí \ | vale \ | amb el padró \ | vale \ | vale \ | molt bé \ | vinga \ | gràcies \ | adéu¹⁸⁴ \ |
106. PM3 – hay que volverlo a tramitar \ | eh / |
107. UH1— vale XXX
108. PM3 – {(F) cuando podáis}no pasa nada porque seguís – | eh / | que es lo que le dije yo el otro día a =ella \ | = que yo pensaba que al no encontrar ninguna forma \ | que esto lo arreglamos o no:: entonces el padrón_
109. UH1 – =sí= \
110. UH1 – tengo que ir a actualizarlo \ | no / |
111. PM3 – sí \ | exacto \ | porque dice que son tres meses \ | {(AC) yo he preguntado porque al ser de febrero digo a lo mejor::r nos sirve \ | pero me ha dicho que no \ | }
112. UH1 – no no \ |
113. PM3 – con el padrón el y la residencia \ | le volverán a tramitar todo \ | {(AC) pensionista no contributiva \ | le volverán a dar una provisional \ | pero esos papeles estarán en trámite \ | }
114. UH1 – vale \ |
115. PM3 – y así con esto \ | no hay nada en trámite \ | lo tiene:: no hay ningún problema pero no sirve de:: de nada \ | entre comillas porque no:: – |
116. UH1 – sí sí \ |
117. PM3 – {(AC) así no va a tener nunca la tarjeta la pobre \ | } vale / |
118. UH1 – perfecto \ |

119. PM3 – o sea cuando podáis con el padrón y esto a América \<0>
120. UH1 – vale \ |
121. PM3 – y lo tramitamos de nuevo \ | vale / |
122. UH1 – vale \ |
123. PM3 – vale / | y así la recibirá en casa \ |
124. UH1 – vale \ |
125. PM3 – y lo:: =de ellos dos= /
126. UH1 – =estas dos= \ | nada \ |
127. PM3 – ellos como sí que tienen tarjeta aquí \<20>
 [PM3 contesta el teléfono]
128. PM3 – usted sí que tiene número \ | ves / | aquí sí que sale \ | con este número que el titular debe ser tú \ | no / |=Adalman Aswani= \ Yuyal y Puria \ | vale \ | pues estos si que están \ |
129. UH1 – =ése soy yo= \
130. UH1 – sí \ | tiene que estar con estos mi madre también \ | porque todos {(&) los agrupantes} soy yo \ | eh / | atrás de ella tarjetas o igual va nombre mío / || todos\ | el agrupante soy yo \ |
131. PM3 – y tú tienes la tarjeta:: de la tesorería / | {(AC) una que es grande \ | que sales tú el titular / | y sales todos los beneficiarios contigo / |}
132. UH1 – no \ | este a_
133. PM3 – es que \ | a ver \ | tú tú estás trabajando / | estás en activo / |
134. UH1 – yo soy autónomo \ |
135. PM3 – eres autónomo \ | si pones a tu madre contigo: \ | tú madre no será pensionista \ |
136. UH1 – {(F) no será pensionista / |}
137. PM3 – {(F) no claro \ |} porque si está contigo \ | está de beneficiario tuyo \ |
138. UH1 – no no está apuntada =conmigo \ |= por eso no te =consta \ |= ésta es mi tarjeta \ |
139. PM3 – =luego si= \ =claro::= –

140. PM3 – claro: \ | { (F) tú eres el titular \ | }
141. UH1 – sí \ |
142. PM3 – entonces tú puedes tener a tu cargo: \ |
143. UH1 – sí \ |
144. PM3 – las personas que quieras \ | porque estás cotizando \ | tú pagas la seguridad social \ |
145. UH1 – sí \ |
146. PM3 – entonces \ | todos los que van a tu cargo \ | son como tú \ | tienen la misma condición \ | { (F) activo \ | } están en activo como tú \ |
147. UH1 – pero ella por edad que tiene / |
148. PM3 – ella por edad le toca una una una pensionista \ | { (F) pero entonces hay que tramitarlo para un número para ella \ | } no puede utilizar tu número \ | porque tú eres en activo \ | si tú la colocas contigo \ | =ella= estará cubierta en la seguridad social \ | pero será activo también \ | como tú \ |
149. UH1 – =entonces= \
150. UH1 – ahá \ |
151. PM3 – y si no hay que hacerlo de esta forma \ | en América una no contributiva para ella \ |
152. UH1 – vale \ <0>
153. PM3 – tendrá su número para ella \ | pensionista \ |
154. UH1 – vale \ | puede ser \ | por eso no te consta ahí \ |
155. PM3 – claro \ | no \ | si es que aquí no había manera de encontrarlo \ | eh / | aquí están todos los que están a tu cargo \ |
156. UH1 – vale \ |
157. PM3 – entonces: \ | Naila \ <10>
[PM3 consulta la base de datos]
158. PM3 – ésa es la que está caducada \ <4> ésta que es la que está caducada \ | pues la pedimos \ | como esta sí está introducida no hay problema =esta la pedimos aquí la enviarán= \
159. UH1 – =bueno \ | no pueden

- decir porque= ha nacido aquí en Hospital del Mar \<0>
160. PM3 – que es Portal Portal Nou \ | número ocho / |
161. UH1 – sí \ | número ocho \ | cuarto =cuarto tercera= \
162. PM3 – =escalera be= \ | {(P) cuarto tercera \ | vale \ |
es correcto \}<19>
- [PM3 le hace una reemisión de su tarjeta]
163. PM3 – todo está bien \ |
164. UH1 – pues la Naila nunca ha recibido el de plástico \ | y ya tiene dos años \ |
165. PM3 – mm \ | estoy con Naila \ | {(P) ella la ha recibido hasta aquí:: \ | Portal
Nou\ | escalera be:: \ |}
166. UH1 – cuarto tercera \<5>
167. PM3 – el padrón \ | {(sorpresa) hostia \ | el padrón \ | falta enviar el padrón \ |} es
que nos han cambiado el programa:: y nos hacen un poco de:: – | espero \ <4>
pues va a tener que traer el padrón \ | eh / | cuando sacas el padrón \ |
168. UH1 – [risas]
169. PM3 – [risas] {(@) sí porque ves – | }
170. UH1 – no es el mismo no no \ |
171. PM3 – ves / | pone padrón no \ | cuando pone el padrón no \ | falta la dirección
aquí \ |
172. UH1 – vale \ |
173. PM3 – por eso no está activado \ | no se lo han enviado \ | eso Naila \ |
173. UH1 – es la misma \ |
174. PM3 – cuando saques el padrón como estáis todos \ |
175. UH1 – sí \ |
176. PM3 – te darán dos copias \ | me imagino \ |
177. UH1 – puedo pedir el de:: =mi XXX o el de convivencia \ = puedo pedir =las
dos=\
178. PM3 – =si si luego hago fotocopias= \ =vale= \
pues pide una en el que salgáis todos \ |

179. UH1 – sí \ | de:: como este convivencia \ |
180. PM3 – exacto \ | entonces una \ | que la utilice en América para tramitar su tarjeta \ | y la otra nos la traéis aquí \ |
181. UH1 – vale \ |
182. PM3 – que arreglaremos todo lo de ellas \ | vale / | {(AC) porque tengo que imprimir esta hoja y adjuntar el padrón y enviarlo \ |}
183. UH1 – bueno \ |
184. PM3 – a los del programa de la tarjeta \ | {(P) de hecho \ |}
185. UH1 – América XXX \ | quiere decir que el padronamiento va directamente desde al hospital del Mar =te lo mandan XXX=
186. PM3 – =sí \ | sí por eso envían la tarjeta= \ | pero como pone padrón {(P) que no \ |} habría que enviarlo por si acaso porque al no pone::r - | direcciones dejado \ |} sí sí la han introducido aquí es porque va directamente al hospital allí \ | no pasa por aquí \ <26>
- [PM3 consulta de nuevo el SIAP]
187. PM3 – {(AC) (P) Portal Nou \ | número ocho \ | cuarto tercera \ |} mira ves ella si la tiene \ | ves que ya la tiene puesta y la otra no / |
188. UH1 – es raro \ | las dos han nacido el mismo sitio \ |
189. PM3 – ya pero ahí con el padrón no \ | | la última se la- pues mira ya se la enviaron el veintitrés de abril \ | eh / |
190. UH1 – no \ |
191. PM3 – no la ha tenido nunca / |
192. UH1 – noch nunca \ |
193. PM3 – pues pone enviada - | el veintitrés de abril del dos mil cuatro \ | eh / | no de este año \ | del año pasado \ |
194. UH1 – no no no no:: \ |
195. PM3 – pues no llegó por algún motivo \ | y:: la comprobamos otra ve::z \ | Portal Nou \ | número ocho \ | =cuarto tercera \ | escalera be= \ | está bien \ |
196. UH1 – =cuarto tercera \ | escalera be= \ |
197. UH1 – todo bien \ | los datos son correctos \ | |
198. PM3 – pues está bien \ | pues mira la enviaron el veintitrés de abril \ | de esta sí que

puedo hacer una reemisión \ | | { (P) directamente \ } <5>

[PM3 hace una reemisión del tarjeta]

199. PM3 – de todas formas cuando tengáis el padrón este \ | pasa \ |
200. UH1 – sí \ |
201. PM3 – {(AC) y lo enviaremos en papel también por si acaso \ | }
202. UH1 – pero la de ella tengo que ir allí \ | aquí no_
203. PM3 – no ella =en América \ | no lo ella no \ | no= \ | porque hay que empezar de nuevo \ | y eso lo hacen ellos en la central \ | que en América \ |
204. UH1 – =aquí no voy aunque traiga el el papel padrón= \
205. UH1 – vale \ |
206. PM3 – vale / | lo de lo de ella sí \ | aquí \ | porque con el padrón juntaré la fotocopia ésta \ |
207. UH1 – mm \ | |
208. PM3 – {(P) vale \ } <14>
- [PM3 habla con otro usuario y le da unas recetas]
209. PM3 – ésta es Naila \ <28>
- [PM3 introduce los datos en la base de datos]
210. PM3 – ésta es Naila \ | la única diferencia es que cambia el padrón por una ene de no \ | por eso te lo he juntado esto con el padrón por si acaso \ | ella sí que tiene la dirección bien puesta \ | y aquí ella no tiene ninguna \ |
211. UH1 – vale \ |
212. PM3 – {(AC) luego para asegurar que las enviaran las dos \ | enviaré estas dos junto con los padrones \ | }
213. UH1 – okei \ |
214. PM3 – y además te diré el número de ordenador para asegurarte que:: – | no / | que os llegue bien \ |
215. UH1 – vale \ |
216. PM3 – vale / | esto:: – <3> [le devuelve los documentos] mira \ | si quieres \ | lo dejaré aquí como pendiente \ | eh / |

217. UH1 – perfecto \ |
218. PM3 – esto lo dejo =aquí: y si estoy yo: pues me lo das a mi cuando puedas= \ | no es urgente= XXX lo envía \ |
219. UH1 – =yo:: esta semana que viene lunes martes me paso por allí= \
220. UH1 – vale \<0>
221. PM3 – eh / | la semana cuando quieras \ |
222. UH1 – perfecto \<0>
223. PM3 – vale / | lo arreglamos \<3>
[UM1 le habla a UH1]
224. UH1 – ah \ | y otra cosa \ | y es una prueba del ojo pendiente \ |
225. PM3 – mm \ |
226. UH1 – y yo esto personalmente le se le digo aquí \ |
227. PM3 – mm \ | lo miramos \ | [mira el documentos] a la Esperanza está enviado \ |
228. UH1 – luego yo lo llevé a:: – | a América \ | también \ | tampoco \ | tercera vez \ | otra vez lo pidieron para aquí \ |
229. PM3 – está enviado aquí al hospital de la Esperanza \ |
230. UH1 – desde marzo \ | ése ése es \ |
231. PM3 – {(P) es marzo esto / |}
232. UH1 – desde marzo esa prueba \ | he quedado \ | y se ha tramitado tres veces \ |
233. PM3 – esta última en julio \ |
234. UH1 – sí \ |
235. PM3 – bueno lo que hay que hacer ahora es estar pendiente:: \ |
236. UH1 – {(&) yo lo he enviado con XXX}<9>
[PM3 comprueba los datos en el ordenador]
237. PM3 – el once de julio es la última \ |
238. UH1 – sí \ | {(&) ahí se ve \ |}
239. PM1 – al hospital \ | sí sí \ | ahí ya los veo \<32>

- [PM3 habla con un médico]
240. UH1 – ha puesto ésta \ |
241. PM3 – sí:: está enviada =varias veces= \ |
242. UH1 – =XXX ha ido= a Valle de Hebrón \ |
243. PM3 – bueno \ | {(F) hacemos una cosa \ |} esta última es del once de julio \ | y estamos a veintitantos \ | ésta está bien \ | te doy el teléfono del hospital de la Esperanza \ |
244. UH1 – sí \ |
245. PM3 – está enviado al hospital de la Esperanza \ | eh / | se supone que de allí os tienen que avisar \ |
246. UH1 – sí \ |
247. PM3 – por carta o por teléfono \ |
248. UH1 – [tose] vale \ |
249. PM3 – eh / | pero para asegurarnos de que no vuelve a ocurri::r – | todo esto \ | {(DC) de que no os llamen no os localicen o cualquier problema \ |} te doy el teléfono \ | tú la semana que viene llamas \ | dices que soy Famal \ | que tengo una prueba pendiente:: a nombre de ella:: – |
250. UH1 – sí sí \ |
251. PM3 – para cuando:: – | {(AC) y si no que te lo digan por teléfono \ | vale / |
252. UH1 – ésta yo la llevé uno \ | uno de ellos yo lo llevé a América directamente \ |
253. PM3 – pues no sé qué ha pasado \ | y por qué no:: – | no te han dicho nunca que ha pasao / | si es que no os han localizado / |
254. UH1 – llamé cuando estaba en primera vez en Valle de Hebrón \ | le dijeron que no tenían tiempo para tener más clientes \ | que la envían a Esperanza \ | de Esperanza luego: \ | no pueden loca- localizar \ | al final había llegado otra vez \ | y vuelta a América \ |
255. PM3 – uf: \ | ya un follón \ | {(P) cero ochenta \ | cero dos \ | cero cero \ | <4> cinco cero dos \ | cero cero \ |} vale éste es el teléfono del hospital de la Esperanza \ |
256. UH1 – vale \ |
257. PM3 – eh / | por la tarde no suele::n – |

258. UH1 – no \ | exacto \ |
259. PM3 – no están \ | {(F) mejor por la mañana \ | }
260. UH1 – sí \ |
261. PM3 – entonces \ | mañana por la mañana o el lunes \ |
262. UH1 – sí sí \ |
263. PM3 – llamas al hospital de la Esperanza \ | y dices que ella tiene una prueba =a
=nombre= \ | a nombre de ella \ | que tiene esta prueba \ | a ver que te digan \ | si
es que tienen mucha lista de espera – | no os avisado:: – | si lo pueden decir por
teléfono:: – |
264. UH1 – =sí sí= \ |
265. UH1 – vale \ |
266. PM3 – a lo mejor te dicen \ | pues mira no te lo puedo decir pero si me llamas
dentro de quince días sí \ | {(AC) estar un poco pendiente para que no vuelva a
pasar esto \ | }vale / | | y si no pues me lo dices \ |
267. UH1 – bueno \ | [se levanta] al final no hemos solucionado nada \ |
268. PM3 – bueno \ | estamos \ | [UM1 le muestra el papel de la visita]{(F) eso es
arriba \ | a las cinco \ | sí ahora \ | ahora ya \ | }
269. UH1 – qué puerta es \ |
270. PM3 – {(F) la dieciséis \ | }
271. UH1 – dieciséis \ | okei \ | merci \ |
272. PM3 – vale: / | pero está todo a punto de solucionarse \ | no te preocupes \ [risas]

ENC3_23

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC3_23.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 23 (21-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM3 (proveedora tres), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM3: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 43:02-47:27
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. UH1 – hola \ | |
 2. PM3 – ho:la \ | | dime \ |
 3. UH1 – no \ | perdona \ | no tener tarjeta XXX mucho tiempo está:: aquí – |
[le da el resguardo de haber tramitado la tarjeta sanitaria]
 4. PM3 – mucho tiempo está aquí / | =y no tienes tarjeta sani=taria / |
 5. UH1 – =sí mira \ | sí= \
 6. UH1 – sí \ |
 7. PM3 – [mira el resguardo] {(F) pero esto no es nuestro \ | esto es el hospital del
Mar \ | }
 8. UH1 – en:: ese ese soy yo sólo nombre de ese por ahí \ | ese nombre de:: aquí \ |
 9. PM3 – {(F) y esto es lo único que tienes / | }
 10. UH1 – otro no \ |
 11. PM3 – no tienes una provisional / |
 12. UH1 – no \ |
 13. PM3 – {(extrañada) no / | }
 14. UH1 – no \ <6>
- [PM3 busca a UH1 en la base de datos SIAP]
15. PM3 – {(P) pues entonces chico: \ | no veas la vas a tener un poco mal \ | } {(F) tú
trabajas / | }
 16. UH1 – no trabajar \ |

17. PM3 – no trabajas /|
18. UH1 – no \<4>
[PM3 sigue consultado la base de datos]
19. PM3 – [lee la pantalla] Abu Mahem \ | }
20. UH1 – sí: \ |
21. PM3 – tienes al doctor Sánchez \ |
22. UH1 – +dactor+ Sánchez \ |
23. PM3 – ése es tu médico \ |
24. UH1 – puerta de doce \ | |
25. PM3 – {(P) vale:: \ | <3> tú sí que tienes número \ }<4> [imprime etiquetas] tú has trabajado alguna vez /| {(F) has trabajado /| }
26. UH1 – {(F) yo /| }
27. PM3 – sí \ |
28. UH1 – no he trabajado \ |
29. PM3 – {(F) nunca /| }
30. UH1 – no nunca \<0>
31. PM3 – aquí en España nunca /|
32. UH1 – {(@) España sí: \ | España \ | poco poco español \ | }
33. PM3 – {(@) ah poco español \ | } {(F) pero has trabajado alguna vez /| }
34. UH1 – sí \ |
35. PM3 – {(F) algún día /| }
36. UH1 – sí \ | un día tra- <3>
[PM3 escribe en el ordenador]
37. PM3 – {(P) bueno \ }<4> vamos a pedir \ | {(F) vives en la calle Lancaster /| }
38. UH1 – sí \ | calle Lancaster \ |
39. PM3 – quince /|

40. UH1 – +parmero+ +parmera+ \ |
41. PM3 – primero primera / | primero segunda / |
42. UH1 – primero segunda es igual \ | primero segunda nada es aquí \ |
43. PM3 – {(sorpresa) cómo que no \ |} tú tú en qué calle vives / | en qué puerta / |
44. UH1 – {(@) calle Lancaster \ | }
45. PM3 – sí: \ | quince / |
46. UH1 – quince \ | {(DC) primero \ | segundo \ | }
47. PM3 – primero segundo / |
48. UH1 – sí \ |
49. PM3 – correcto \ | {(F) a ver si te la envían a otro lado \ | }
50. UH1 – {(&) mira \ | }
51. PM3 – a ver si te la pido:: y luego te la envían al vecino \ |
52. UH1 – sí: \ <4 >
53. PM3 – importante la puerta \ | si no: no te llegará la tarjeta \ |
54. UH1 – {(P) no no \ | número \ | ése \ | } <4 >
55. PM3 – {(F) si me dices que es correcto yo te creo \ | }
56. UH1 – es correcto pri=mero segunda= \
57. PM3 – =primero segunda= \ | no / |
58. UH1 – sí \ |
59. PM3 – ya está \ | si es correcto ya está \ | {(F) es para que no se la envíen al vecino para que te la envíen a ti \ | }
60. UH1 – sí \ <57 >
- [PM3 imprime las etiquetas para la nueva tarjeta sanitaria provisional, hace una reemisión, y termina de tramitar la tarjeta provisional]
61. PM3 – {(P) ven \ | firmame aquí \ | }
62. UH1 – [firma el documento] <7 >

63. PM3 – {(P) vale \ | } [le devuelve su tarjeta sanitaria provisional]
64. UH1 – {(P) gracias \ }
65. PM3 – ya te la he pedido \ | vale / |
66. UH1 – vale \ |
67. PM3 – {(F) la recibirás en casa \ | }
68. UH1 – vale \ |
69. PM3 – {(F) cuenta un par de meses \ | }
70. UH1 – vale \ |
71. PM3 – dos meses más o menos \ |
72. UH1 – vale vale \ |
73. PM3 – {(AC) eh / | mira de vez en cuando el buzón \ | que te la enviará allí \ | }
74. UH1 – {(P) gracias \ | }
75. PM3 – {(@) y mira también el del vecino si acaso \ | } [risas] y mientras tanto tienes esto que es la provisional \ |
76. UH1 – vale \ <5>
77. PM3 – {(F) si tienes que ir a la farmacia \ | }
78. UH1 – vale \ |
79. PM3 – o cualquier cosa \ | {(AC) aquí tienes el número de seguridad social \ | de historia y todo \ | }
80. UH1 – vale \ |
81. PM3 – vale / |
82. UH1 – esta tarjeta no / | [señala una tarjeta del centro que hay sobre la mesa]
83. PM3 – {(AC) no ésta es de aquí del centro \ | } nuestra \ | pero ésta no es tuya \ |
84. UH1 – mm \ |
85. PM3 – quieres una del doctor / | | de aquí del centro / | |
86. UH1 – sí \ |
87. PM3 – pero de tu médico \ | que esa no es tuya \ | esa es de otro médico \ <14>

[PM3 le hace una tarjeta de centro]

88. PM3 – esta es de aquí del centro \ | vale / | =aquí tienes los teléfonos del centro y del doctor= \
89. UH1 – =muy bien \ | mu:chas gracias \ | mu:chas gracias= \
90. PM3 – de nada: \

1.3.24 Transcripción de la cinta 24

ENC1_24

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_24.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 24 (22-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM17 (proveedora diecisiete), PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM17: española, PM1: española, UH1: paquistaní
- *Lenguas:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 8:50-24:24
- *Fecha de la grabación:* 22/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición nueva tarjeta sanitaria

1. PM17 – hola \<4>
2. UH1 – ha perdido tarjeta y quiere pedir de nuevo \|[UH1 le da el resguardo de la tarjeta sanitaria]
3. PM17 – ha pe- la ha perdido /|
4. UH1 – sí \| perdido \| quiere pedir {(P) nueva tarjeta} \<18>
5. PM17 – pero \| {(F) esa esa tarjeta le llegó /|}
6. UH1 – sí \|
7. PM17 – sí /|
8. UH1 – sí \|llego y ha perdido \|
9. PM17 – pero esto es del dos mil tres \|eh /|
10. UH1 – sí \|y después no sólo hay \| en una primera tarjeta \|
11. PM17 – vale \<10>
[PM17 entra en la base de datos]
12. PM17 – Sarham es el primer apellido /|
13. UH1 – sí \|
14. PM17 – y:: Khum el segundo /|
15. UH1 – segundo \<13>

16. PM17 – dónde la tramitó esta tarjeta /| en en América \|| no /|
17. UH1 – no \|| cogió aquí \||
18. PM17 – no \|| esto es de América \||
19. UH1 – en América mandao aquí \|| y el coger aquí \||
20. PM17 – él la recogió aquí /|
21. UH1 – sí \||
22. PM17 – vale \|| pero él está trabajando ahora /|
23. UH1 – {(DC) sí \|| trabajando \||}
24. PM17 – trabajando \||
25. UH1 – sí \|| | porque antes como no tener permiso de residencia \|| y ahora sí \||
26. PM17 – ahora sí \<10>
27. UH1 – tener +padramento+ de aquí \|| calle Comercio \|| número cincuenta y tres \||
28. PM17 – {(P) vale \||} es que lo que tendría que hacer es pedir una –| solicitar una tarjeta ya \||a::h porque ésta es un resguardo de una tarjeta no contributiva \|| y lo que tendría que tramitar es una tarjeta \|| ya que está trabajando ahora \|| porque cuando la tramitó no trabajaba \|| verdad /|
29. UH1 – no \|| antes no trabajaba \<0>
30. PM17 – antes no trabajaba \|| vale \||
31. UH1 – pero ahora sí trabaja \||
32. PM17 – pues ahora lo que tendríamos que hacer \|| para: ya que la tengo que volver a pedir \||
33. UH1 – sí \||
34. PM17 – vale /|
35. UH1 – vale \||
36. PM17 – que me traigas \|| si tiene \|| el certificado del padrón \||
37. UH1 – ah =vale= \
38. PM17 – =vale= /

39. UH1 – y no puede con mismo padro /|
40. PM17 – eh /|
41. UH1 – y no puede con el mismo +padromiento+ de –|
42. PM17 – ahora lo miraré \| pero por si acaso \| se lo explico \| y después e:h la tarjetita:: amarilla de la:: seguridad social \| la =tiene= /
43. UH2 – =sí sí= \
44. UH1 – =sí sí= \| sí \|
45. PM17 – vale \| pues si:: lo del padrón está:: indicado aquí \| no hay problema y la tramitamos ahora \| vale /|
46. UH1 – {(P) vale \|}<50>
- [PM17 entra en la base de datos para comprobar si están esos datos. Al mismo tiempo PM17 habla con PM1 y contesta el teléfono]
47. PM17 – sentaros eh /| si queréis /|
48. UH1 – no \| no pasa nada \|
49. PM17 – no /<5> no tiene por casualidad la tarjeta del centro /| de aquí /| con su número de historia /|
50. UH1 – no \|
51. PM17 – no \<3> pero tiene médico asignado /| aquí él /|
52. UH1 – {(F) no: \|} tiene que tener médico de aquí \|
53. PM17 – tiene médico de aquí /| qué médico tienes \|
54. UH1 – XXX
55. PM17 – te acuerdas /|
56. UH1 – XXX {(P) no se acuerda \|}
57. PM17 – no se acuerda /|
58. UH1 – no \| porque mucho +tempo+ \| casi un año no –|
59. PM17 – que no viene \| muy bien \| eso es que no estará enfermo \|
60. UH1 – claro \<12>
61. PM17 – en qué calle vive \|

62. UH1 – calle Comercio \ |
63. PM17 – Comercio \ |
64. UH1 – número cuarenta \ | segunda tercera \ | [PM17 escribe los datos en el ordenador] <101>
- [PM17 contesta el teléfono]
65. PM17 – es que hay muchos como él \ | eh / | con su apellido \ | | no tengo más datos \ |
66. UH1 – el nombre es Aukraam \ |
67. PM17 – cómo / |
68. UH1 – nombre es Aukraam \ | Sarham Khum esos son apellidos \ |
69. PM17 – ya \ | pero es que:: – | como yo no sé cómo los escribieron en su día aquí \ |
70. UH1 – claro \ | claro \ |
71. PM17 – entiendes / | | {(P) pues ahora a saber \ } <43>
- [PM17 sigue buscando en la base de datos]
72. PM17 – pues en este centro no está inscrito este señor \ |
73. UH1 – cómo / |
74. PM17 – nunca ha venido a este centro este señor \ | no / |
75. UH1 – no \ | ha venido muchas veces \ |
76. PM17 – muchas veces / |
77. UH1 – sí \ <3>
78. PM17 – [escribe en el ordenador] {(F) pues no está inscrito \ | eh / | }
79. UH1 – tenía historia aquí \ |
80. PM17 – tenía historia / | y no no se acuerda de número de historia / |
81. UH1 – no \ <63>
- [PM17 busca al usuario a través de otros datos: número de la Seguridad Social, NIE y el CIP]
82. PM17 – pues no consta de ninguna de las maneras \ | lo que buscado por el número

- de seguridad social \ | por por el nie \ | por su cip \ | por sus apellidos y no consta \ |
83. UH1 – porque ahora tiene seguridad social cogió ahora \ | y permiso residencia tiene porque: – |
84. PM17 – sí \ | pero pero yo lo busco por el número \ | y no lo encuentro \ | no está / |
85. UH1 – ah vale \ |
86. PM17 – no \ |
87. UH1 – siguió con el número éste \ |
88. PM17 – es igual \ | pero esto \ | por este número lo tendría que encontrar y no consta \ |
89. UH1 – y puede pedir XXX \ |
90. PM17 – poderlo pedir sí \ | {(F) lo que pasa que no está inscrito \ | y como me dices que ha estado en este centro \ | }
91. UH1 – sí \ |
92. PM17 – en este centro no está inscrito este señor \ |
93. UH1 – porque +padromento+ aquí \ | tiene que pedir aquí \ | no / |
94. PM17 – {(F) y se ha visitado con un médico aquí / | seguro / | }
95. UH1 – sí \ | seguro \ |
96. PM17 – tú has visto a un médico aquí / | pues no en- _
97. UH1 – primera +pranta+ \ |
98. PM17 – {(F) y qué / | qué enseñabas cuando ibas al médico \ | esto / | } [señala el resguardo de la tarjeta sanitaria]
99. UH1 – XXX \ | ahí tiene dos tres hojas \ |
100. UH2 – XXX
101. UH1 – dice que trae de América en dos tres hojas \ | dice han mandao tarjeta aquí \ |
102. UH2 – XXX
103. UH1 – número dieciséis \ | primera planta \ <13>
104. PM17 – {(P) bueno \ | pues si XXX} <3> siempre ha vivido en la calle Comercio / |

105. UH1 – sí \ | siempre \ |
106. PM17 – siempre \ <65>
107. PM1 – te ayudo Nuria / |
108. PM17 – no no \ | | gracias \ <87>
 [PM17 continúa buscando a UH2 en la base de datos]
109. UH1 – si no sale es porque _
110. PM17 – no sale \ | eh / | de ninguna de las maneras \ |
111. UH1 – porque XXX de América \ | no / | él me dice que está en casa \ | que él puede traer \ |
112. PM17 – ya pero es que: – | da igual \ |
113. UH1 – ah \ |
114. PM17 – con toda la información que me traes \ |
115. UH1 – sí \ |
116. PM17 – lo tendría que haber encontrado \ |
117. UH1 – {(P) ah vale \ |}
118. PM17 – porque si no lo encuentro por sus apellidos \ | lo encuentro por su número de seguridad social \ |
119. UH1 – claro \ |
120. PM17 – si no es por este número \ | lo puedo encontrar por su número del de nie \ |
121. UH1 – de nie \ |
122. PM17 – {(DC) y por ninguna de las tres cosas lo encuentro \ |} entonces lo que voy a hacer es darlo de alta en el centro \ | y ya está \ | vale / |
123. UH1 – vale \ <4> +padronamento+ \ |
124. PM17 – lo que sí que necesitaré es el padrón seguramente \ |
125. UH1 – sí \ |
126. PM17 – vale / <3>
127. UH1 – +padronamento+ vale / |

128. PM17 – ahora os lo digo \ | seguro \ | pero:: creo que sí \ | eh / |
129. UH1 – {(P) vale \ } <50>
130. PM17 – pues sí \ | me tendrá que traer el padrón \ | eh / |
131. UH1 – vale \ |
132. PM17 – porque he mirado en las ba- en los datos generales \ | de la seguridad social \ | y no consta tampoco \ |
133. UH1 – {(P) vale \ | }
134. PM17 – habrá habido algún error en algún tema o algo \ | porque no:: - | no le puedo localizar \ |
135. UH1 – muy bien \ |
136. PM17 – y para poderla tramitar \ | necesito el certificado del padrón \ |
137. UH1 – vale \ |
138. PM17 – vale / <0>
139. UH1 – bueno \ |
140. PM17 – pues en cuanto lo tengo que lo:: =tra- que lo traeis= \ | eh / | y lo tramitamos de nuevo \ |
141. UH1 – =vale vale sí sí= \
142. UH1 – muy bien \ |
143. PM17 – y le doy de alta en el centro \ | {(AC) porque tampoco está dado de alta aquí \ | }
144. UH1 – vale \ | =venga gracias= \
145. PM17 – =vale / | venga= adiós \

ENC2_24

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_24.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 24 (22-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), PH2 (proveedor dos), PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, PH2: española, PM1: española, UH1: argentina
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 19:44-34:04
- *Fecha de la grabación:* 22/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de recetas médicas

1. PM16 – quién va \ | <3>
2. UH1 – sí \ | fui al médico XXX
[UH1 le da su tarjeta sanitaria]
3. PM16 – bueno \<10> Nuria Bravo / | [le da las recetas a otra usuaria]

[PM16 habla con una usuaria]
4. PM16 – dígame / | {(P) que no tiene -}<25>

[PM16 entra en la base de datos]
5. PM16 – es que no tengo:: su número de la seguridad social \ | usted ha cotizado a la seguridad social / |
6. UH1 – no:: \ |
7. PM16 – no ha cotizado \ | {(DC) si no ha cotizado no tiene derecho a recetas rojas \ | } no ha cotizado nunca a la seguridad social / | usted / |
8. UH1 – no \ |
9. PM16 – {(P) entonces \ | a ver \ | | } {(AC) tienen derecho las personas que durante toda la vida han estado pagando la seguridad social \ | entonces cuando llega y se jubilan pues no pagan \ | pero una persona que no ha cotizado nunca a la seguridad social \ | } no puede tener recetas rojas \ | | usted si ha estado trabajando adónde ha cotizado \ |
10. UH1 – X=XX= yo soy argentino \ |
11. PM16 – =arg=- –
12. PM16 – vale \ | por eso \ | claro \ | en su país \ | tenía que haber ahorrado \ | si allí

- trabajó y cotizó para que aquí le pudiéramos dar \ | la cobertura de:: - |
13. UH1 – y qué tengo que hacer \ | algún tipo de: XXX <18>
[PM16 continúa mirando la base de datos]
 14. PM16 – lo mejor será \ | de momento \ | pagar allí \ | y que ellos le den la cobertura \ | es que de hecho no tiene no tiene \ | {(F) tal y como está el tema ahora mismo \ | } no tiene derecho ni a asistencia en la seguridad social \ | entiende lo que le quiero decir / | si no ha cotizado \ | {(DC) no tiene derecho a la asistencia de la seguridad social \ | }
 15. PM1 – tiene la tarjeta sanitaria / |
[se dirige a PM16]
 16. PM16 – [se dirige a PM1] {(ACC) tiene tarjeta la sanitaria \ | pero quiere recetas rojas \ | pero recetas rojas no \ | porque no tenemos número \ | no ha cotizado aquí \ | ha cotizado en su país \ | trabajó allí en {(F) Argentina} \ | | {(P) claro} \ | }
 17. PM1 – tarjeta sanitaria:: de:: activo / |
 18. PM16 – tiene \ | en la tarjeta sanitaria tiene \ | farmacia gratuita \ | sin embargo aquí XXX hace cuatro años que lleva aquí \ |
 19. PM1 – y has mirado en el erreceá / |
 20. PM16 – no \ | XXX
 21. PM1 – {(F) pero mírale en e:l - | }
 22. PM16 –espérate \ | a ver si XXX \ | [se dirige a PH2] tienes abierto el erreceá / |
 23. PH2 – sí \ | me parece que sí \ | que no lo he cerrado \ | a:h te voy a enseñar una cosa aquí \ | ya que estás \ | que es como un sucedáneo del erreceá \ |
 24. PM16 – ah vale \ | mírame este señor {(P) cuando puedas} \ | XXX este señor =trabajó= en Argentina \ |
 25. PH2 –
=XXX=
 26. PH2 – sí \ |
 27. PM16 – y aquí \ | {(P) es este señor \ | } y aquí: \ | {(AC) que:: no ha cotizado aquí \ | y que dice que claro que no le salen las recetas rojas \ | pero es que en el siap no tiene número de seguridad social \ | dice que no tiene porque no ha cotizado \ | | } {(P) y todo cotizó en Argentina \ | } <55>
[PH2 consulta la base de datos junto con PM16]
 28. PM16 – lo mismo lo pone en la tarjeta sanitaria \ | farmacia gratuita \ |

29. PM1 – {(F) sí: \ | }pero pero tipo de cobertura / |
30. PH2 – farmacia parcial \ |
31. PM16 – cobertura sanitaria general \ |
32. PH2 – tipo de {(cat) afiliació¹⁸⁵} \ | uy nivel de cobertura \ | [lee la pantalla del ordenador]
33. PM16 – XXX no ha cotizado \ |
34. PH2 – bueno \ | puede ser \ | {(F) usted no tiene ningún tipo de ingreso / | tiene ingresos o no / |}
35. UH1 – no \ | {(F) en este momento no \ | } estoy trabajando \ |yo_
36. PH2 – {(F) está trabajando / | entonces tiene ingresos \ }<0>
37. PM1 – no \ | que no \ |
38. UH1 – no no e::l – | {(F) no no tengo trabajo fijo yo \ |}
39. PM16 – pero ahora usted cobra de algún sitio / | ahora / |
40. UH1 – sí: \ | de:: de Argentina \ |
41. PM16 – {(F) de Argentina le pagan aquí \ |}
42. UH1 – sí \ |
43. PH2 – [se dirige a PM16]{(P) pero no tiene farmacia gratuita \ |}[se dirige a UH1]{(F) pero qué qué es lo que cobra / |}
44. UH1 – {(F) una jubilación \ |}
45. PM16 – la jubilación \ |
46. PH2 – otra cosa =es un convenio= \ |que tenga convenio \ | los convenios están aquí en facturación o:: – | ay e::n – |
47. PM16 – =un convenio= \
48. PM16 – vale \ |pues lo vamos a {(&) ver} \ | a ver si usted tiene convenido \ |y entonces le hago las recetas rojas \ |eh / |
49. PM1 – sí que está lo de las recetas en facturación \ |
50. PH2 – está con esto o qué / | en facturación / |
51. PM1 – tienen que estar las dos cosas \ |

52. PH2 – está en esto /| [le muestra una carpeta de su mesa]
53. PM1 – no \ | en eso no \ |
54. PM16 – tiene algún permiso /|
55. PH2 – lla- llama a la UAU que lo sabrá \ | seguramente te lo dirán antes \<11> [se dirige a PM16] {(P) si tiene ingresos no tiene derecho a:: farmacia \<3> [UAU es la unidad de atención al usuario del centro situado en otro centro de salud]
56. PM16 – la UAU qué teléfono tiene /|
57. PH2 – noventa y tres \ | tres veinte nueve \ | treinta y:: –| setenta y ocho \ |
58. PM16 – sententa y ocho \ |
59. PH2 – cero \ | cero seis \ | es éste \ | di que llamas de parte de XXX bueno no digas que llamas de parte <42> [PH2 coge el teléfono]
- [PH2 llama por teléfono a la UAU]
60. PH2 – {(cat) hola \ | em pots passar la UAU \ | sí \ | em pots passar la UAU\<6>hola bon dia \ | sóc el Paco \ | qui ests \ | hola Dolors \ | està:: la Consols \ | XXX ella \<10> {(F) Consols /|} ¹⁸⁶} no te escapas \ | verda::d \ | {(F) oye /|} oye /| a ver si tú lo sabes \ | supongo que no \ | tengo aquí un señor \ | {(&) quiere} farmacia gratuita \ | argentino con pensión de Argentina \ | {(P) le toca /| farmacia gratuita /|}
- [Consols contesta el teléfono]
61. PH2 – XXX catsalut \ | no \ | vale vale vale vale \ | o sea que las recetas son verdes \ | no son nada \ | en realidad no se tiene ni que visitar \ | o sea ha de ir primero a::: a convenios internacionales \ | al ics al lado del Paseo de Gracia \ | no /| Paseo de Gracia \ | no /| es /|
- [Consols contesta el teléfono]
62. PH2 – sí \ | el número \ | {(PP) no conocía de antes \ |} y allí se lo darían como {(F) reconocido} \ | pero ya es cosa de ellos \ | entonces será {(F) pensionista} de un:: de un ics \ | no un catsalut \<4>
- [Consols contesta el teléfono]
63. PH2 – vale \ | vale \ | {(F) muy bien \ |} ninguna \ | ninguna \ | ni recetas \ | vale \ | vale \ | {(AC) ni recetas ni visitas ni nada \ | hasta que no lo arregle \ |} vale \ | XXX \ | gracias \ | eh /| {(cat) adéu \ |}
- [PH2 cuelga el teléfono]
64. PM16 – vale \ | pues lo que yo he dicho \ | al principio \ |

65. PH2 – {(F) a ver \ | e::h debe- usted en principio no se puede visitar con tarjeta aquí \ | es que esta tarjeta usted no la pue- no tiene derecho a tenerla \ |} si usted está cobrando una pensión por Argentina \ | tiene que ir a la seguridad social \ | al ics \ | convenios internacionales y que le reconozcan aquí la pensión \ | {(F) y a partir de ahí \ | entonces usted podrá pedir visitas aquí \ | pero ni se puede visitar \ | ni XXX \ | es que su tarjeta XXX \ | las recetas no son correctas \ |} esto quién se las ha dado / | el médico / |
66. UH1 – claro \ | porque tengo la tarjeta ésa \ | [señala la tarjeta sanitaria]
67. PH2 – pues no \ | eso está mal \ | eh / |
68. UH1 – XXX
69. PH2 – sí sí \ | y al médico ha de hablar \ | es que usted no no puede ni visitarse \ |
70. UH1 – {(P) está bien \ |}
71. PH2 – {(F) a ver \ | tiene que ir \ | para arreglar su situación \ | y que se pueda visitar aquí \ | |} [se dirige a PM16] tienes tienes tienes papel o un bloc de notas / | por ahí / | Carmen / |
72. PM16 – dime / |
73. PH2 – tienes papeles blancos / | de notas / |
74. PM16 – papel blanco \ | por aquí debe haber folios \ |
75. PH2 – sí no \ | buscaba \ | algunas veces tenemos blocs \ |
76. PM16 – [risas] ya \ | mira toma \ |
77. PH2 – esto es lo que buscaba \ | ves / <42> [le escribe la dirección en un papel] aquí es donde tiene usted que ir \ | ellos le dirán la documentación que {(F) corresponde:} \ | y:: estas recetas se las ha dado el médico \ | lo que pasa es que esta tarjeta XXX \ | eh / | XXX lo que te corresponde: \ | eh / |
78. UH1 – XXX
79. PH2 – XXX {(F) yo le digo ahora para que tenga algo \ |} por si se tiene que visitar \ | de la medicación \ | pero – | y ahora qué médico tiene / |
80. UH1 – la doctora Alemán \ |
81. PH2 – la doctora Alemán \ | vale \ | pues haga esto \ | le he dado el papelito \ | vale / | vaya ahí \ | diga usted cuál es su situación \ | que está cobrando la pensión de:: de Argentina \ | y:: y a partir de ahí entonces podrá pedir otra tarjeta porque tarjeta \ | porque ahí XXX \ | eh / | esta no es correcta \ | de acuerdo / | entonces ya:: – | ellos le reconocerán el derecho a a la prestación \ | eh / |

82. UH1 – vale \ | muy bien \ | Argentina tiene convenio con con – |
83. PH2 – sí \ | tiene convenio \ |
84. UH1 – antes_
85. PH2 – lo que pasa que eso lo tiene que reconocer- llevarlo el Estado \ | y nosotros somos la Generalitat \ | se lo ha de reconocer el Estado \ |
86. UH1 – muy bien \ | cómo es tu tu nombre / |XXX
87. PH2 – sí \ | Francisco Serrano \
- [UH1 se marcha, mientras PH2 habla con otro usuario]

ENC3_24

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_24.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 24 (22-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), PH2 (proveedor dos), UM1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, PH2: española, UM1: mexicana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 30:44-35:36
- *Fecha de la grabación:* 22/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de tarjeta sanitaria

1. PM16 – quién va \ |
2. UM1 – {(&) tengo hoy mi primera visita con el doctor para que pueda – | }
3. PM16 – te llamas / |
4. UM1 – Isabel Rodríguez \ |
5. PM16 – perdona / |
6. UM1 – mira que lo paso por aquí \ |
[le da el pasaporte]
7. PM16 – vale \ | { (F) tarjeta sanitaria tienes ya / | te la han pedido / | }
8. UM1 – tengo \ | mira \ | tengo esto \ |
[le muestra la tarjeta sanitaria provisional]
9. PM16 – ah la visita del quince de julio \ | te la hicieron \ |
10. UM1 – me la hicieron pero XXX aquí no – |
11. PM16 – vale \ | pues como ya la tienes \ | no te tramito nada \ | sólo te doy número de historia y médico \ | eh / |
12. UM1 – perfecto \ <3>
13. PM16 – Isabel Rodríguez Rubio \ | [lee la tarjeta sanitaria provisional y escribe en el ordenador] <48>

[PM16 habla con PH2]
14. PM16 – Cordelles \ | Cordelles \ | [lee y escribe en el ordenador] <5> { (P) es éste \ | vale \ | tienes horas \ | } anda \ | día veintidós de julio \ <8> cuarenta y tres \ | quinientos \ | { (P) ocho \ | } [lee y escribe en el ordenador] <11> te visitaste en

- junio/| aquí /|
15. UM1 – sí \| es que tuve una- me dieron una cita porque estaba XXX_
 16. PM16 - {(F) te visitaste en junio \| y luego te visitaste -|} =bueno te visitas ahora=\
 17. UM1 – =XXX un mes \| un= y no pude asistir XXX o sea que esta será XXX \| {(P) que vine hace quince días \| |}
 18. PM16 – {(P) veintitrés \| quinientos quince \| |} cuarenta y tres \| quinientos quince \| Isabel Rodríguez Rubio \| vale \| [mira la pantalla del ordenador] pues ya estás \| {(sorpresa) a:h \| } <12> vale \| es de la calle Cor- Cordelles \| cincuenta y ocho \| tercero cuarta \| el teléfono \| {(AC) seis nueve cinco \| seis ocho dos \| siete siete cuatro \| } no estás trabajando \| no cotizas \| <3> eres de México /|
 19. UM1 – sí \|
 20. PM16 – que eres estudiante /|
 21. UM1 – sí \| estoy estudiando con mi visado \|
 22. PM16 – {(F) con qué /|}
 23. UM1 – con visado y todo \| <4> {(F) estoy esperando que me den mi::} noch \| mi:: tarjeta de la seguridad social \| no /|
 24. PM16 – vale \| y cuándo vas a empezar a trabajar /|
 25. UM1 – e:h me la dan la siguiente semana \| y -|
 26. PM16 – es que en teoría no te la puedo dar \| porque no estás cotizando \| los estudiantes no tenéis derecho \| {(P) asistencia \| } [se dirige a PH2] Paco /| {(F) una chica \| de México estudiante \| puede visitarse /| } le han asignado médico \| tiene la primera visita hoy \| empieza a trabajar la sem{(P)mana} -<3>
 27. PH2 – [niega con la cabeza]
 28. UM1 – no: /|
 29. PH2 – no \| una estudiante no \|
 30. PM16 – no tienes ningún tipo de cobertura de nada /| no tienes_
 31. UM1 – sí \| tengo un seguro \|
 32. PM16 – un seguro /| dónde lo tienes el seguro \|
 33. UM1 – e:h aquí \| está en mi casa \| pero es el seguro de:: de de viaje \| de vida \| de todo de -|

34. PM16 – pero te cubre la medicina /| es que es lo que tienen que hacer los estudiantes \| cuando salen de su país \| o traen un seguro de sus padres para que les cubra \| o cuando llegan aquí {(&) ellos contratan un seguro } \| o a veces la universidad donde está: –| que es la universidad –|
35. UM1 – es un seguro a::l no a::l_
36. PM16 – de asistencia sanitaria /<4> es que –|| {(P) de hecho \| la tarjeta sanitaria no sé yo si te la tenían que haber dao \| } no puedo ponerte con un médico \|
37. UM1 – y cuándo empiece a tra=bajar= /| en ese momento ya puedo /|
38. PM16 – =sí= \
39. PM16 – sí \| porque ya estás cotizando \|=y enton=ces como una mutua\| entonces con esa mutua tienes derecho a:: asistencia \|
40. UM1 – =vale= \
41. UM1 – entonces la semana que viene vengo \| ya vengo y:: –|
42. PM16 – si tienes los papeles \| exacto \| te damos hora \| yo no te voy a borrar del programa \| vamos a dejar tus datos \| eh /|
43. UM1 – {(P) perfecto \| }
44. PM16 – te traes esto \|| te pongo estudiante aquí:: \| [escribe en el papel de la primera visita] para cuando vengas \| saber que no te has visitado \| no por =nada=\
45. UM1 – =okei= \
46. PM16 – vale /<0>
47. UM1 – vale \| gracias \|
48. PM16 – de nada \| hasta luego: \

ENC4_24

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_24.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 24 (22-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno), UH2 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: bangladeshí, UH2: bangladeshí
- *Lengua:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 53:15-78:42
- *Fecha de la grabación:* 22/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de traslado al centro

1. UH1 – XXX
[UH1 le da a PM1 las hojas de empadronamiento de su familia y PM1 entra en la base de datos]
2. PM1 – Fami qué es apellido o nombre \ |
3. UH1 – eh apellido \ | los dos son apellidos \ | {(P) Fami Rai \ } <14>
4. PM1 – {(F) Sanhita Fami Rai \ | | cap Monumental \ } <5> cinco \ | cuarenta y seis \ <4> {(F) a qué ambulatorio hay que pedirlo \ | }
5. UH1 – en Barceloneta \ |
6. PM1 – vale \ <4> cuatro cinco ocho \ <4> {(F) ya se pidió \ | lo vuelvo a pedir \ | } porque no nos ha llegado \ | vale / <9> tarjeta Fami Rai \ <25>
- [PM1 hace una nueva petición de su historial]
7. PM1 – Sanhita \ | una \ | tu padre \ | | cuál es el apellido \ | Benhad / | [le pega las etiquetas a la solicitud]
8. UH1 – no \ | Nahdei \ |
9. PM1 – Nahdei \ | | si parece que no tienen bien hecho \ | los permisos de residencia \ <5> Nah \ | ene a hache \ | [escribe en el ordenador] dei \ | Nahdei \ | pero tu padre no tiene historia aún aquí / | pues hasta que no::: hasta que no la abra \ | no podemos pedirle historia \ |
10. UH1 – XXX
11. PM1 – {(F) (DC) hasta que tu padre \ | no abra historia clínica aquí \ | }
12. UH1 – sí \ | ya está \ | todos están apuntados aquí \ <12>
13. PM1 – {(FF) tu padre ha venido de urgencias \ | pero no ha venido a que asignemos

- médico \ | }
14. UH1 – sí: \ | está \ | ha venido de: pidió – | cómo se llama \ | una médica para él \ |
 15. PM1 – aquí / |
 16. UH1 – sí \ | es que hemos juntado a todos \ <4>
 17. PM1 – {(AC) (escribe) cero ocho \ | dos cero nueve \ | cincuenta y tres \ | cuarenta y cinco \ | inicio \ | } Nahdei \ | Rahman \ <3> Sanhita \ | Menahi \ <3> {(F) no habrá atendido a tu madre / | en vez de tu padre / | }
 18. UH1 – no \ | tienen los dos \ <6>
 19. PM1 – Benhad \ <11> me consta que tu padre – <4> {(P) no ha venido \ | } hoy lo atendió / |
 20. UH1 – sí: tenía_
 21. PM1 – {(AC) en qué consulta \ | sabes el número / | }
 22. UH1 – sí: \ | en en el final \ | {(P) en la primera puerta \ | como se-} el oto- del oído / |
 23. PM1 – {(F) el otorrino / | }
 24. UH1 – sí \ <12>
- [PM1 entra en la base de datos de programación]
25. PM1 – veintidós del siete \ | {(F) Noelia Matas \ | } otorrino \ <33> a qué hora ha estado tu padre arriba / |
 26. UH1 – mira \ | tengo la: visita \ |
[le muestra el papel de la visita]
 27. PM1 – Benhad \ | be e ene \ <5> be e ene \ | hache a de \ | está bien \ <5> puf:: chis: \ <3> está igual escrito \ <10> chis:: be \ | ene \ | ene \ | hache \ | a \ | de \ | {(F) (DC) ahora \ | } tu padre que tiene dos apellidos / |
 28. UH1 – sí \ | Benhad Kham \ |
 29. PM1 – y Mokoí quién es \ |
 30. UH1 – es mi tío \ |
 31. PM1 – vale \ <5> ya ha tenido la visita hoy \ | | otorrino \ | día veintisiete \ |
 32. UH1 – {(PP) sí \ | ha estado a las doce \ | }
 33. PM1 – y luego tiene urología en Barceloneta \ | en septiembre \ | | y tiene una {(F)

- radiografía} \ | en octubre \ |
34. UH1 – mm \ |
35. PM1 – y tiene una analítica en octubre \ | {(AC) y luego tiene una visita con el médico de Barceloneta \ |} en noviembre \ |
36. UH1 – {(@) tiene muchas \ | sí \ |}
37. PM1 – a ver \ | todo esto lo tendría que anular \ | porque si ya se visita aquí:: \ |
38. UH1 – sí \ |
39. PM1 – tendría que:: hacer el servicio aquí \ | tendría que hacer todas estas cosas aquí \ <4> que lo hable con el doctor suyo esto \ |
40. UH1 – {(&) con aquél / |}
41. PM1 – no \ | el de aquí \ | que le diga que tiene cosas que hacer allí en Barceloneta \ |
42. UH1 – sí \ |
43. PM1 – {(F) y que qué hace \ | que si las realiza las visitas o que si se las tramitan desde aquí \ |}
44. UH1 – vale \ <11>
45. PM1 – qué médico tiene tu madre \ | tú lo sabes / |
46. UH1 – {(PP) yo no \ | | } [niega con la cabeza]
47. PM1 – a ver \ | tu madre es Rahmita \ | Nahdei \ | la doctora Catedral \ |
- [PM1 introduce los datos en la base informática]
48. PM1 – pues a tu padre le pongo el mismo médico de cabecera \ | vale / | la doctora Catedral \ | {(DC) (P) Rah \ | mi \ | ta \ | Nahdei \ } \ <7> [introduce los datos en el ordenador] {(P) Catedral \ | vale \ } \ <21>
- [PM1 pega etiqueta en la solicitud de su madre]
49. PM1 – a ver \ | entonces ahora \ | | los papeles del matrimonio \ |
50. UH1 – éste es de mi hermana pequeña \ | [le señala el documento]
51. PM1 – ah \ [introduce los datos en la base de datos] \ <7> Pehmi \ |
52. UH1 – {(P) sí \ } \ <26>
53. PM1 – vale \ <8> éste de quién es \ | [coge el empadronamiento]

54. UH1 – es de mi madre \ |
55. PM1 – imagino \ | aquí no sale ninguno de vosotros / | quién es Rahmanou \ |
56. UH1 – no es es donde estaba \ | en Bangladesh \ |
57. PM1 – mm \ | esto de quién es \ | Nahashid \ |
58. UH1 – Nahashid \ |
59. PM1 – {(F) niño o niña / | }
60. UH1 – niño \ <10> [imprime etiquetas]
61. PM1 – {(P) Nahashid \ | } vale otro \ | quién más \ |
62. UH1 – mi tío \ | |
63. PM1 – Mip \ | {(F) Mip o Mif / | }
64. UH1 – Mip \ |
65. PM1 – aquí aquí \ <11> y quién me faltaría \ |
[le señala donde aparece en el empadronamiento]
66. UH1 – yo \ |
67. PM1 – vale \ <30> sois hermanos eh / | [imprime etiquetas] <8> {(P) (DC) cap
Barceloneta \ | } que es Barceloneta \ <4>
68. UH1 – es – <4> aquí tienes que poner el puesto \ |
69. PM1 – ay es verdad \ | {(bromenado) tú si que sabes \ | eh / | } {(P) pue::s – | | pues
pues pue::s – } <66> [cumplimenta los documentos] {(cat) data sortida¹⁸⁷ \ } <7>
[pone los sellos] {(P) veintidós del siete \ | veintidós del siete \ | } qué te iba a
preguntar \ | {(F) los documentos estos no los tenéis en español / | }
70. UH1 – [niega con la cabeza]
71. PM1 – {(F) no los tenéis que hacer / | pre=gunto eh= /
72. UH1 – =a:: a así= sirven todos \ |
73. PM1 – así sirven \ |
74. UH1 – en el colegio esto \ |
75. PM1 – pues ten \ | mírate lo de que:: me haya quedado algo sin querer \ | | {(PP)
fotocopias \ | } y tu padre o tu madre puede venir en un momento / |

76. UH1 – sí \ |
77. PM1 – dile que venga y que pregunten por mí \ | soy Pepi \ |
78. UH1 – vale \ |
79. PM1 – pues ya está majo \ |
80. UH1 – vale \ | {(cat) adéu¹⁸⁸ \ |}
81. PM1 – {(F) adéu¹⁸⁹ \ } <760>
- [UH1 va a buscar a su padre que acude a la oficina para firmar los documentos]
82. PM1 – a ver señor \ | | tiene que firmar aquí \ | [le señala el lugar donde tiene que firmar en los documentos]
83. UH2 – [firma los documentos] <6>
84. PM1 – y aquí \ |
85. UH2 – [firma los documentos] <8>
86. PM1 – {(FF) ya está / |} dile que ahora a esperar a que vengan \ |
87. UH1 – vale \ |
88. PM1 – vale / |
89. UH1 – {(P) vale \ |}
90. PM1 – venga: \

1.3.25 Transcripción de la cinta 25

ENC1_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM17 (proveedora diecisiete), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM17: española, UM1: boliviana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 1:12-4:14
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de recetas médicas

1. UM1 – hola \ |XXX para recetas \ |
[UM1 le da la cartilla de medicamentos y su tarjeta sanitaria]
2. PM17 – para recetas /<13>
[PM17 entra en la base de datos]
3. UM1 – perdona \ | para eliminar algunas que no necesitamos \ |
4. PM17 – tenéis que hablar con el docto:r – | con la doctora Alemán \ | | eh /<12>
[PM17 contesta el teléfono]
5. PM17 – a::h \ | si quieres \ | de todas maneras \ | ahora no te doy las que:: – |
6. UM1 – sí sí \<0>
7. PM17 – cuáles son \ |
8. UM1 – Renafel \ |
9. PM17 – Renafel \ | [puntea con el ratón]
10. UM1 – Noloti:l \ | [PM17 punta con el ratón] e::l – |
11. PM17 – Locan- Locantrol / |
[lee la pantalla]
12. UM1 – ése sí \ |
13. PM17 – sí \ | Estrol / |
14. UM1 – sí \ |

15. PM17 – Loramet /|
16. UM1 – no \|
17. PM17 – ése no \| Oloprazol /|
18. UM1 – sí \|
19. PM17 – {(DC) e \| le \| ne \| frino \|}
20. UM1 – [asiente con la cabeza]
21. PM17 – y {(DC) e \| fre \| a \| gan \|}
22. UM1 – [niega con la cabeza]
23. PM17 – Efreagan tampoco \<58>
[PM17 busca las recetas para imprimirlas]
24. PM17 – pues el día que puedas \| pues lo:: comentas con la:: doctora \| eh /|
25. UM1 – XXX <48>
[PM17 imprime las recetas]
26. PM17 – pues ya está \<5> [le da las recetas]
27. UM1 – vale gracias \|
28. PM17 – de nada \

ENC2_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuaria uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, PM9: española, UM1: colombiana, UH1: colombiana
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 33:05-38:08
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el dentista y primera visita

[UM1 y UH1 estuvieron en el centro anteriormente para pedir cita de urgencias para visitar al dentista]

1. PH2 – qué queráis \ |
2. UM1 – que me apuntes cita para el miércoles \ |
3. PH2 – para el miércoles / | con el dentista / |
4. UM1 – [asiente con la cabeza] <10>

[PH2 entra en la base de datos]

5. PH2 – {(DC) pasa que tendréis que pasar una primera visita \ |} no tiene médico asignado \ |
6. UM1 – hemos pasado ahora en la tarde \ | y ahí me decía para el miércoles \ |
7. PH2 – no \ | hay que asignar un médico \ |
8. UM1 – sí / |
9. PH2 – de:: que pasen \ | [le indica con la mano que vayan con PM9 porque PH2 se ha de marchar]
10. PM9 – [se dirige a UH1 y UM1] {(F) pasad aquí \ |} <4> [se dirige a PH2] {(cat) que s'ha d'assignar / | metge¹⁹⁰ / |}
11. PH2 – {(cat) volen visitar dentista però ja no hi ha d'urgències doncs XXX¹⁹¹}
12. PM9 – mm \ <27>

[PH2 habla con PM1]

13. PM9 – tienes tu deneí o pasaporte /|
14. UH1 – no no \|no traigo \<3>
15. PM9 – no lo has traído /|
16. UH1 – no \|
17. PM9 – pues lo tendrías que traer \| eh /|
18. UH1 – pasa que –|
19. PM9 – porque te tengo que asignar médico \| {(DC) para normalizarlo \| para darte número de historia \| yo te tengo que asignar un médico y una enfermera \|} y tú me dices si lo quieres por la mañana \| por la tarde \|la documentación necesaria es\|esto \| [señala la hoja de empadronamiento] la tarjeta sanitaria y el pasaporte \|
20. UM1 – {(P) pasaporte /|}
21. PM9 – pasaporte o deneí \|fotocopia o deneí \|ay \| perdona \|pasaporte o deneí\|
22. UH1 – XXX primera \| horario para el doctor \|XXX mi deneí también \<139>
[PM9 contesta el teléfono]
23. PM9 – pues es lo que te comento para:: –|aquí \| siempre que hacemos la primera visita \| para normalizar la situación \| aquí se tiene que dar un número de historia\| y la tarjeta de aquí del centro \|no /|se te tiene que asignar médico y harás tu primera visita \| {(F) con la enfermera \| y con el médico \|}y a partir de ahí \| luego si que ya:: –| siempre vienes y ya está \| pero me tienes que traer e::l el deneí o el pasaporte \| que es la documentación que pedimos \|
24. UH1 – sí \| pero miércoles voy a tener \|pero dame cita el miércoles \|
25. PM9 – {(F) no: \|} es que hasta que no lo traigas no te lo puedo dar \|y esto es lo mismo que esto \|[señala la tarjeta sanitaria provisional y el resguardo de haberla solicitado]
26. UM1 – creo que el médico que lo agarró XXX \| se equivocó y volvió a hacer tarjeta \|
27. PM9 – no \| esto \| cuando cuando pediste la tarjeta \| éste era el resguardo\|pero ésta te ha llegado a casa \| verdad /| ya /|
28. UM1 – sí \|
29. PM9 – pues ésta es la que sirve ahora \| ésta ya no \<0>
30. UM1 – {(P) ésta ya no \|}

31. PM9 – es esto \ | [señala una tarjeta sanitaria definitiva] vale / |
32. UM1 – entonces tengo que traer e::l la fotocopia del pasaporte / |
33. PM9 – tiene que ser- no \ | fotocopia no \ | el original \ | =el pasaporte= o e::l
deneí \ | o el nie \ | vale / |
34. UM1 – =el original= \
35. UM1 – bueno \ | venga \

ENC3_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1(usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 43:30-44:22
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. PM9 – hola \ |
2. UH1 – {(P) para la doctora Sabater \ | } [le da su tarjeta sanitaria]
3. PM9 – con la doctora Sabater / |
4. UH1 – sí \ |
5. PM9 – para jueves \ | a las cuatro y media \ | te va bien / |
6. UH1 – [asiente con la cabeza] <19>
7. PM9 – vale \ <3> [le da un papel con la fecha y hora de la cita]
8. UH1 – {(P) y esto es esta tarde \ | }
9. PM9 – en digestivo / |
10. UH1 – mm \ |
11. PM9 – {(F) en la dieciséis \ | } allí en el fondo lo tienes \ | [señala con la mano] {(P) ah hoy \ | }
12. UH1 – está aquí o en Avenida América / |
13. PM9 – sí \ | es aquí \ | es aquí \ | es aquí arriba en la consulta dieciséis \ |
14. UH1 – vale \ |
15. PM9 – esta tarde \ | no / | lo tienes \ |
16. UH1 – gracias \

ENC4_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuaria uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: marroquí, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 49:38-51:36
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el médico de cabecera y de urgencias

1. UM1 – hola \ |
2. PM9 – hola \ |
3. UM1 – para urgencias \ <4>
[PM9 entra en la base de programación]
4. PM9 – el número de historia lo sabes / |
5. UM1 – no \ |
6. PM9 – no / |
7. UM1 – no \ | {P} para mi marío \ } <13>
[UH1 le da su tarjeta sanitaria]
[PM9 confirma la visita]
8. PM9 – bueno \ | pues aquí abajo \ | eh / | te llamarán de la dos \ | aquí abajo \ |
eh/ <4>
9. UM1 – ah \ | la doctora Catedral también está / |
10. PM9 – la doctora Catedral supongo que sí \ | que no está de vacaciones todavía \ |
qué quieres con ella \ |
11. UM1 – sí \ |
12. PM9 – {F} pero urgencias también o no / | }
13. UM1 – eh / |
14. PM9 – por- quieres ahora también de urgencias / | =o con ella=/

15. UM1 – =sí sí=\ | no \ | de urgencias también \ | =de urgencias también= \ | y:: queríamos saber si- si está ella hoy / |
16. PM9 – =de urgencias también= \
17. PM9 – a ver si:: – |
18. UM1 – {(P) que podemos pasa:r -}<3>
[PM9 consulta el listado de médicos]
19. PM9 – {(PP) estaba \ | }sí \ | está todavía \ <13> [mira la pantalla] pero no me sale visita para hoy \ | eh / |
20. UM1 – sale visita para hoy / |
21. PM9 – no \ |
22. UM1 – no \ | | pero hoy e- ella trabaja hoy / | tiene visitas / |
23. PM9 – ella está \ | =sí= \
24. UM1 – =vale= \ <5>
[UM1 habla con UH1]
25. UM1 – vale \ | vale \ | si le puedes pedir hora para otro día también \ |
26. UH1 – para otro día \ | tengo que trabajar {(F) mañana} \ |
27. PM9 – pero que lo necesita para hoy urgente / | o algo / |
28. UM1 – sí \ | sí urgente \ |
29. UH1 – urgente \ | |
30. PM9 – bueno \ | pues hoy a las cuatro \ |
31. UH1 – =vale= \
32. UM1 – =vale= \ | vale \ | |
33. PM9 – entonces te borro de aquí de urgencias / | o no / |
34. UM1 – sí sí sí =sí \ | las dos co=sas \ | sí \ <18>
35. UH1 – =sí sí sí urgencias= \
[PM9 confirma la cita en la base de datos]

36. PM9 – vale \ | pues aquí de urgencias \ | y a las cuatro con la doctora Catedral \ |
vale / | venga \ | adiós \

ENC5_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 51:38-52:58
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. UH1 – buenas \ |
2. PM9 – hola \ |
3. UH1 – XXX el horario de: de consulta \ | por favor \ | tenía una con el doctor éste – | se llama Ocampo \ | [le da su tarjeta sanitaria a PM9]
4. PM9 – Ocampo sí \ |
5. UH1 – hay muchas personas ahí \ | hay una señora que está con la botella y no puede \ | XXX
6. PM9 – vale \ |
7. UH1 – para el lunes si acaso – |
8. PM9 – Antonio Ramos \ | no / | es / |
[PM9 encuentra al usuario en la base de datos]
9. UH1 – sí \ <3 >
10. PM9 – mm \ | {(P) vale \ | } para el lunes / |
11. UH1 – XXX porque el lunes es {(&) el el horario que yo tengo por la mañana \ | } o: o no sé \ |
12. PM9 – ya: \ | el lunes de la semana que viene \ | no me no me sale ya los lunes \ |
13. UH1 – entonces el día más próximo si acaso \ |
14. PM9 – que no sea lunes / |
15. UH1 – puede ser cualquier día pero _
16. PM9 – esta semana te va bien el miércoles / | por ejemplo \ | o el viernes / |

17. UH1 – el miércoles \ |
18. PM9 – el miércoles / | a la una menos cuarto \ |
19. UH1 – {(F) el viernes por favor \ | }
20. PM9 – mejor el viernes / |
21. UH1 – sí \ | el viernes puedo \ |
22. PM9 – vale \ | a las diez \ <18>
[PM9 confirma la visita médica]
23. PM9 – la de la que:: tenías hoy te la anulo \ | verdad / | la visita de hoy \ | te la borro porque no:: – | te vas \ |
24. UH1 – no \ | es imposible \ |
25. PM9 – vale \ |
26. UH1 – vale \ | pues eso \ |
27. PM9 – muy bien \ |
28. UH1 – venga =gracias= \
29. PM9 – =venga= \ | hasta luego \ | adiós \

ENC6_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 60:06-61:09
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información

1. PH2 – {(cat) qui va¹⁹² \ | }
2. UM1 – me enviaron de la consulta \<13>
[UM1 le muestra la documentación que lleva]
3. PH2 – {(F) que es primera visita / | }
4. UM1 – sí \ |
5. PH2 – {(F) has pasado por administración primero / | }
6. UM1 – no:: \ |
7. PH2 – pues tenías que pasar primero por administración \ |
8. UM1 – no \ | es que no me dijeron \ |
9. PH2 – sí te lo- la hoja con la citación la tienes / |
10. UM1 – sí \<22>
[UM1 le muestra el documento de la citación y PH2 la lee]

[PH2 habla con PM7]
11. PH2 – aquí te dice \ | que pases por aquí \ | que traigas esta documentación \ | lo dice en las dos hojas \ | te- te dice que has de pasar primero por administración \ |
12. UM1 – bueno \ |
13. PH2 – pasa primero por administración \ | y luego vienes aquí y te arreglamos esto \

ENC7_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), PH2 (usuario dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, PH2: española, UH1: ?
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 60:30-67:25
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de tarjeta sanitaria

1. PM9 – hola \ |
2. UH1 – XXX la primera vez XXX
3. PM9 – sí \ |
4. UH1 – es la primera vez \ | tengo el padrón \ <8>
[PM9 lee la hoja de empadronamiento]
5. PM9 – ésta / | [señala el padrón]
6. UH1 – o éste \ [señala su nombre en el padrón] <3>
7. PM9 – e ciento once / | no / | pero ahora trabajas aquí / |
8. UH1 – no \ |
9. PM9 – estás de vacaciones / |
10. UH1 – no \ |
11. PM9 – no estás de vacaciones / | vives aquí / | no / |
12. UH1 – sí \ |
13. PM9 – lo digo porque si vives aquí \ | en lugar de tener ésta \ | que es la europea \ | te podemos hacer una de aquí \ | de Cataluña \ | la tarjeta sanitaria de Cataluña \ |
14. UH1 – sí \ | ésta yo quiero \ |
15. PM9 – la que quieres / |
16. UH1 – sí \ | porque con este:: – | [señala la tarjeta sanitaria europea]
17. PM9 – esto que es todo esto / |

18. UH1 – esto es el padrón \ |
19. PM9 – tantos / |
20. UH1 – hay dos \ | pero:: necesita sólo uno \<3> es mi novia y:: mi hija: \ |
21. PM9 – no trabajas aquí / | no / | has dicho / |
22. UH1 – no \ |
23. PM9 – no trabajas ahora / | | {(P) vale \ |} entonces no te la puedo hacer aquí la tarjeta \ |
24. UH1 – mi mi novia lo lo ha hecho aquí \ | con la misma cosa \ | lo mismo – |
25. PM9 – pero:: pero trabaja / |
26. UH1 – no \ |
27. PM9 – la tarjeta sanitaria se la han hecho aquí entonces / |
28. UH1 – sí \ |
29. PM9 – {(F) (A) se la han hecho aquí / |}
30. UH1 – {(@) sí \ |}
31. PM9 – no \ |
32. UH1 – XXX gente \ | del catsalut puede ser / |
33. PM9 – pero igual ha utilizado con esto \ | no / | [tarjeta sanitaria europea]
34. UH1 – sí \ | con esto y en- y el padrón \ |
35. PM9 – {(sorpresa) ah sí \ |}
36. UH1 – y han hecho la primera visita:: y un análisis de sangre:: y para mi mi hija =han hecho=-
37. PM9 – =espera te lo::= te lo pregunto a ver \<20> [se dirige a PH2] Paco \ | {(cat)aque::st aquest senyor¹⁹³ \ |}
38. PH2 – sí \ |
39. PM9 – {(cat) no treballa aquí \ | viu aquí però no treballa ara \ | llavors amb això és suficient¹⁹⁴ / |}
40. PH2 – {(cat) aquesta és la europea¹⁹⁵ \ |}

41. PM9 – {(cat) a que si vols fer la targeta sanitària de Catalunya¹⁹⁶ – | }
42. PH2 – {(cat) no la necessita si té això¹⁹⁷ \ | }
43. PM9 – {(cat) mm ja \ | si com que viu aquí i se la vol fer¹⁹⁸ \ | }
44. PH2 – {(cat) si la vol fer \ | data:: a::: – | te la vols fer¹⁹⁹/ | }
45. PM9 – sí \ | eso cuando caduca / |
46. PH2 – {(cat) ah un any \ | dura²⁰⁰ \ | }
47. PM9 – mm \ |
48. PH2 – {(cat) està residint aquí²⁰¹ / | }
49. PM9 – {(cat) (AC) resideix aquí \ | el que passa que no treballa aquí ara²⁰² \ | }
50. PH2 – {(cat) ara²⁰³ / | }
51. PM9 – {(cat) això no seria Avinguda Amèrica²⁰⁴ \ | }
52. PH2 – {(cat) sí \ | Avinguda Amèrica \ | primero a Amèrica si no té \ | però és que no ho sé vol adaptar al cip ésta²⁰⁵ \ | }
53. PM9 – pero con ésta ya te sirve / |
54. UH1 – perdón / |
55. PM9 – que con ésta ya te sirve \ | con esta tarjeta \ |
[se dirige a UH1]
56. PH2 – {(cat) quina data té²⁰⁶ / | }
57. UH1 – {(cat) esto es para =emergencias= \ }
58. PH2 – =no no no::= –
59. PM9 – {(cat) acaba acaba:: l'agost \ | =acaba ja=²⁰⁷ \ }
60. PH2 – = {(cat) és un any²⁰⁸ \ } =
61. PM9 – {(cat) acaba ja²⁰⁹ \ | }
62. PH2 – {(cat) no / | }
63. PM9 – {(cat) mira \ | ex=pira \ | data²¹⁰ expiración= \ }
64. PH2 – = {(cat) (F) ah data expiració²¹¹ \ | } = {(sorpresa) (AC) pensaba que era data²¹² \ | } es que ni lo veo yo \ | {(cat) ja t'ho dic que ni ho veu²¹³ \ | }

65. PM9 – {(cat) costa molt de mirar de veure-ho²¹⁴ \ | }
66. PH2 – {(cat) d'expiració \ | doncs evidentment això no li val ja²¹⁵ \ | }
67. PM9 – no \ |
68. PH2 – {(cat) no no \ | aquesta té caducada \ | doncs o se la renova ja o:: va a Amèrica²¹⁶ \ | }
69. PM9 – es que_
70. UH1 – la semana pasada mi novia con la misma cosa \ | aquí le dan la tarjeta catsalut \ |
71. PH2 – pues se la dieron mal \ <0>
72. UH1 – ha hecho la primera visita \ |
73. PH2 – pues se la dieron mal \ |
74. PM9 – se la dieron mal \ | ésta tarjeta le dieron o ésta / | [le señala la tarjeta sanitaria europea y la del CatSalut]
75. UH1 – no pero mi hija con el pediatro:: y la visita:: y yo_
76. PM9 – {(F) pero le dieron ésta \ | ésta \ | } [le señalan la tarjeta sanitaria europea]
77. PH2 – no \ |
78. UH1 – sí \ | =ésta= \ [la tarjeta sanitaria provisional]
79. PM9 – =es= que ésta no es la misma \ | ésta es otra \ | no es no =es aquella=\
80. UH1 – =no es= /
81. PH2 – y además \ | pero igualment- igualmente han de tener ésta \ | si no no se les puede atender \ | eh / |
82. UH1 – no \ | esto no \ |
83. PM9 – verdad / | yo lo han lo han de buscar \ | eh / |
84. PH2 – no \ | pues no \ |
85. PM9 – pues se hizo mal \ | eh / <0>
86. PH2 – si se hizo así \ | se hizo mal \ |
87. PM9 – tienes que traer la tarjeta:: – | es en América \ | si no trabajas aquí \ | tienes que ir a pedirla – |

88. UH1 – XXX hecho mal \ | es que mañana a las nueve se fue al análisis de sangre \ | no paga nada:: y:: – |
89. PM9 – no \ | si no tienes que pagar nada \ | eh / |
90. UH1 – XXX para mi hija \ | no puedo \ | no tengo \ |
91. PM9 – no \ | no vas a pagar nada \ | lo que pasa que lo tienes que hacer en América \ | sabes dónde está América / |
92. UH1 – sí / |
93. PM9 – es allí donde tienes que hacer la tarjeta sanitaria \ | es un provisional \ | te van a dar un provisional \ | y luego en seis meses te llega a casa la tarjeta \ | pero de pagar \ | no vas a pagar nada tampoco \ |
94. UH1 – porque mi novia y mi hija pueden XXX_
95. PM9 – porque lo hicimos mal \ | si lo hicimos aquí se hizo mal \ | con ésta sí \ | con ésta te puedes visitar si quieres \ | lo que pasa es que se acaba ya en agosto \ | en agosto se acaba \ |
96. UH1 – pero se renovará \ |
97. PM9 – pues como quieras \ | si quieres con esto ya te sirve \ |
98. UH1 – esto me sirve \ | yo estoy enfermo hoy \ | yo quiero ir a ver un doctor \ | cómo lo hacemos / | con éste no puedo \ | [señala la tarjeta sanitaria europea]
99. PM9 – con éste si puedes \ | con éste sí \ | [tarjeta sanitaria europea] lo que pasa te va a cadu_
100. UH1 – pero – |
101. PM9 – te caduca ya \ | pero sí que te sirve \ | la eu- la tarjeta europea sí que te visita el doctor \ |
102. UH1 – pero yo vivo aquí al lado \ | luego tengo la visita aquí con los doctores \ | para poner_
103. PM9 – {(F) perfecto \ |} tú si quieres hacerlo con la tarjeta sanitaria de aquí de Cataluña \ | no / | como vives aquí con la Cataluña \ |
104. UH1 – sí sí \ |
105. PM9 – pues tienes que ir a América \ |
106. UH1 – okei \ |
107. PM9 – con esta documentación que me traes a mí \ | en Avenida América número dieciocho \ | sabes por Plaza Cataluña / |

108. UH1 – sí \ |
109. PM9 – has ido alguna vez allí hasta – |
110. UH1 – no \ | es donde hacen los nifs y:: las tarjetas de para empresa y todo esto / |
111. PM9 – mm \<4> no \ |
112. UH1 – será como XXX
113. PM9 – como unas ramblas que hay \ |
114. UH1 – sí \ | si sí \ |
115. PM9 – sabes donde está la escuela de maestros / |
116. UH1 – ah \ | sí sí sí \ |
117. PM9 – enfrente \ |
118. UH1 – okei \ | sí sí sí \ | muy bien \ |
119. PH9 – {(DC) Avenida América \ | número dieciocho \ | diecinueve \ |} vale / | [lo escribe en un papel]
120. UH1 – pero qué me darán con éste / | [tarjeta sanitaria europea] sólo para hasta el siete de XXX / |
121. PM9 – no \ | éste ya no \ | éste no tiene nada \ | de ésto olvídate \ | ya no te harán nada \ | por el hecho de vivir aquí \ |
122. UH1 – ah \ |
123. PM9 – te van a dar la tarjeta de aquí de Cataluña \ |
124. UH1 – okei \ |
125. PM9 – {(F) vale / | vas allí: \ | entonces llevas esto \ | [empadronamiento] como que no trabajas tienes que ir allí \ | Avenida América dieciocho \ |}
126. UH1 – pero:: yo puedo para después yo tengo XXX aquí \ |
127. PM9 – sí \ | tú siempre vienes aquí \ | vas ahí \ | y ahí te sacas la tarjeta sanitaria \ |
128. UH1 – ahora está abierto / |
129. PM9 – sí \ | está abierto ahora \ |
130. UH1 – okei \ |

131. PM9 – están abiertos \mm \ vas allí y cuando te hayan hecho la tarjeta \ sanitaria \ {(AC) entonces te vienes aquí \ con estas dos cosas y además con la tarjeta \ y aquí te asignamos el médico \ la primera visita con la enfermera \ con e:l –| eh /|
132. UH1 – vale \|
133. PM9 – todo \| todo bien \|
134. UH1 – pero mi novia:: está también aquí con mi hija \|
135. PM9 – se la dimos aquí directamente /|
136. UH1 – tiene la tarjeta:: –|
137. PM9 – pues \| pero trabaja aquí tu novia /| {(P) no /|} en principio \| si no trabaja aquí \| no se la teníamos que haber dado aquí \|
138. UH1 – sí \| bueno \|
139. PM9 – tenía que haber sido allí en América \|vale \| {(F) vale /|}
140. UH1 – {(F) muchas gracias \|}
141. PM9 – venga a ti \| hasta ahora \

ENC8_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 64:22-67:42
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

[UH1 llega a la Recepción y se aproxima al mostrador]

1. PH2 – {(DC) un segundo \ |por favor \ }<117>

[PH2 llama por teléfono]

2. PH2 – perdona eh \ |había una visita que no he apuntado bien \ | y tenía que arreglarlo \ |
3. UH1 – yo no tengo prisa \ |
4. PH2 – qué me habías pedido \ |
5. UH1 – quiero que me visite la doctora \ <25>
[le da su tarjeta sanitaria]

[PH2 habla con PM7]

6. PH2 – perdona eh \ |
7. UH1 – nada tranquilo \ |
8. PH2 – que voy:: –| a ve::r \ | Lestrada \ |va sí \ |para esta semana que habías dicho/|eh /|
9. UH1 – XXX diez días \ |
10. PH2 – va bien mañana a la una \ |
11. UH1 – me viene bien \ | |
12. PH2 – espera voy un momento dentro:: –| |

[PH2 entra en la base de datos]

13. PH2 – hoy está ocupada ya /| está cerrado el ciclo \|
14. PH2 – sí \| hoy no nos sale nada \|
15. UH1 – bueno \| |venimos XXX a las tres \| |
16. PH2 – venimos /| {(F) me has pedido hora para una persona \| }
17. UH1 – eh /|
18. PH2 – qué me has pedido para una o para varias personas \|
19. UH1 – no \| para mí \|
20. PH2 – {(F) ah como has dicho venimos \| }
21. UH1 – es manera de expresarme \| no no \<0>
22. PH2 – vale \|
23. UH1 – que usted si si lo ha=blé en plural=\| me me_
24. PH2 – =vale vale = \
25. PH2 – algo más /|
26. UH1 – ya está todo \|
27. PH2 – ya está todo \| =pues de momento voy a ver si= –
28. UH1 – =hasta luego joven \| gracias= \

ENC9_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC9_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: argentina, UM1: ?
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 69:24-70:30
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita de urgencias

1. UH1 – hola \ | =qué tal= /
2. PM9 – =hola= \ |
3. UH1 – una sola pregunta \ | eh hay un doctor de cabecera \ | que nos pueda atender ahora como urgencia \ |
4. PM9 – se atienden aquí habitualmente / |
5. UH1 – perdón / |
6. PM9 – venís aquí / | os atendéis aquí / |
7. UH1 – sí \ | lo que pasa es que necesitamos un doctor que nos dé una receta \ | para {(&) posterior dos} \ | la pastilla del día después \ | se nos ha roto el condón =hace setenta y dos horas y:: = –
8. PM9 – =ah para la pastilla sí sí= entonces sí que te lo darán ahí \ | dame::: – |
[UH1 le da su tarjeta sanitaria que tenía en la mano]
9. UH1 – este fin de semana \ | a::h eXXX no nos atendió nadie en horas \ |
10. PM9 – {(AC) no \ | es que por receta no te suelen hacer aquí \ | pero si es para esto sí \ | claro \ | }
11. UH1 – vale \ |
12. PM9 – sólo faltaría \ <23>

[PM9 confirma la cita en la base de datos]
13. PM9 – bueno \ | ya está \ | es aquí abajo \ | a la mano derecha \ |[señala con la mano] ves que hay hay bancos / |

14. UM1 – sí \ |
15. PM9 – os llamarán de la consulta dos \ | =vale= /
16. UH1 – =gracias= \
17. UM1 – =gracias= \ |
18. PM9 – venga \ | a ti \ | hasta luego \

ENC10_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: argentina,
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 69:46-71:45
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita de urgencias

1. PH2 – hola \ |
2. UH1 – {(&) una visita \ | }
3. PH2 – de urgencias / |
4. UH1 – [asiente con la cabeza]
5. PH2 – tarjeta / | la tienes / | <16> [UH1 busca su tarjeta sanitaria] parece que tiene ahí – |
6. UH1 – me parece la he cambiado \ |
[le da la tarjeta sanitaria provisional]
7. PH2 – ya \ | pero ésta no sirve ya \ | | para urgencias me has dicho / |
8. UH1 – {(PP) sí \ } <25>
9. PH2 – te visitas en Pujals \ | no / |
10. UH1 – sí \ | pero aquí:: ahora \ |
11. PH2 – {(F) ya \ | pero a urgencias vienes aquí \ | pero te visita- te visitas en Pujals \ | }
12. UH1 – XXX pero hace mucho tiempo que me visito aquí \ | | XXX sólo esto todavía no me ha llegado \ <37>

[PH2 confirma la visita en la base de datos]
13. PH2 – en la puerta dos de la planta baja \ | eh / | te llamarán por el nombre \

ENC11_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC11_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedora dos), UM1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 84:25-87:49
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición análisis de orina y cita con el médico

1. UM1 – hola buenas tardes \ |
2. PH2 – hola \ |
3. UM1 – {(P) buenas \ | tardes \ } <20>
[le da el documento de petición de análisis]

[PH2 introduce los datos en el ordenador]
4. PH2 – para la orina \ <5>
[le da un bote de plástico para recoger la orina]

[PH2 busca en la base de datos]
5. PH2 – a ver si ahora me sale la:: la etiqueta \ <6> {(P) no funciona esta máquina o qué / | | } {(P) no funciona \ } <12>

[PH2 habla con INV]
6. PH2 – {(P) lo que voy a hacer \ | voy a apagarlo \ | mira ahora ahora \ } <40>

[PH2 busca a UM1 en la base de datos]
7. PH2 – te va bien el jueves / |
8. UM1 – sí \ |
9. PH2 – el jueves a las nueve / |
10. UM1 – vale \ <9>
11. PH2 – qué más \ |
12. UM1 – este:: – | después me dan hora para el doctor de – | después de los resultados \ | no / |

13. PH2 – quieres que te dé hora /|
14. UM1 – sí \ |para- cuando salgan los resultados para {(&) comentarme}\ |
15. PH2 – vale \ |
16. UM1 – éste es un poquito largo \ | eh /| este análisis \ |
17. PH2 – ah \ | vale \ |
18. UM1 – {(F) sólo es de orina /| no /| ése /}<46>
[PH2 habla con PM7 y después confirma la cita de UM1]
19. PH2 – el día once a las once cuarenta \ | va bien /|
20. UM1 – sí \<25>
[PH2 habla con PM15]
21. UM1 – ya está eso \ |
22. PH2 – ya está \ |
23. UM1 – gracias \ | vale \

ENC12_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC12_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM15 (proveedora quince), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM15: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 93:17-94:52
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el médico

1. PM15 – qué / |
2. UM1 – cuándo estará el doctor Ocampo / |
3. PM15 – cuándo va a estar – | no lo sé \<3>
4. UM1 – no \ | porque yo necesito que haga un informe médico \ | pero el médico \ | y el que está \ | me dice que:: lo haga cuando esté Ocampo \ |
5. PM15 – {(F) ya: \ | pero Ocampo no sé si vend- si esta semana ya podrá venir \ | o no \ | no lo sé \ |} {(FF) no se lo puede decir porque no lo sé \ | yo si quiere le doy visita y antes de vivir \ | llama a ver si está él \ |}
6. UM1 – ya \ |
7. PM15 – déjeme la tarjeta \ |
8. UM1 – o sea si no es él \ | eh no me puede hacer el informe \ |
9. PM15 – hombre \ | normalmente es el mismo médico quien se lo ha de hacer el informe \ | a menos \ | {(F) que es u:n certificado oficial / |}
10. UM1 – no: \ | el médico que me atiende me dijo que le de- un informe médico del médico que_
11. PM15 – pues entonces espérese mejor que venga él \ | no es que sea – | déjeme la tarjeta \ | por favor \ |
12. UM1 – veinte \ | cero \ | ochenta y dos \<4> [le da el número de historia médica]
[PM15 entra en la base de datos]
13. PM15 – Carmen / |
14. UM1 – {(P) Dolores \ |}

15. PM15 – pero usted tiene a la doctora Catedral \ |
16. UM1 – no \ | {(DC) veinte \ | siete \ | ochenta y dos \ |}
17. PM15 – {(F) veinte / |}
18. UM1 – siete \ | ochenta y dos \ |
19. PM15 – ah \ | siete \ | {(AC) por eso \ | yo te he dicho un nombre y me has dicho que sí \ |<4> el nombre Dolores \ |
20. UM1 – sí \ |
21. PM15 – ahora sí \<4>

[PM15 encuentra cita en la base de datos]
22. PM15 – el viernes veintinueve \ | a las diez cincuenta \ | vale / | llame antes de venir y si está él \<11> [escribe la fecha y la hora en un papel] aquí tiene \ | [le da el papel de la cita]

ENC13_25

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC13_25.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 25 (25-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UH1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 96:39-97:27
- *Fecha de la grabación:* 25/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información para realizar partes de baja

1. UH1 – es que: –|
2. PM16 – a ver \ | qué pasa \ |
3. UH1 – donde me mandaste allí a: –|
4. PM16 – a urgencias \ |
5. UH1 – ya no me pudo hacer la baja porque: –| no me sabía el nombre de de la empresa \ |
6. PM16 – {(F) a:h \ |}
7. UH1 – me lo había dejado todo en casa \ |
8. PM16 – pues vale \ | y ya lo has ido a preguntar / |
9. UH1 – sí \ |
10. PM16 – pues \ | pues ve y habla con ella \ |
11. UH1 – a ver si me lo hace \ | porque me dice que si no se lo llevo hoy \ | me tira el chico \ |
12. PM16 – pues \ | lo que pasa es que hoy hay otro doctor \ | no estaba la doctora que estaba antes \ | creo \ |
13. UH1 – mm \ |
14. PM16 – pero no te apunto \ | ya puedes ir a hablar con él \ | eh / |
15. UH1 – ya: ya: \ | él se ha ido a a las doce se iba a ir \ |
16. PM16 – eh / |

17. UH1 – él ya se iba a las doce \ |
18. PM16 – {(F) no \ | pero todavía están en urgencias \ | eh / | si vas ahora está el médico \ |le comentas lo que te ha pasado \ |} y a ver si te puede volver a coger y darte la baja \ |
19. UH1 – vale \ |
20. PM16 – venga: \ <0>
21. UH1 – le digo que tú me dijiste así / |
22. PM16 – eh / |
23. UH1 – vale \ | vale le digo que tú me has dicho así \ |
24. PM16 – sí sí \ |
25. UH1 – vale \

1.3.26 Transcripción de la cinta 26

ENC1_26

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedor dieciséis), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UM1: ?
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 72:07-75:36
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de primera visita

[UM1 llega a la sala de administrativos acompañada por la médica. Mientras MM2 habla con PM16, UM1 permanece fuera]

1. PM16 – dime /<5>
2. MM1 – {(cat) és que ja li he fet la primera visita \ | i a llavors no passa res \ | XXX{(&) no té número d'història²¹⁷} \ | }
3. PM16 – vale \ | pues le damos ahora \ |
4. MM1 – le digo que pase / |
5. PM16 – sí \ |
6. MM1 – [se dirige a UM1] ya ella te da la primera visita \ |
7. UM1 – vale \<19> [UM1 entra en la sala]
[PM16 termina de atender a otra usuaria]
8. PM16 – no tienes ni hoja de padrón / | no tienes nada / |
9. UM1 – lo he entregado todo \ |
10. PM16 – {(F) dónde / | }
11. UM1 – aquí en esta oficina \ | hace un par de días \ | sí \ | ya la he entregado todo \ | | ella me =hizo fotocopias= \
12. PM16 – =bueno pues= te doy número de historia \ | y ya está \ |
13. UM1 – ella me =hizo fotocopias= \ | y:: y:: esa- una chica me ha dicho \ | lo ha puesto para no tener que hacerlo todo:: – | | otra vez \<48>

14. PM16 – =sólo es eso= \

[PM16 introduce los datos de la usuaria en la base]
15. UM1 – XXX silla \ |
16. PM16 – sí \ | si quieres puedes sentarte \ | pero vamos \ | ya casi que estamos \ | eh/<23>

[UM1 coge una silla de la sala y se sienta]
17. PM16 – esto es para ti \ | [le devuelve el pasaporte] <19> mira \ | esta tarjeta es la del centro \ |
18. UM1 – mm \ |
19. PM16 – cada vez que vengas a visitarte la tienes que traer \ |
20. UM1 – vale \ |
21. PM16 – aquí viene \ | tu número de historia \ |
22. UM1 – mm \ |
23. PM16 – y aquí viene e:h los doctores que tienes \ | el horario de visitas \ | y los horarios para pedir consulta con ellos \ <0>
24. UM1 – vale \ |
25. PM16 – vale / | pues ya está \ | ésta es la tuya \ | [señala la tarjeta del centro] y ésta es la de sanidad \ | para hospitales y farmacia \ |[señala la tarjeta sanitaria provisional]
26. UM1 – {(F) ah vale \ |}
27. PM16 – vale / | y la original te llegará a casa por correo \ | a la calle Primavera \ |
28. UM1 – muy bien \ |
29. PM16 – pues ya está \ | ya lo tienes todo \ |
30. UM1 – perfecto \ | y:: cuando venga mi marido \ | que también he entregado todos los papeles antes \ | él él es su primer cita para el médico \ |también sube directamente al médico / |
31. PM16 – no \ | mejor primero por aquí \ | y luego al médico \ |
32. UM1 – vale \ | así que quince minutos antes como:: – |
33. PM16 – exacto \ | un poquito antes aquí \ | que vaya bien \ <6>

[UM1 recoge los documentos]

34. UM1 – hasta luego \ |

ENC2_26

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UH1: latinoamericano
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 99:32-99:48
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información sobre urología

1. UH1 – {(ACC) hola buenas \|=estoy= buscando la planta \| número sesenta \|
2. PM16 – =hola= \
3. PM16 – F{(F) con el urólogo /|}
4. UH1 – sí \|
5. PM16 – en la planta de arriba \|
6. UH1 – arriba \|
7. PM16 – arriba \| mira \| {(F) en la puerta:: \|} en la puerta dieciséis \|
8. UH1 – a primera planta /|
9. PM16 – sí \|
10. UH1 – vale gracias \

ENC3_26

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: chilena
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 106:45-107:38
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información

1. UM1 – una pregunta \ | e::h me he dado de alta en la seguridad social \ | y me han dicho que tengo que venir al al al ambulatorio \ | no sé si es aquí / |
2. PM9 – para apuntarte el número de la seguridad social \ | no / | =supongo= \
3. UM1 – =recién= recién
me he dado el alta en la seguridad social \ |
4. PM9 – a ver \ |
[PM9 ve el alta en la seguridad social de UM1]
5. UM1 – entonces \ | me dieron \ | me dieron un papel \ | me dieron con una XXX que tiene que ir \ | pero no sé si es aquí o dónde \ |
6. PM9 – sí \ | pero qué qué te han dado / | la tarjeta de la seguridad social / |
7. UM1 – no: hay:: – |
8. PM9 – hay una tar=jeta amarilla / | no= /
9. UM1 – =amarilla \ | está pegada= \ | a dónde tengo =que ir= \
10. PM9 – ={P} pues}= \ | si nos
la traes aquí esta tarjeta \ | aquí te puedo poner yo:: número de la seguridad social \ |
{(AC) porque en caso de que tengas algunas baja laboral \ | o cualquier cosa \ | es
necesario aquí en el cap \ |} entonces si me la traes aquí \ | esa hoja que te han
dado:: \ | yo aquí le pongo el número de la seguridad social \ | y ya lo tenemos \ |
11. UM1 – ah bueno \ | porque me dijeron {(&) que me iba a servir \ | }
12. PM9 – claro \ | lo traes y lo ponemos aquí \ | entonces cuando tú tengas una baja
laboral \ | o cualquier cosa \ | es necesario esto tenerlo \ | eh / | =lo tiene que
traer=\
13. UM1 – =bueno \ |

pues= te lo traigo entonces \ | {(F) gracias \ }

14. PM9 – adiós \

ENC4_26

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: latinoamericano
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 111:27-112:08
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. PM1 – buenas /<19>
2. UH1 – a ver si es posible que sea un martes /| |
[UH1 le da su tarjeta sanitaria]
3. PM1 – el martes próximo \| a las cuatro cuarenta y cinco /|
4. UH1 – sí \<6>
5. PM1 – {(cat) consulta onze \| aquí al centre \|eh²¹⁸ /|}
6. UH1 – cómo /|
7. PM1 – {(F) consulta once \| aquí en el centro \|}
8. UH1 – aquí mismo \|okei \|
9. PM1 – vale: \|
10. UH1 – es aquí arriba /|
11. PM1 – sí \

ENC5_26

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 133:21-135:19
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. PH2 – hola / |dime / |qué / |
 2. UH1 – visita \ |
 3. PH2 – visita / |
 4. UH1 – sí \ <14>
- [UH1 le da la tarjeta sanitaria de su madre y PH2 entra en la base de datos]
5. PH2 – con tu médico de cabecera / |
 6. UH1 – e:: es mi madre \ |
 7. PH2 – ah \ | es tu madre \ |
 8. UH1 – sí \ |
 9. PH2 – bueno \ | pues con su médico \ | {(F) el viernes a las tres y media / | }
 10. UH1 – no puede ser hoy / |
 11. PH2 – {(F) hoy / | } no \ | si es para una urgencia tendrá que venir \ | si no \ | es lo que me sale \ | es lo más pronto que tengo \ |
 12. UH1 – entonces \ | a las siete \ | no / <3> porque {(&) (PP) mi padre tiene que venir con ella \ | }
 13. PH2 – a ver \ | te miro \ |tengo más tarde libre \ |
 14. UH1 – mi padre_
 15. PH2 – {(F) seis \ | seis y cuarto es lo más tarde que te puedo dar \ } <5>
 16. UH1 – mi padre no viene hasta las siete y media \ |

17. PH2 – pero quién viene \ | tu padre o ella / |
18. UH1 – mi padre con ella \ |
19. PH2 – pues tendrá que venir ella \ <3>
20. UH1 – ella no sabe hablar \ |
21. PH2 – bueno \ | pues ven tú: \ |
22. UH1 – a mí tampoco \ | no mucho \ |
23. PH2 – pues entonces \ | tiene que ser otro día \ | la semana que viene \ |
24. UH1 – XXX
25. PH2 – pues a qué acaba- viene tu padre / |
26. UH1 – a las siete y media \ |
27. PH2 – {(F) es que a las siete y media \ | es que ya no hay visitas \ } <3>
28. UH1 – {(P) vale \ } <5>
29. PH2 – yo te lo doy \ | a ver \ | intentadlo \ | y si no \ | pues llamas y nos la cambiais la visita \ | vale / |
30. UH1 – {(P) bueno \ | }
31. PH2 – a ver si puede hacerlo el viernes \ <12>

[PH2 confirma la visita en la base de datos y escribe en un papel la fecha y la hora de la visita]
32. UH1 – vale \ | muchas gracias \

ENC6_26

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UM1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 137:17-140:36
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de derivación para prueba

1. PH2 – dime /|
2. UM1 – [le da el documento de derivación para prueba a PH2 y su tarjeta sanitaria] el teléfono que está haciendo –|
3. PH2 – no es correcto /|
4. UM1 – no \|| si quieres en vez de otro \||
5. PH2 – un segundo \||
6. UM1 – un móvil o mi casa \||
7. PH2 – tienes historia aquí abierta /|
8. UM1 – aquí /| sí \||
9. PH2 – cómo te llamas \||
10. UM1 – Haisha \|| con hache \<4> doctora suelo tener \<3>
11. PH2 – {(P) te lo ha hecho la doctora: –}<17> bueno \|| dices que este teléfono no vale \|| eh /|
12. UM1 – no \||
13. PH2 – dime uno \||
14. UM1 – seis uno \||| ocho \|| cero cero \|| tres \|| once dos \|| [PH2 escribe el número en el documento de derivación]
15. PH2 – {(F) once /|}
16. UM1 – dos \||y de casa te digo también /|o no hace falta \||

17. PH2 – como quieras \ |
18. UM1 – noventa y tres \ | dos seis \ | cincuenta \ | seis \ | {(F) no\ | ocho ocho \ | }
perdón \ | ocho \ | [PH2 escribe el número en el documento de derivación]
19. PH2 – vale \ | la dirección sí que está bien / |
20. UM1 – ésta sí \ | dirección sí \ <4>
21. PH2 – de dónde eres \ | de dónde eres \ | de dónde eres \ |
22. UM1 – de Marruecos \ <20>
23. PH2 – lo cambio aquí también \ | eh / | lo de los teléfonos \ | y me apunto estos \ |
24. UM1 – sí \ <58>

[PH2 escribe los número de teléfono en el ordenador]
25. PH2 – un segundo \ | eh / <30> {(P) vale \ | } {(F) te citarán por-} o por correo o
po:r =teléfono= \ | eh / |
26. UM1 – =teléfono= \
27. UM1 – vale \ | gracias \

ENC7_26

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 143:03-144:06
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. PH2 – hola \ | | qué querías \ |
 2. UM1 – para:: doctor Guzmán \ | por la mañana \ |
 3. PH2 – {(F) para / | }
 4. UM1 – doctor Guzmán \ |
 5. PH2 – Guzmán \ <6>
- [UM1 le da su tarjeta sanitaria y PH2 entra en la base de datos]
6. PH2 – para cuándo lo quieres \ |
 7. UM1 – para:: ver si me mira si:: – |
 8. PH2 – {(F) un día / | me refiere día / | }
 9. UM1 – mañana \ |
 10. PH2 – {(F) mañana \ } <3> para mañana lo más pronto que tengo es a las once y veinte \ |
 11. UM1 – {(&) o en vez \ | } el jueves \ |
 12. PH2 – {(F) jueves / } <3> [mira la pantalla del ordenador] diez menos cuarto \ <27>
- [PH2 confirma la cita y le escribe en un papel la fecha y hora de su visita. Tras dársela UM1 se marcha sin despedirse.]

ENC8_26

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), PM1 (proveedora uno), INV (investigador), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, PM1: española, INV: española, UH1: china
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 150:01-160:51
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de primera visita

[En el comienzo de este encuentro PM9 y UH1 intercambian saludos. UH1 acude para tramitar la tarjeta de su amigo]

1. PM9 – me has dicho que has venido aquí alguna vez a este cap / |
2. UH1 – mi amigo \ |
3. PM9 – tu- no \ | tú / |
4. UH1 – no no \ | esta mi amigo \ | no es mío \ |
5. PM9 – es tu amigo / |
6. UH1 – sí \ |
7. PM9 – tu amigo ha venido alguna vez aquí a atenderse con el médico / |
8. UH1 – sí sí sí \ | no no \ | nunca \ | nunca \ |
9. PM9 – nunca ha venido \ |
10. UH1 – sí \ | nunca ha tenido médico \ |
11. PM9 – {(DC) y quiere médico \ | no / | ahora / |}
12. UH1 – no \ |
13. PM9 – quiere médico / |
14. UH1 – sí \ | ahora quiere médico \ |
15. PM9 – {(P) vale \ |}

16. UH1 – mejol para una tarjeta de:: como este \ |
17. PM9 – y no viene tu amigo / |
18. UH1 – cómo / |
19. PM9 – y tu amigo dónde está / |
20. UH1 – e::h ahola no está aquí \ | ahola ota ciultat a trabajar \ |
21. PM9 – {(sorpresa) se ha ido a Italia / |}
22. UH1 – {(AC) no no no \ |} ota ciultat \<4> {(F) Tاراcona \ |}
23. PM9 – se ha ido a Tarragona / |
24. UH1 – sí \ | ahora Tاراcona \ | no no está aquí \ |
25. PM9 – pues tiene que ir al médico de Tarragona entonces \ |
26. UH1 – {(AC) no no no \ |} ahola Tاراcona e::h dos días delestia \ |
[delestia = del estío]
27. PM9 – y luego vuelve \ |
28. UH1 – sí \ |
29. PM9 – {(P) vale \ |}y se quiere visitar no / |
30. UH1 – cómo / |
31. PM9 – {(F) y quiere venir al médico / | le duele algo / |}
32. UH1 – ah sí sí sí \ | como está ca- cada años {(DC) no muy bien} \ |
33. PM9 – {(PP) vale \ |}<54>
[PM9 habla con INV]
34. PM9 – y éste es el deneí de tu amigo / | [coge el NIE que UH1 había puesto sobre el mostrador]
35. UH1 – sí \ | |
36. PM9 – de de dónde eres \ | de China no / |
37. UH1 – de =China= \
38. PM9 – =China= /<3> {(P) chino \ | | vale \ |}<5> {(DC) (escribe) Ji \ | an \ | jon \ |}<49>

- [PM9 introduce los datos en la base de datos]
39. PM9 – Boquer \ | número nueve \ | primero primera \ | no / | =era= /
40. UH1 – =sí= \ | primero \ <4>
41. PM9 – un teléfono de contacto / <16>
- [UH1 le da el teléfono de su amigo escrito en un papel]
42. PM9 – [lee el papel] cero seis treinta y uno \ | noventa y nueve \ | sesenta y nueve \ | cuarenta y cinco \ <23> [escribe en el ordenador] que va a querer el médico / | por la mañana o por la tarde / |
43. UH1 – e::h mañana \ | por la talde a la:: la:: la::s doce \ | a la segunda mejor \ |
44. PM9 – ahora te digo habitualmente \ | {(DCC) él cuándo va a poder venir aquí \ | }
45. UH1 – no \ |
46. PM9 – por la mañana o por las tardes / |
47. UH1 – por la tarde \ <3>
48. PM9 – el podrá venir por la tarde / | {(PP) vale \ } <26>
- [PM9 introduce los datos]
49. PM9 – {(F) (DC) para la primera visita \ | sólo puede ser por la mañana \ | a las once o así te va bien / | }
50. UH1 – mañana mañana a las on_
51. PM9 – {(F) mañana no \ | la semana que viene \ | hacia las once \ | una cosa así \ | }
52. UH1 – semana que viene qué / | lunes o martes / |
53. PM9 – lo miro a ver \ |
54. UH1 – cómo / |
55. PM9 – {(F) te lo miro y te lo voy diciendo \ | }
56. UH1 – vale vale sí \ | muy bien \ <32>
- [PM9 busca cita para el amigo de UH1 en la base de datos y habla con INV]
57. PM9 – martes / <3>
58. UH1 – mejol mejol lunes \ | semana que viene \ |

59. PM9 – el lunes \ |
60. UH1 – lunes mm:: no trabajar \ <16>
61. PM9 – mira \ | el lunes uno \ | a las once y media \ | lo que pasa es que no sé si tiene enfermera \ | lo que pasa que:: bueno \ | que venga sin enfermera porque no:: – | porque ahora hay que hacerlo coincidir con la enfermera \ | pero: – <7>
- [PM9 habla con INV]
62. PM9 – {(F) (DC) a las once \ | el lunes a las once \ | }
63. UH1 – no \ | mejol a la una \ | mejol \ |
64. PM9 – no \ | este día no puede ser \ | {(F) (DC) la primera visita \ | } tiene un horario solamente muy:: muy corto \ |
65. UH1 – ah vale \ | maltes / | maltes a la segunda mejol =porque::= a las once muy plonto \ |
66. PM9 – =no= \
67. PM9 – es que sólo puede ser a las once \ <0>
68. UH1 – ah vale \ <0>
69. PM9 – todos los días a las once \ |
70. UH1 – {(AC) vale vale \ | semana que viene \ } <8>
[PM9 habla con INV]
71. PM9 – {(F) es importante que venga \ | eh / | } este día \ |
72. UH1 – sí sí sí \ | claro \ <59>
73. PM9 – esto para ti \ <17> [le da un papel con el día y la hora de la visita] {(P) ahora te lo explico \ | eh / } <5> mira \ | esto es para la primera visita \ | la doctora es – | ay el doctor es el doctor Sánchez \ | que está arriba subiendo estas escaleras \ | [señala con la mano] en la puerta doce \ |
74. UH1 – vale vale \ | ésta conozco polque he venido siempre aquí \ |
75. PM9 – lo conoces / |
76. UH1 – {(AC) sí \ | bueno \ | un momento \ | }
77. PM9 – este es la enfemera en la puerta trece \ |
78. UH1 – vale \ |
79. PM9 – tienes que venir este día \ | a esta hora \ | a las once \ |

80. UH1 – okei okei \ |
81. PM9 – {(DC) un poquito antes de esta hora \ |} a las once menos diez \ | me entiendes / |
82. UH1 – te entiendo \ |
83. PM9 – y pasar por ahí \ | [le señala la sala de administrativos]
84. UH1 – ah vale \ | sí \ |
85. PM9 – por ahí dentro \ |
86. UH1 – vale vale \ |
87. PM9 – y tienes que traer la cartilla \ | esto \ | lo mismo que me has traído \ | esto \ | y esto \ | [NIE y tarjeta de la seguridad social] esto no hace falta \ | y ahí te van a dar el número de historia de aquí del centro \ | y la tarjeta del centro \ |
88. UH1 – ah vale vale \ |
89. PM9 – vale / |
90. UH1 – bueno \ |
91. PM9 – si quieres la tarjeta sanitaria \ |
92. UH1 – cómo / |
93. PM9 – hay otra tarjeta también \ | la sanitaria \ | no sé si tú la tienes \ | vas a la farmacia con ella \ | sabes cuál es / |
94. UH1 – ah sí \ | vale vale \ |
95. PM9 – si las quieres pedir necesito tienes que traer esto \ | la hoja de padrón \ | de menos- actualizada \ | de menos de tres meses \ | [le muestra un padrón que tiene en el mostrador]
96. UH1 – a::h \ |
97. PM9 – y la tienes que ir a buscar allí \ |
98. UH1 – no \ | mejol que hubiera sido para mi casa:: que:: esta tarjeta – |
99. PM9 – mm \ |
100. UH1 – e::h \ | | [muestra dificulta para expresar lo que quiere decir]
101. PM9 – bueno \ | no te preocupes \ <9>

- [PM9 habla con INV]
102. PM9 – mira \ |
103. UH1 – una \ | una tarjeta co=mo como como e- ésta= \ |
104. PM9 – =como ésa \ | sí \ | como ésa= \ | esa es la que te decía\ |
105. UH1 – tres meses \ |
106. PM9 – la has pedido ya / | mira \ | no te preocupes \ | este día cuando vengas \ |
107. UH1 – sí \ |
108. PM9 – habrá una chica que hablará:: chino \ | \ |
109. UH1 – ah vale sí \ |
110. PM9 – vale / | entonces cualquier problema se lo dices a ella \ | tú simplemente ven este día con estas dos cosas \ | vale / | y vienes un poquito antes de esa hora \ | y entras por ahí \ | [le señala la sala de administrativos]
111. UH1 – sí sí \ |
112. PM9 – habrá una persona que hablará chino \ <0>
113. UH1 – ah vale vale \ |
114. PM9 – así nos entenderemos más \ |
115. PM1 – {(F) pa qué día que coge vacaciones \ | }
116. PM9 – el lunes \ |
117. INV – no \ | pero hablé yo con ella ayer \ | ya – |
118. PM1 – vendrá / |
119. INV – sí \ | =me ha= dicho que la llame por teléfono \ |
120. PM1 – =vale= \ |
121. PM9 – es importante que vengas \ | eh / | como está ella también que habla:: el mismo idioma que tú \ | pues así nos podemos entender mejor \ | entonces ven ese\ | eh / | día sobre todo \ |
122. UH1 – {(AC) vale vale vale vale \ | }
123. PM9 – que venga \ | eh / |

124. UH1 – sí sí \ | vale vale \ |
125. PM9 – bueno \ | pues ya está \ |
126. UH1 – va muchas gracias \ <0 >
127. PM9 – venga a ti \ | hasta luego \

1.3.27 Transcripción de la cinta 27

ENC1_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UH1: latinoamericana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 0:00-0:20
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de primera visita médica

[Este encuentro es el final de una primera visita]

1. PM16 – a Marqués del Argentera \ |
2. UH1 – vale \ |
3. PM16 – vale / | eso y esto \ | [NIE y empadronamiento] esto lo vuelves a traer \ | [tarjeta de la seguridad social] que haremos una copia \ |
4. UH1 – sí \ |
5. PM16 – pues ya estás \ | {(AC) ahora sube que te visitarán \ | eso sí \ | eh / |}
6. UH1 – aquí a la salida / |
7. PM16 – estás con- no sí \ | en la primera \ | en la puerta ocho y en la puerta nueve \ | en la primera planta \ |
8. UH1 – ya me llega en dos meses \ | [la tarjeta sanitaria definitiva]
9. PM16 – te llamarán por tu nombre \ |
10. UH1 – gracias guapa \ |
11. PM16 – hasta luego \

ENC2_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: senegalesa
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 23:24-23:44
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita de urgencias

1. PM1 – te toca /|
2. UH1 – XXX [le da su tarjeta sanitaria]
3. PM1 – perdone /|urgencias /|
4. UH1 – ya \|
5. PM1 – {(AC) (F) planta baja puerta dos \}

ENC3_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: india
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 28:30-33:46
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de la derivación al hospital y petición de cita médica.

1. PH2 –hola /|
2. UH1 – [le da un documento de derivación] <14>
[UH1 va acompañado de su madre, una mujer mayor]
3. PH2 – ergometría máxima \| XXX \| {(P) hospital del Mar \}<3>{(F) a ver \|}
Pushmahabi te llamas /|
4. UH1 – sí \|bueno \| es ella \|
5. PH2 – bueno \| a ver \|pues mírame \|e::h la dirección es la correcta /|
6. UH1 – [asiente con la cabeza mientras lee la dirección del documento de derivación]
7. PH2 – y el teléfono es el correcto /| bueno \| para esta prueba \| os enviarán una carta \|pásame {(cat) derivacions²¹⁹}\| {(ing) please²²⁰ \|}
8. UH1 – una carta donde_
9. PH2 – {(F) o: llamarán por teléfono \|}
10. UH1 – correcto \|
11. PH2 – ésta va al hospital del Mar \|y entonces en la carta ya te dirán el día y el lugar donde te lo hacen\|
12. UH1 – perfecto \<9>
13. PH2 – que es de la India /|
14. UH1 – sí señor \<5> de la India pero yo ya soy catalán \|
15. PH2 – pero tú ya eres catalán /| ah vale \|
16. UH1 – si llevo veintitrés años aquí \|

17. PH2 – cuántos /|
18. UH1 – veintitrés \|
19. PH2 – pues:: sí \|| {(P) Pushmahabi \}<14>
[PH2 habla con PM9]
20. PH2 – a:::h quién te ha pedido esto /| el cardiólogo \<42>
[PH2 introduce los datos en el ordenador]
21. PH2 – bueno \| pues mira \| una copia para ti \| [le da una copia del documento de derivación] y otra para mí \|
22. UH1 – muy bien \|| ahora dame visita para el cardiólogo \| para {(F) octubre} \|
23. PH2 – octubre \<88>
[PH2 entra en la base de datos de programación]
24. PH2 – mira \| e::l trece de octubre /| a las once /|
25. UH1 – correcto \|
26. PH2 – sí /<3>
27. UH1 – que ponga antes \| esta prueba del hospital \|
28. PH2 – supongo que sí \| si tú vieras que no te llaman \| haz una llamada aquí y retrasamos la:: fecha \|
29. UH1 – antes vendremos a hacerlo \| porque tiene que venir con esa prueba \| pa que lo vea \|
30. PH2 – pues es que {(F) ya:: -|} esto nosotros lo enviamos al Mar \| y es el =hospital del= Mar quien lo hace \| o sea yo no te puedo decir para cuando saldrá\<3> qué más \|
31. UH1 – =si no::= -
32. UH1 – y:: dame una de su cabecera:: para:: -|
33. PH2 – {(F) para ella también /|}
34. UH1 – también ella \| semana que viene \|
35. PH2 – el doctor Lamíquiz \| eh /|
36. UH1 – si han cambiado todos \|

37. PH2 – sí \ | el nuevo teléfono para pedir visitas lo tenéis / |
38. UH1 – mm:: novecientos – |
39. PH2 – {(AC) lo digo porque si hay que pedir visitas por éste ahora \ | eh / | para médico \ |} [le da una tarjeta del nuevo número de teléfono]
40. UH1 – {(P) vale \ | | }
41. PH2 – para semana que viene me has dicho / |
42. UH1 – sí: \ | cualquier día \ |
43. PH2 – el martes / | a las cuatro y cuarto / |
44. UH1 – perfecto \ <16 >
45. PH2 – ahí está \ | [le da una papel con la fecha y la hora de la visita]
46. UH1 – {(cat) molt bé²²¹ \ | } =merci= \
47. PH2 – = {(cat) molt bé= \ | de res \ | déu²²² \ | }

ENC4_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: latinoamericano
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 34:05-34:31
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita de urgencias

1. PH2 – hola /|
2. UH1 – e::h para urgencias \| {(P) por favor \}<15> [UH1 le da su tarjeta sanitaria a PH2]

[PH2 entra en la base de datos de programación]
3. PH2 – urgencias \| {(F) es en la puerta dos \| de la planta baja \| eh /|}=te es=peras y te llamarán por el nombre \
4. UH1 – =vale= \
5. UH1 – vale gracias \

ENC5_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 66:59-70.20
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de partes de baja

1. PM9 – dime tu número de historia \ |
2. UM1 – {(&) ocho \ | nueve \ | cincuenta y cuatro \ | } <11> [PM9 escribe el número en el ordenador]

[PM9 entra en la base de datos]
3. PM9 – Jacinta Romero Carmona \ | verdad / <4> para el martes de la semana que viene \ |
4. UM1 – XXX médica de cabecera \ |
5. PM9 – sí \ |
6. UM1 – XXX pedir la baja \ |
7. PM9 – ah \ | eso por urgencias te lo dan \ |
8. UM1 – ya \ | con el mismo médico porque la otra vez XXX en el trabajo \ |
9. PM9 – has traído:: / | has traído el papel de: – |
10. UM1 – [le da la última baja]
11. PM9 – sí \ <12> que saliste ayer / | del hospital / <54> no hay nada más / | no le ha hecho otro informe / |
12. UM1 – no \ | esto es XXX \ |
13. PM9 – esto es / | [coge el papel de alta del hospital]
14. UM1 – el alta del hospital XXX médico de cabecera \ |
15. PM9 – a ver \ | yo si quieres \ | lo que puedo hacer es pasarte con el médico de urgencias \ | se lo comentas a él \ | y él \ | si te tiene que hacer la baja \ | él te la

- hace \ | se lo comentas a él \ | eh /<6>
16. INV – de dónde es esta mujer \ | [se dirige a PM9]
 17. PM9 – de dónde es usted \ |
 18. UM1 – por qué / |
 19. PM9 – no \ | {(F) es un estudio que estamos haciendo \ | }
 20. UM1 – perdón / |
 21. PM9 – no \ | {(F) que es un estudio que estamos realizando \ | } no \ | no tiene nada que ver \ | eh / | con la: – |
 22. UM1 – ah \ | entonces no \ | no es nada que ver con esto / |
 23. PM9 – {(F) no no \ | } me lo puede comentar / |
 24. UM1 – no creo que le interese \ |
 25. PM9 – bueno \ | vale gracias \ | eh / | | bueno \ | de todas maneras \ | si es tan amable me lo dice \ | se lo pondré aquí \ | [en la ficha informática de UM1] de Ecuador \ | [lo lee en la ficha de UM1]
 26. UM1 – XXX
 27. PM9 – cómo / |
 28. UM1 – XXX <10>
 29. PM9 – ya está \ | de urgencias \ | aquí abajo \ | te llamarán de la dos \ | por el nombre \

ENC6_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC6_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: ?
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 41:06-41:22
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de material para análisis de orina

1. PM9 – hola \ |
2. UM1 – necesito de un vasito para hacer pipí \ |
3. PM9 – te lo han pedido / |
4. UM1 – sí \ <7 >
5. PM9 – [coge un vaso de orina y se lo da]
6. UM1 – dónde está {(&) el baño / | }
7. PM9 – es a: aquí a mano derecha \ | { (F) al fondo } de todo \ | al fondo verás que está: –

ENC7_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC7_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: marroquí
- *Lenguas:* castellano, catalán
- *Lugar en la cinta:* 68:40-72:00
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información sobre un informe médico

1. PM1 – {(cat) diga'm²²³ \ | }
2. UH1 – XXX deja lo papeles aquí XXX dejar papeles aquí \ |
3. PM1 – tú dejaste un papel / |
4. UH1 – sí \ | un informe del médico \ |
5. PM1 – {(F) un informe del médico lo dejaste aquí olvidado / | }
6. UH1 – sí \ |
7. PM1 – {(F) en la consulta / | }
8. UH1 – en la consulta sí \ |
9. PM1 – qué médico \ |
10. UH1 – está abajo \ |
11. PM1 – {(F) urgencias / | }
12. UH1 – está XXX
13. PM1 – XXX
14. UH1 – ayer \ |
15. PM1 – me das el nombre / |
16. UH1 – Hani \ |
17. PM1 – no \ | el del médico \ |
18. UH1 – XXX

19. PM1 – Paco /| Sabater /|
20. UH1 – XXX
21. PM1 – pues ven esta tarde \| que estará él \|
22. UH1 – la sis \| la sais \| la seis /|
23. PM1 – {(FF) la dieciséis \|} él estará en la consulta dieciséis \|
24. UH1 – no \| no \| está abajo \|
25. PM1 – cómo te llamas \|
26. UH1 – Hani \|
27. PM1 – apellido /|
28. UH1 – Sahmad \|
29. PM1 – {(F) con ese /|}
30. UH1 – con ese sí \|
31. PM1 – Sah /|
32. UH1 – Sah \|
33. PM1 – hache /|
34. UH1 – Sahmad \| | XXX <9>
- [PM1 busca a UH1 en la base de datos]
35. PM1 – Sahmad \<3> el médico de ayer estaba arriba o abajo /|
36. UH1 – abajo \|
37. PM1 – ayer \| el que te atendió ayer aquí abajo \| {(F) (DC) hoy \| estará \| arriba\| en la consulta dieciséis \|}
38. UH1 – XXX
39. PM1 – el enfermero /|
40. UH1 – sí sí \| XXX
41. PM1 – el médico /|
42. UH1 – XXX seis de la tarde \| seis \<8>

43. PM1 – {(F) (DC) a ver \ | él \ | hoy \ | en consulta dieciséis \ | {(ing) you asked²²⁴ \ | } } a:: a él \ | pero me has entendido / |
44. UH1 – la baja \ | el informe de la – |
45. PM1 – {(F) pero lo debe tener él \ | }
46. UH1 – {(&) quién / | }
47. PM1 – {(F) el médico \ | }
48. UH1 – XXX
49. PM1 – que a lo mejor {(F) él} se lo guardó \ | y lo tiene arriba en consulta \ |
50. UH1 – está abajo no arriba \ | está ahí abajo \ |
51. PM1 – pero hoy arriba \ |
52. UH1 – está arriba / |
53. PM1 – {(F) hoy arriba \ | }
54. UH1 – {(&) qué puerta \ | }
55. PM1 – {(DC) dieciséis \ | }
56. UH1 – dieciséis \

[En este momento UH1 se marcha sin despedirse]

ENC8_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC8_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: dominicana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 75:22-77:08
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita con el médico de cabecera y con el especialista

1. UH1 – buen día \ | [le da su tarjeta sanitaria]
2. PM1 – hola:: \ <9>

[PM1 busca a UH1 en la base de datos]
3. UH1 – quiero:: e::h cita con la cita si es posible ahora con la – <3> otorrino \ | y una: con el médico de cabecera \ <5> otorrino si está ahí que me la:: – |
4. PM1 – otorrino no hay ahora \ | ni esta tarde \ | habrá {(F) mañana} \ | y a ver si te puede visitar mañana \ |
5. UH1 – XXX <4>
6. PM1 – {(F) otorrino mañana a las siete menos cinco \ } <20> y para tu doctora cuándo necesitas \ | porque no hay hasta el miércoles \ | citas \ |
7. UH1 – XXX <8>
8. PM1 – el miércoles a las:: cinco menos cinco \ |
9. UH1 – {(&) bueno \ } <15>
10. PM1 – vale / |
11. UH1 – vale \ |
12. PM1 – {(cat) déu²²⁵ \ }

ENC9_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC9_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedor dos), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, UH1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 85:12-87:59
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de derivación

1. PH2 – hola \ |
2. UH1 – XXX
[le da el documento de derivación]
3. PH2 – sí \ |pero déjamela que te apuntaré una cosa \ |bueno \ | de momento mírame \ | si son correctos \ | el nombre \ | dirección y teléfono \ |
4. UH1 – sí \ |pero mi nombre es Francisco \ | con o \ |Francisco: – <0>
5. PH2 – Francisco Javier sabes que puede ser que \ | que no =que no queda= \ |a lo mejor es no cabe \ |
6. UH1 – =XXX=
7. UH1 – sí sí \ | puede ser \ | no no tranquilo \ |
8. PH2 – puede ser que simplemente =no:: no tenga espacio= \ |la dirección y teléfono es correcto \ |
9. UH1 – =lo demás está bien \ | sí= \
10. UH1 – sí sí \ |aquí =el teléfono es seis tres nueve \ |siete siete ocho= \ | cinco seis cuatro \ | este teléfono cuál es / |
11. PH2 – =es que no cabe \ | ocupa todo el espacio= \
12. PH2 – de dónde eres \ |de dónde eres \ |
13. UH1 – yo soy de la Argentina \ |pero vivo acá hace veintisiete años \ |
14. PH2 – ya tienes la nacionalidad entonces / |
15. UH1 – no \ | pero permanencia \ |residencia permanente \ |

16. PH2 – bueno pues – <4> bueno es correcto el teléfono /| entonces /|
17. UH1 – [mira el documento] {(ACC) seis tres nueve \ | siete siete ocho \ | sí \ | }
todo \ | dirección \ | todo \ | está perfecto \ <3> acá vivo en el barrio hace veinte
años \ [risas] <6>
18. PH2 – {(F) no vives /| }
19. UH1 – vivo en el barrio hace veinte años \ |
20. PH2 – {(F) ah \ } <5>
21. UH1 – {(P) (@) y el resto en Ibiza \ } <3>
22. PH2 – pues \ <16>

[PH2 termina de introducir los datos]
23. PH2 – las ergometrías máximas de moda \ | |
24. UH1 – qué /|
25. PH2 – {(F) que hay días que parece que esté de moda una prueba \ | }
26. UH1 – sí \ | voy a hacer una prueba para ver si me fichan \ | [risas]
27. PH2 – porque ya \ | van varias hoy \ |
28. UH1 – a ver si me fichan en el –| en el Barça si quiera \ <28>
29. PH2 – [le da una copia de la derivación] pues toma \ | esto es para ti \ | y ésta me la
quedo yo \ |
30. UH1 – y el turno para hacerse:: –|
31. PH2 – {(F) esto te llamarán ellos \ | }
32. UH1 – ah eso \ |
33. PH2 – yo no te puedo:: –| eso es del hospital del Mar \ | ves que lo dice ahí /| [le
señala el documento de derivación]
34. UH1 – sí sí \ |
35. PH2 – eso lo mandamos nosotros al hospital del Mar \ | y ellos te citarán \ |
36. UH1 – vale \ | muy bien \ | gracias \

ENC10_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC10_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 85:22-86:33
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica

1. PM9 – hola \<18>
2. UH1 – [le da la tarjeta sanitaria]
3. PM9 – qué quieres \ | visita con tu médico / |
4. UH1 – sí \<4>
5. PM9 – para el miércoles de la semana que viene puede ser \ | a las cinco \ |
6. UH1 – vale \ |
7. PM9 – va bien / |
8. UH1 – {(P) puede ser el cuatro / | }
9. PM9 – el cinco \ |
10. UH1 – XXX tres \ |
11. PM9 – el cinco \ | eh / | el día cinco \ |
12. UH1 – día cinco / |
13. PM9 – no \ | a las cinco \ |
14. UH1 – no puede ser un poco antes / |
15. PM9 – un poco antes \ | no \ |
16. UH1 – {(P) vale \ | }
17. PM9 – qué día ponemos el cinco \ | o e:l tres / |
18. UH1 – cinco \ |

19. PM9 – cinco /| a las cinco \ | no /|
20. UH1 – {(P) vale \}<19>
[PM9 escribe la fecha y la hora en un papel]
21. PM9 – venga \ | ya está \ | [le da el papel de la cita]
22. UH1 – =gracias= \
23. PM9 – =venga a= ti \ | {(cat) adéu²²⁶ \}

ENC11_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC11_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 86:35-87:12
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para médico de urgencias

1. PM9 – hola \ |
2. UH1 – quiero un médico cabecera si no XXX \ | [le da la tarjeta sanitaria]
3. PM9 – tu médico de cabe- eh urgencias \ <15>

[PM9 entra en la base de programación para dar cita a UH1]
4. PM9 – te mando de urgencias \ | eh / <8> es aquí abajo \ | eh / | en la dos \ | te llamarán por el nombre \ | en urgencias \ | eh / | aquí abajo \

ENC12_27

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC12_27.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 27 (28-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 87:27-88:00
- *Fecha de la grabación:* 28/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita para médico de urgencias

1. UH1 – yo también urgencias \ | [le da su tarjeta sanitaria provisional]
[UH1 va acompañado por el usuario del encuentro ENC10_27]
2. PH2 – emergencias también \ |
3. UH1 – puede cambiar la tarjeta \ | está rota ya \ |
4. PM9 – por otra / |
5. UH1 – sí \ |
6. PM9 – pídelo ahí \ | ahí dentro \ |
[le señala la sala de administrativos]
7. UH1 – dónde / |
8. PM9 – aquí dentro \ |
9. UH1 – {(P) aquí dentro \ |}
10. PM9 – sí \ <5>
11. UH1 – {(PP) hay mucha gente / |}
12. PM9 – cómo / |
13. UH1 – hay mucha gente / |
14. PM9 – sí \ | unos poquillos \ <8> [le devuelve su tarjeta sanitaria] toma \ | aquí
abajo \ | eh / |
15. UH1 – {(P) vale \ | hasta luego \ |}

1.3.28 Transcripción de la cinta 28

ENC1_28

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_28.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 28 (29-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno), UH2 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: marroquí, UH2: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 0:28-3:38
- *Fecha de la grabación:* 29/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición partes de baja

[Este encuentro ha comenzado al empezar la grabación. En ella un UH1 pide los partes de baja a PM9]

1. PM9 – el último que tienes qué número es \ | el veintisiete / |
 2. UH1 – sí \ |
 3. PM9 – sí / |
 4. UH1 – {(P) el último \ | } <47>
- [PM9 imprime los partes de baja]
5. PM9 – el último que tienes en casa cuál es / | es que me falta- aquí falta uno \ | eh / |
 6. UH1 – ahá / |
 7. PM9 – es la doctora Sabater \ | tu doctora qué es \ | doctora Sabater / |
 8. UH1 – sí \ <71>
 9. PM9 – XXX cambiado a la Sabater \ | eh / | también \ |
 10. UH1 – XXX
 11. PM9 – mira a ver si está aquí porque::- <7> ah sí \ | ya te lo veo yo aquí \ | el último es el veinti- e:h cuál tienes el último / |
 12. UH1 – el veintiuno \ | {(PP) parece ser \ | }
 13. PM9 – {(PP) sí \ | } <4> {(F) el número veintisiete \ | no / | debes de tener / | }
 14. UH1 – sí \ |

15. PM9 – veintisiete \<6> veintiocho y veintinueve \|
16. UH1 – sí \|
17. PM9 – es lo que te puedo dar \|
18. UH1 – XXX
19. PM9 – vale /|
[PM9 le da los partes de confirmación]
20. UH1 – {(P) vale \| de acuerdo \| muchas gracias \|}[UH1 se marcha de la sala de administrativos]
21. PM9 – a:: ti \| adiós \|| {(F) perdone /| perdone /| perdone \|}
22. UH2 – {(FF) señor /| señor /| señor /| señor /|} [UH1 entra en la sala de administrativos] que se deja la cartera \|
23. UH1 – vale \
[UH1 recoge su cartera de la mesa de PM9]

ENC2_28

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_28.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 28 (29-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 9:54-14:11
- *Fecha de la grabación:* 29/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación de tarjeta sanitaria.

1. PM9 – ponte aquí \<3> déjeme: el carnet y la tarjeta \<179>
[UH1 le da su NIE y la tarjeta de la seguridad social]

[PM9 busca a UH1 en la base de datos]
2. PM9 – vale \| esto es la tarjeta de aquí \| eso es el resguardo \| con el nombre de tu médico \| tu número de historia \| [le da la tarjeta del centro]
3. UH1 – vale \|
4. PM9 – vale /| esto son los datos de tu doctor \| eh /|la doctora Sabater \| la puerta dieciséis \| vale /| pues ya está \| y luego \|para la tarjeta sanitaria \|
5. UH1 – sí \|
6. PM9 – para la farmacia \| la tienes tú /|la tarjeta /|
7. UH1 – no \|
8. PM9 – {(DC) no no la tienes \|}pues tienes que traer padrón \|
9. UH1 – mm \| sí \| yo entiendo \|
10. PM9 – lo has- lo pedirás /| lo has pedido /|
11. UH1 – no \|no lo he pedido \| {(&) no me he acordao \|}<0>
12. PM9 – no te has acordado \| bueno \| vienes porque es importante porque si quieres ir a la farmacia a pedir medicamentos \| necesitas la tarjeta de:: =sanitaria=\| entonces te vienes un día \| cuanto antes mejor \|y te traes esto \| [tarjeta del centro] y el padrón \|
13. UH1 – =sí sí= \
14. UH1 – vale \<0>

15. PM9 – ves a pedirlo aquí \ |
16. UH1 – vale \ |
17. PM9 – vale / |
18. UH1 – dónde está la calle Ramalleres \ |
19. PM9 – {(P) Ramalleres \ |} sabes las Ramblas / |
20. UH1 – sí \ |
21. PM9 – pues bajando por las Ramblas \ |
22. UH1 – ah a:: e:: \ |
23. PM9 – {(@) es por las Ramblas llegas allí \ | }pero exactamente no sé dónde decirte \ | más o =menos= por ahí \ |
24. UH1 – =o sea= \
25. UH1 – vale \ | muchas gracias \ |
26. PM9 – venga \ | a ti \ | {(cat) adéu =adéu²²⁷= \ | }
27. UH1 – =adiós= \

ENC3_28

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_28.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 28 (29-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM17 (proveedora diecisiete), UH1 (usuario uno), UH2 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM17: española, UH1: paquistaní, UH2: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 16:04-29:33
- *Fecha de la grabación:* 29/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. PM17 – quién es ahora \ |
2. UH1 – XXX semana pasada \ | y y no +contró+ \ | he perdido tarjeta \ | tarjeta de médico \ |
3. PM17 – {(F) que has perdido la tarjeta médico / | }
4. UH1 – sí \ | {(&) porque sale número –} <7>
5. PM17 – y que vienes a pedir la tarjeta / |
6. UH1 – sí \ <0>
[le da su resguardo de la tarjeta sanitaria]
7. PM17 – del médico \ <4> esto no me hace falta \ | eh / |
8. UH1 – no \ |
9. PM17 – eso ya lo puedes tirar \ | ya no sirve esto para nada \ |
10. UH1 – vale \ <10>
11. PM17 – pero vosotros vinisteis el otro día / | para =pedir= vinisteis \ | para qué / |
12. UH2 – =sí= \
13. UH1 – tenía pedir tarjeta \ |
14. PM17 – y no \ | no te la tramité ya \ |
15. UH1 – no \ |
16. PM17 – ya la tramité \ |

17. UH1 – no \ | porque no +contró+ \ | porque no tenía número de tarjeta y:: - \ |
18. PM17 – a ver \ <5> [escribe en el ordenador]
19. UH1 – permiso de residencia no sale \ <16>
[PM17 consulta la base de datos]
20. PM17 – él está trabajando / \ |
21. UH1 – sí \ |
22. PM17 – sí / \ |
23. UH1 – sí \ |
24. PM17 – y tiene número de la seguridad social / \ | {(P) me dejas / } <4>
25. UH1 – {(AC) porque antes cuando pidió tarjeta \ | no no tenía seguridad social \ | no permiso de residencia \ | }
26. PM17 – mm \ |
27. UH1 – por esto no sale aquí \ <6>
28. PM17 – yo recuerdo que igualmente no me salía \ | eh / \ |
29. UH1 – sí \ | no sale \ | \ | por esto he traído \ | ahí tiene nombre \ | [le da la tarjeta de la seguridad social]
30. PM17 – a ver \ <24>
[PM17 consulta la base de datos]
31. PM17 – es que no sale \ | eh / \ |
32. UH1 – {(P) no sale \ | } y esta carta no tener {(&) nombre} \ | pero que éste \ | no / <59>
[PM17 consulta otra base de datos]
33. PM17 – vale \ | ya lo he encontrao \ |
34. UH1 – ah ya está encontrao \ <5> ahora con el permiso \ | nombre del permiso \ | {(&) antes no \ | }
35. PM17 – vive en la calle Comercio \ | sí / <0>
36. UH1 – sí \ |
37. PM17 – cincuenta y tres \ |

38. UH1 – sí \ |
39. PM17 –segunda tercera \ |
40. UH1 – segundo tercera \<4> |
41. PM17 – y se llama / | Mohammed es el nombre / |
42. UH1 – sí \ | no \ | Mohammed es un apellido \<3> Aukraam Aukraam por nombre \ |
43. PM17 – cuál es el nombre \ |
44. UH1 – Aukraam \ | Mohammed y Khum son_
45. PM17 – pero Mohammed Sarham qué es / |
46. UH1 – Mohammed son apellidos \ |
47. PM17 – pues aquí \ | aquí no está bien escrito entonces \ | porque si te fijas pone \ |
48. UH1 – sí \ |
49. PM17 – {(F) nombre Mohammed Sarham \ | apellido \ | Khum \ | }
50. UH1 – sí \ | tene tene algo \ | nombre son Sarham \ |
51. PM17 – tiene pasaporte aquí / |
52. UH2 – sí \<0>
53. PM17 – o el - | {(F) ay no no perdona \ | } ya está \ | [mira la tarjeta de la seguridad social] a ver \ | nombre \<5>
54. UH1 – porque nosotros apellido antes \ | y nombre después \ |
55. PM17 – ah \<3> {(F) así su nombre es Khum / | }
56. UH1 – sí \ | no \ | el nombre son Sarham \ | | Sarham \ |
57. PM17 – {(P) Sarham \ | } dónde está esto escrito / |
58. UH1 – eso \ | medio \ | esto son apellido y por último Khum \ | Sarham es el nombre \ | [le señala la tarjeta de la seguridad social]
59. PM17 – Sarham el nombre / |
60. UH1 – sí \ | tú quiere como aquí escrito /<6>
61. PM17 – claro \ | tendríamos que:: - | {(P) Sarham \ | }<21> a ver \ | es que en

- realidad no no se lo han puesto bien aquí \|[NIE] ni aquí =tampoco= \|[tarjeta de la seguridad social] {(F) porque su su nombre no es Mohammed \|}
62. UH1 – =no pero pas=-
63. UH1 – no \|pero pasaporte tenía igual \|
64. PM17 – está así /|
65. UH1 – sí \|
66. PM17 – bueno \| yo le dejo así entonces \<5>
67. UH1 – Mohammed Aukraam Sarham \|[le muestra el pasaporte]
68. PM17 – vale \| {(F) bueno pues lo dejo así \|}
69. UH1 – sí \|
70. PM17 – {(F) lo dejo así \|eh /}<61>
[PM17 introduce los datos en la base]
71. PM17 – {(DC) ésta la recibió alguna vez /| ha tenido alguna vez la tarjeta de plástico /|}
72. UH1 – sí \|
73. PM17 – {(DC) real /|}
74. UH1 – sí \|
75. PM17 – la perdió /|
76. UH1 – sí \|perdió \|
77. PM17 – pero la la de plástico la tuvo alguna vez \| no /|
78. UH1 – sí \|
79. PM17 – seguro /|
80. UH1 – seguro \|
81. PM17 – {(F) porque es que si no tengo que hacer otro trámite \| eh /|}
82. UH1 – no no \|seguro tuvo \|
83. PM17 – {(F) la tuvo /|}

84. UH1 – sí \<98>
[PM17 comprueba todos los datos del UH2]
85. PM17 – vale \ | verificado está todo correcto \ | eh / | lo datos {(&) suyos \ } <11>
{(F) esto ya lo podéis tirar \ | esto ya no sirve para nada \ | eh / | ahora yo os daré uno nuevo \ | } [resguardo de la primera tarjeta sanitaria]
86. UH1 – muy bien \ |
87. PM17 – no os lieis \ | y esto lo podéis tirar \ | eh / | ahora doy uno nuevo \<18>
voy a hacer fotocopias \ | vale / |
88. UH1 – vale \<116>

[PM17 va una sala contigua donde está la fotocopiadora]
89. PM17 – me puedes firmar aquí / |
90. UH2 – [firma la solicitud de alta en la seguridad social] <63>
91. PM17 – me firmas aquí también / |
92. UH1 – [firma el otro documento de la solicitud de alta en la seguridad social] <12>

[PM17 imprime las etiquetas]
93. PM17 – bueno \<19> bueno \ | pues ésta es la tarjeta \ | es la provisional \ | sobre todo no la pierdas \ | en tres meses le llegará la:: nueva a su casa \ |
94. UH1 – {(P) sí \ | a su casa \ | }
95. PM17 – con esta ya tiene su número de seguridad social \ | ves / | [le muestra el nuevo número de la tarjeta provisional]
96. UH1 – vale \ |
97. PM17 – aquí ya te consta el número de seguridad social \ | vale / |
98. UH1 – =gracias= \
99. UH2 – =gracias= \ [recoge los documentos]
100. PM17 – de nada \ | adiós \

ENC4_28

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_28.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 28 (29-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM17 (proveedora diecisiete), PM16 (proveedora dieciséis), PM5 (proveedora cinco), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM17: española, PM16: española, PM5: española, UM1: peruana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 38:55-53:30
- *Fecha de la grabación:* 29/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de nueva tarjeta sanitaria

1. PM17 – hola \ |
2. UM1 – a mí se me perdió todo \ | me lo robaron {(F) todo} \ | de la seguridad social \ |
3. PM17 – te robaron todo / |
4. UM1 – sí \ | a ver si ahora a ver si me pueden dar uno \ | con mi historia \ |
5. PM17 – vale \ | dime el número de historia \ |
6. UM1 – no me los sé \ |
7. PM17 – pues los apellidos \ |
8. UM1 – Muñoz Fernández \ |
9. PM17 – y el deneí no llevas nada \ | ni pasaporte / |
10. UM1 – sí \ |
11. PM17 – pasaporte sí / | vale \ <10>
[UM1 busca su pasaporte]
12. UM1 – XXX que me dieron \ | el anterior era éste \ <4>
13. PM17 – te han cambiado el número / |
14. UM1 – sí \ | todo \ <20>

[PM17 busca en la base de datos]
15. PM17 – San Punset \ <15> {(P) San Punset \ | diecinueve \ } \ <26> qué te iba a decir \ | vives en la calle San Punset / | no / |

16. UM1 – [cara de extrañeza]
17. PM17 – en qué calle vives tú \ |
18. UM1 – bueno \ | ahora me he cambiado:: – |
19. PM17 – dónde vives \ |
20. UM1 – en – | bueno \ | viví en Plaza Tetuán \ | Plaza Tetuán con Gran Vía \ | Plaza Tetuán \ |
21. PM17 – no \ | me sale San Punset \ | a ver \<6> el anterior que te apuntamos fue éste / | este número / | [le señala la pantalla del ordenador]
22. UM1 – sí:: \<14>
[PM17 escribe en el ordenador]
23. PM17 – vale \ | ahora sí \ |
24. UM1 – mm / |
25. PM17 – es que hay una niña que se llama igual \ |
26. UM1 – igual igual /<0>
27. PM17 – igual \ | y vive en la calle en la:: – |
28. UM1 – [risas]
29. PM17 – por eso te decía \ |
30. UM1 – y también es peruana / | no \ |
31. PM17 – no lo sé \ | [risas]
32. UM1 – [risas] y ahora tengo un poco de pánico \ | como se me perdieron los papeles \ | me robaron el bolso con todo XXX \ |
33. PM17 – pues sí \ | qué te iba a decir \ | entonces vives en la Plaza Tetuán / |
34. UM1 – sí \ |
35. PM17 – sigues viviendo en este domicilio / |
36. UM1 – ahora no pero:: – | bueno sí \ | por aquí cerca \ |
37. PM17 – no \ | pero dónde / | yo necesito saber dónde / |
38. UM1 – [suspira] estoy viviendo por Clot ahora \ |

39. PM17 – por el Clot \ |
40. UM1 – sí sí \ |
41. PM17 – entonces no te corresponde este centro \ | lo sabes / |
42. UM1 – sí \ | pero yo quería seguir aquí \ |
43. PM17 – pues has de hacer una solicitud \ | de permanencia en el centro \ |
44. UM1 – aquí mismo \ | y cómo la hago \ |
45. PM17 – yo te daré un papel \ | lo rellenas \ | y entonces el director del centro decide:: si:: =puedes= o no seguir en este centro \ |
46. UM1 – =puedo::= –
47. UM1 – y si no tengo que:: – |
48. PM17 – irte al del Clot \ |
49. UM1 – vale \ |
50. PM17 – vale / | más que nada te lo digo \ | te decía en este sentido porque:: – |
51. UM1 – la historia que está aquí pasa para allá / | no / | o:: – |
52. PM17 – pero tú te- a aquí no te has- aquí te has visitado \ | pero en el dos mil tres \ |
53. UM1 – no \ | desde el dos mi:l \ | sí \ | dos mil tres \ |
54. PM17 – porque en dos mil cinco \ | has estado – | [mira la pantalla] ay no \ | vale \ | vale \ | Carmen \ | Carmen te visitaba \ | no / |
55. UM1 – sí sí sí sí \ | |
56. PM17 – vale \ | entonces \<4> pondremos la dirección nueva \ | porque la tarjeta te la tienen que enviar a tu domicilio \ | si no te la envían – | me entiendes / |
57. UM1 – claro \ |
58. PM17 – no tendrás por casualida:d el empadronamiento / | aquí / |
59. UM1 – no \ |
60. PM17 – te has empadronado en el Clot / |
61. UM1 – no \ |
62. PM17 – no \ | |

63. UM1 – {(F) mira \ | } lo que pasa es que yo estoy empadronada en una dirección \ | quiero que llegue todo a esa dirección \ | entonces si: – | está en calle Sant Martí \ |
64. PM17 – pero no puedo hacerlo eso \ <4> los datos han de ser reales \ | vale / |
65. UM1 – XXX
66. PM17 – XXX empadronada \ | no pasa nada \ <6> qué es calle \ |
67. UM1 – sí \ | es la calle Mallorca \ |
68. PM17 – un momento \ | eh / |
69. UM1 – vale \ |
70. PM17 – calle \ <3> Mallorca \ |
71. UM1 – número quinientos cuarenta \ |
- [PM17 escribe los datos en el ordenador]
72. PM17 – piso / |
73. UM1 – tercero primera \ |
74. PM17 – y el teléfono / |
75. UM1 – el del móvil / |
76. PM17 – mm \ | [afirma con la cabeza]
77. UM1 – seis setenta y ocho \ | seis setenta \ | tres cientos cuarenta y cinco \ <3>
- [PM17 escribe en el ordenador]
78. PM17 – no cotizas en la seguridad social / |
79. UM1 – recién he empezado este mes \ | porque recién me dieron e:| el deneí \ | el primero \ |
80. PM17 – ah \ | pues entonces – |
81. UM1 – hacemos igual / |
82. PM17 – entonces haremos una cosa \ |
83. UM1 – vale \ |
84. PM17 – cuando te la pida te la tengo que pedir \ | como la anterior que tenías \ | sin seguridad social \ |

85. UM1 – vale \ |
86. PM17 – entonces en un mes \ | la vas a recibir \ |
87. UM1 – ya \ |
88. PM17 – te aconsejo que ya lo hagamos con todos los datos correc- con todos los datos bien \ |=correspondientes= \ |para que así ya la recibas con la seguridad social\ |
89. UM1 – =correspondientes= \
90. UM1 – vale {(P) vale} \ |
91. PM17 – vale /| entonces lo que sí que podemos hacer ahora \ | es rellenar el papelito para que –| puedas tener la oportunidad de permanecer en este centro \ | vale /| el director contesta:: en diez o quince días como máximo \ |{(F) que dice que sí \ |} perfecto \ | vienes aquí cuando tengas todo lo de la seguridad social \ | vienes =aquí \ |y la tramitamos= \ |{(F) que no \ |} tendrás que ir al centro donde te corresponda en tu zona \ | =y allí te la dan= \
92. UM1 – =ah hacemos vale= \
=y allí me lo hacen= \ | ah bueno \
93. PM17 – vale /<9> y ahora tendrás que rellenar lo que te daré ahora \ | eh /|
94. UM1 – vale \<22>
- [PM17 busca un formulario de permanencia en el centro]
95. PM17 – Inés /| tú tienes lo del perdo- lo del documento ese para rellenar para el cambio de cen- bueno para permanecer en el centro \ |te quedan /|
96. PM5 – el cambio de centro /|
97. PM17 – sí \ |
98. PM5 – no::\ |se ve que –|
99. PM17 – bueno ya está \ |
100. PM5 – sí tengo de cambio de {(cat) metge²²⁸} \<44>
101. UM1 – y el médico:: –| qué hago \ | venir aquí mismo /| o:: –|
102. PM17 – sí \ | tú =por ahora::= –| tú por ahora ven aquí \ |
103. UM1 – =o se queda::= –
104. UM1 – {(P) vale \ |}

105. PM17 – ah vale \<29>
106. UM1 – {(AC) con esto me pueden atender /| no /| aquí /| ahora /|}
107. PM17 – sin tarjeta \| como si no hubieras venido \| vale /| como si no hubieras venido \| tú \| tú tienes provisional \| hasta que no te digan del provisional \| pues nada \| vale /|
108. UM1 – XXX tarjeta \|
109. PM17 – yo yo yo XXX \| vale /| yo no te he cambiado ningún dato \|
110. UM1 – vale \|
111. PM17 – vale /| como si no hubieras venido \|
112. UM1 – vale \|
113. PM17 – cuando se sepa si puedes seguir viniendo o no \| ya se cambiará la:: –|
114. UM1 – vale \|
115. PM17 – vale /| {(P) bueno pues nada \|}
116. UM1 – para saber eso \| qué me llaman \| me envían una nota /| o –|
117. PM17 – ahora te explico \<8> querriás a la doctora Montero /|
118. UM1 – sí \|
119. PM17 – la misma no /<36> y la calle Mallorca \| qué número \|
120. UM1 – quinientos cuarenta \|
121. PM17 – dime el teléfono /| disculpa \| eh /| como no lo he guardado \|
122. UM1 – [risas] {(@) que yo no me lo aprendo \| }<3> seis setenta y ocho \| seis setenta \| tres cientos cuarenta y cinco \|
123. PM17 – vale \| [escribe el número en el ordenador] pues mira me firmas aquí \|
124. UM1 – [firma la solicitud de petición de permanencia en el centro] <133>
[PM17 contesta el teléfono]
125. PM17 – bueno \| mm \| eso es para ti \| [resguardo de la solicitud] te envían una carta \| con la resolución \| vale /<3> ésta es una copia con forme yo te he hecho la solicitud \| vale /|
126. UM1 – vale \| y_

127. PM17 – en cuanto recibas la respuesta \ | pues ya \ | si te dicen que sí \ | pues vienes aquí \ | cambiamos la:: dirección \ | y te pedimos la nueva \ |
128. UM1 – {(P) vale \ |}
129. PM17 – vale / |
130. UM1 – XXX
131. PM17 – puedes ir de urgencias \ |
132. UM1 – no no \ | pero por ejemplo {(&) yo tengo que ir } a ginecología \ | primero tengo que ir a la doctora de cabecera \ |
133. PM17 – no \ | no hace falta \ | puedes llamar directamente a ese número \ |
134. UM1 – pero XXX me dijeron que tenía que pasar por la doctora \ | |
135. PM17 – no \ | para ginecología no \ | eh / | porque tienes_
136. UM1 – con la nota \ |
137. PM17 – tienes número de historia \ | mira \ | lo que te preguntarán en ginecología \ | es este número de historia \ |
138. UM1 – mm \ |
139. PM17 – con este número \ | si no tuvieras este número sí que tendrías que ir \ |
140. UM1 – vale vale \ |
141. PM17 – a la visita \ | pero dudo:: - | eh / | porque:: a ver \ | nadie va a:: al médico de cabecera para:: - | eh / |
142. UM1 – XXX me lo apuntas igual \ |
143. PM17 – {(F) sí sí \ | | } [se dirige a PM5] verdad que para ginecología no hace falta ir al médico de cabecera / | no / <0>
144. PM16 – no \ |
145. PM17 – directamente \ |
146. PM16 – directamente \ |
147. PM5 – pero tiene número de historia \ | [se dirige a PM17]
148. PM17 – tiene número de historia \ | ya está \ | eh / <0>

149. UM1 – gracias \<0>
150. PM17 – vale \|= {(cat) adéu²²⁹}= \
151. UM1 – =hasta luego= \
152. PM5 – = {(cat) adéu²³⁰}= \

1.3.29 Transcripción de la cinta 29

ENC1_29

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_29.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 29 (1-8-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UH1: dominicana-española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 30:03-33:50
- *Fecha de la grabación:* 1/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de tarjeta sanitaria definitiva

1. PM1 – quién va ahora \ | para qué era \ |
[PM1 habla con otra proveedora]
2. UH1 – XXX [se aproxima a la mesa de PM1 y le da el resguardo de la tarjeta sanitaria] <24>
3. PM1 – puf:: desde octubre que no te llega \ |
4. UH1 – sí \ <4>
5. PM1 – a ver \ | Carlos Alfredo \ | García:: – <16>
[PM1 entra en la base de datos]
6. PM1 – a ver por qué no te llega / | | tu nacionalidad es / |
7. UH1 – española \ | |
8. PM1 – Carlos Alfredo García {(F) Rivas} \ | naciste el veinte de diciembre del año ochenta y dos \ |
9. UH1 – sí \ |
10. PM1 – calle Lluna diez / | tercero segunda / |
11. UH1 – sí sí \ |
12. PM1 – y tu teléfono es el cuatro doce \ | cincuenta y uno \ | cincuenta y cinco \ |
13. UH1 – no \ | otro \ |
14. PM1 – dime / |

15. UH1 – seis veintiocho \ | cincuenta y tres \ |
16. PM1 – sí \ |
17. UH1 – seis \ | sese- setenta y siete \ |
18. PM1 – fijo no tienes / |
19. UH1 – no \ |
20. PM1 – {(F) estás trabajando / |}
21. UH1 – sí \ <0>
22. PM1 – {(F) actualmente / |}
23. UH1 – sí \ |
24. PM1 – {(F) con contrato estás / |}
25. UH1 – sí \ |
26. PM1 – que ese es uno de los motivos por lo que no llegan las tarjetas \ |
27. UH1 – ya \ <15>
28. PM1 – a ver \ <8> Carlos Alfredo García Rivas \ | padrón sí \ | Lluna diez \ | | titular de la cartilla \ | nivel de cobertura \ | {(cat) enviament²³¹} de tis \ | [mira la pantalla] enviaron una {(F) el quince de abril \ |}
29. UH1 – no ha llegado \ |
30. PM1 – pero es que:: hay un indicador de retorno de la carta \ | por el cartero \ | {(DC) que dice ausente \ |}
31. UH1 – no: \ | ahí siempre ha visto gente \ | ahí viven mis tías \ | y yo yo vivo ahí también \ | y viven mis tías \ | o sea que:: la +calta+ no ha llegado \ |
32. PM1 – {(F) calle Lluna \ | diez \ | tercero \ | segunda \ |}
33. UH1 – tercero segunda \ | sí \ |
34. PM1 – {(F) no va certificada \ | eh / | te la dejan en el buzón \ |} en el buzón están tus datos / |
35. UH1 – sí \ |
36. PM1 – o:: el dato de alguna familia tuya / |
37. UH1 – de la familia \ | sí \ | los apellidos_

38. PM1 – pone García Rivas en el buzón / | | y en abril estábais ya / | no / | aquí / |
39. UH1 – sí \<3> si hay tanto problemas así para llevarla \ | no se puede recibir aquí \ |
40. PM1 – lo vamos a hacer \ | mm \<5> [escribe en el ordenador] enviar tis \ | sí \<9> te cambio la fecha / | [de la tarjeta provisional]
41. UH1 – {(P) sí \ | }
42. PM1 – y si:: pásate por aquí en un mes \ |
43. UH1 – vale \ |
44. PM1 – vale / | te voy a por un poquito de celo \ | [le pone celo en su tarjeta provisional para repararla] cuando vengas dí que tenemos que recibirla aquí \ | nosotros \ |
45. UH1 – vale \<6>
46. PM1 – {(P) ten \ | }
[le vuelve a dar su tarjeta sanitaria provisional]
47. UH1 – gracias \ |
48. PM1 – {(F) vale \ | }
49. UH1 – adiós \ | |
50. PM1 – hasta luego \

ENC2_29

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_29.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 29 (1-8-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: española-uruguaya
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 43:09-52:47
- *Fecha de la grabación:* 1/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Traslado de historia médica

1. UM1 – [le da una petición de traslado que lleva]
2. PM1 – {(F) un traslado de historia / | }
3. UM1 – eh / |
4. PM1 – un traslado de historia \ |
5. UM1 – sí \ | del Sant Just \ <6>
[PM1 entra en la base de datos]
6. PM1 – vale \ <6> nacionalidad española / |
7. UM1 – sí \ |
8. PM1 – {(DC) Xi / | me / | na / | }
9. UM1 – sí \ |
10. PM1 – {(F) la letra de su deneí sabe cuál es \ | }
11. UM1 – sí \ | la te \ | de Tarragona \ |
12. PM1 – déjemelo \ | que lo necesitaré \ |
13. UM1 – sí sí \ |
[le da su DNI]
14. PM1 – nació el quince de octubre \ | del año treinta y siete \ |
15. UM1 – sí \ |
16. PM1 – su domicilio es Carrer Maçanat \ |
17. UM1 – sí \ | Maçanet \ |

18. PM1 – Maçanet \ | uno \ | tis \ | segundo segunda \ |
19. UM1 – sí \ |
20. PM1 – {(AC) y su teléfono \ | dos seis ocho \ | siete uno \ | nueve ocho \ | }
[PM1 revisa los datos en el ordenador]
21. PM1 – es usted titular de la cartilla \ | =y es= pensionista \ <7>
22. UM1 – =sí= \
23. PM1 – tiene una historia:: bastante completa allí / |
24. UM1 – sí \ <5>
25. PM1 – {(DC) Xi \ | me \ | na \ | Xi \ | me \ | na \ | } [lee el nombre en la pantalla]
<26>
[PM1 imprime las etiquetas para la solicitud]
26. PM1 – quién le ha dicho que haga el traslado de historia \ |
27. UM1 – la doctora \ | porque yo hablé con la doctora \ |
28. PM1 – Sabater / |
29. UM1 – sí \ <62>
30. PM1 – ambulatorio de Sant =Just= \
31. UM1 – =Just= \ <5>
32. PM1 – {(P) seis ocho cinco \ | ocho \ | } <5> [lee el número de historial en la pantalla]
me tiene que firmar \ | aquí \ | [le señala el lugar en el documento de traslado]
33. UM1 – [firma el documento de traslado] <8>
34. PM1 – {(P) gracias \ | } dónde queda el ambulatorio de San Just \ |
35. UM1 – en Sant Just \ |
36. PM1 – [risas]
37. UM1 – en la calle esa – | Sant Just {(AC) treinta y cuatro} \ |
38. PM1 – {(F) el código postal lo sabe también / | }
39. UM1 – cero ocho \ | cero siete \ |

40. PM1 – {(P) a ver si lo encuentro \ | ah sí \ } <8> {(DCC) Sant Just \ | carrer Sant Just \ | treinta y cuatro \ | de Barcelona \ | cero ochenta / | }
41. UM1 – {(DC) cero ochenta \ | cero siete \ | } creo que es ese porque se quedaba a la misma altura de mi casa \ |
42. PM1 – de Barcelona \ <9> voy a hacer fotocopia \ <9>
[PM1 va a una sala contigua donde está la focotopiadora]
43. UM1 – perdona \ | {(&) ella me dio una medicina \ | pero yo le pedí una cosa más \ | y:: para la artrosis \ | } cómo hago ahora \ |
44. PM1 – {(F) pero lo tiene aquí puesto / | }
45. UM1 – en la: en la:: historia claro que =lo tengo= \
46. PM1 – =en cróni=cos en crónicos / |
47. UM1 – sí \ | sí \ | en la historia sí \ |
48. PM1 – a ver \ |
49. UM1 – lo que pasa que ahí ya me olvidé decírselo \ |
50. PM1 – voy a ver si está \ |
51. UM1 – sí \ <3>
52. PM1 – {(ACC) ella le ha dicho \ | que a partir de ahora tendría que pasar por administración a buscar sus recetas de de crónicos \ | }
53. UM1 – sí \ | sí \ | |
54. PM1 – consta que:: – | qué medicamento es el que necesita \ |
55. UM1 – Forsamax y Calciodec \ |
56. PM1 – no lo tiene puesto como crónico \ |
57. UM1 – {(F) claro \ | } porque no- me olvidé decírselo \ | pero en la historia sí que está \ |
58. PM1 – ya: pero: o lo me pone ella aquí \ | [señala la pantalla]
59. UM1 – ah \ |
60. PM1 – donde su medicación de crónico \ |
61. UM1 – sí \ |

62. PM1 – o no se lo puedo dar \<0>
63. UM1 – y cuándo- bueno \|y cuándo cuándo tenga la historia \| \|
64. PM1 – da igual que esté su historia de San Just aquí o no \| \| la doctora se lo puede poner \|
65. UM1 – {(F) a::h \| \|}
66. PM1 – no no \| \| no tiene usted por qué esperar a que venga la historia \|
67. UM1 – sí \| \| entonces_
68. PM1 – le doy una visita con ella \|
69. UM1 – vale \|
70. PM1 – porque lo necesita ya /|
71. UM1 – bueno \| \| m:e dijo el especialista \| \| que puedo descansar ahora en el verano\|sobre todo el Forsamax \| \| del Calcio no \| \| pero me dijo {(@) por el Calcio también es un palo \| \| no /|}
72. PM1 – a ver \| \| lo que tendría que hacer es hablar con la doctora \|
73. UM1 – a::h \|
74. PM1 – decirle que se lo ponga \<0>
75. UM1 – vale \|
76. PM1 – y así podrá usted venir aquí a recogerlo \<0>
77. UM1 – vale \| \| intentaré hablar por teléfono con ella \| \| a qué teléfono:: tengo que llamarla /|
78. PM1 – {(DC) es mejor que venga a consulta \| \|} porque necesita ella:: meterse en su historia clínica \|
79. UM1 – a::h \| \| claro \|
80. PM1 – pa poderse_
81. UM1 – {(F) y cuándo la tiene ella la historia \| \|}
82. PM1 – yo le tengo que dar una cita \| \| {(AC) cuatro tres \| \| seis cero nueve \| \|} a ver\| \| [entra en la base de datos]
83. UM1 – pero digo ustedes la tienen en seguida la historia /|
84. PM1 – {(F) ah es lo que tarden e::en enviármela \| \|} el otro ambulatorio \|

85. UM1 – pero más o menos cuánto /|unos días /|
86. PM1 – entre quince día::s o:: –|a lo mejor menos \| {(F) pero a lo mejor es más \|}
87. UM1 – bueno \|bueno \| déjelo hasta que esté la historia \||
88. PM1 – lo de doy cita entonces \|
89. UM1 – no \| déjelo \|
90. PM1 – vale \|pues ya estamos \|
91. UM1 – vale \|
92. PM1 – envió esto al ambulatorio \| [solicitud de traslado]
93. UM1 – y entonces las recetas de crónicos cuándo las vengo yo –|| entonces cómo hacemos /| porque si yo me voy con la recetas de crónicos \|los medicamentos no van a estar \|
94. PM1 – exacto \<0>
95. UM1 – dentro de tres meses \| no /<0>
96. PM1 – exacto \|
97. UM1 – {(F) no estarán /|}
98. PM1 – si usted no viene antes a la doctora no estarán \|
99. UM1 – a::h no estarán has- aunque no venga \| entonces –| para agosto señorita::–|
100. PM1 – es que según esto \| {(F) la doctora \| la atendió el día veintiocho de julio\|}
101. UM1 – sí \|pero me olvidé decirle de esos dos \||
102. PM1 – es que le tocaría de venir \|ahor- vino en julio \| o sea \|hace dos días \|
103. UM1 – sí \|
104. PM1 – julio \| agosto \| septiembre \| le tocaría de venir el veintiocho de:: –|
105. UM1 – de octubre \<0>
106. PM1 – de octubre \|
107. UM1 – claro \| es mucho esperar \| es mucho esperar \| entonces si me puede dar para agosto \| ahora \| bueno ya estamos en agosto \|

108. PM1 – una cita / |
109. UM1 – sí \ | antes de once puedo / | |
110. PM1 – {(P) vamos a ver \ } <3> {(F) hoy mismo / | }
111. UM1 – hoy mismo \ | bueno \ |
112. PM1 – {(F) o mañana / | o el jueves / | } hay muchos días libres \ |
113. UM1 – bueno \ | hoy hoy \ <0>
114. PM1 – hoy / |
115. UM1 – déjalo hoy \ | sí \ | a qué- qué horario tiene para atender / | porque yo_
116. PM1 – [mira la pantalla] a ver \ | esta tarde hay libre a las siete menos {(DC) veinte} \ |
117. UM1 – más temprano mañana / |
118. PM1 – {(F) más temprano: / | } no \ | también tiene a las siete \ | el jueves a las tres veinticinco \ |
119. UM1 – vale \ | vale \ <8>
120. PM1 – {(DC) (escribe) doctora Sabater: \ | consulta tres \ | día cuatro del ocho \ | a las quince \ | } {(AC) (escribe) veinticinco \ | }
[le da un papel con la cita de la visita]
121. UM1 – vale \ | | a:: esto se lo tengo que dar a la enfermera / | o: – | [señala el papel que le acaba de dar PM1]
122. PM1 – a la doctora \ |
123. UM1 – a la doctora \ | {(P) vale \ | }
124. PM1 – pero ella ya le tiene anotada \ | eh / |
125. UM1 – vale vale \ |
126. PM1 – {(cat) cal²³²} que usted – | usted tiene que subir arriba y esperar a que le llamen \ |
127. UM1 – ah vale \ <16> ya está no / | señorita / |
128. PM1 – ya estamos \ |
129. UM1 – vale \ | [se levanta] muchas gracias \ |

130. PM1 – de nada \ | hasta =luego= \

131. UM1 – =adiós= \

ENC3_29

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_29.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 29 (1-8-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), PM20 (proveedora veinte), UH1 (usuario uno), UH2 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, PM20: española, UH1: senegalesa, UH2: senegalesa
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 115:00-121:42
- *Fecha de la grabación:* 1/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Tramitación tarjeta sanitaria

1. UH1 – [le presenta diversos documentos como hoja de empadronamiento, carta de la seguridad social y pasaporte]
2. PM9 – {(P) vale \ | } {(F) qué quieres \ | que te dé médico y tarjeta sanitaria / | }
3. UH1 – sí \ |
4. PM9 – {(F) médico te han dado / | }
5. UH1 – médico / |
6. PM9 – mm \ |
7. UH2 – de médico quiera:: quiere tarjeta \ |
8. PM9 – de momento sólo la tarjeta sanitaria \ |
9. UH2 – sí \ |
10. PM9 – {(F) no quiere médico / | }
11. UH2 – no \ | de momento no \ | tiene muchas cosas que hacer \ | y no lo sabe la verdad \ |
12. PM9 – vale \ |
13. UH2 – para primera visita \ |
14. PM9 – bueno \ | pero yo te voy a apuntar \ | te voy a apuntar \ | vale / | y luego la primera visita la pedí::s – | cuando os parezca \ |
15. UH2 – vale \ |
16. PM9 – eh / | porque se ha atendido alguna vez aquí / | ha venido alguna vez / |

17. UH1 – eh /<0>
18. PM9 – has venido aquí alguna vez / | urgencias / | =o= –
19. UH1 – =una= vez \ | año pasado \ |
20. PM9 – año pasado / |
21. UH1 – sí: \ | año pasado aquí \ | y luego aquí mandar para la hospital Clínico \<6>
[PM9 entra en la base de datos]
22. PM9 – Malik \ | Fahim \ | es el nombre / |
23. UH1 – apellido \ |
24. PM9 – no me sale aquí \ | no \ | {(P) Malik \ |}<5> habías venido aquí / | aquí en este centro / | aquí / |
25. UH1 – no \ | estar aquí \ | y luego:: a:: médico llamar la:: ambulancia – | =traer=\ | hospital Clínico \ |
26. PM9 – =ya= \
27. PM9 – sí \ |
28. UH1 – pero aquí no \<74>
[PM9 busca en la base de datos]
29. PM9 – de Senegal \ | no / | eres / |
30. UH1 – sí \<19>
31. PM9 – el padrón que es del dos mil cuatro / |
32. UH1 – sí: \ |
33. UH2 – empadronamiento \ |
34. UH1 – dos mil cinco \ |
35. PM9 – {(F) tiene que ser actual \ |}
36. UH1 – {(&) ayer nosotros XXX \ |}
37. UH2 – empadronamiento \ |
38. UH1 – sí sí \<0>

39. PM9 – a ver \ |
40. UH2 – ese febrero de dos mil cinco \ | [le muestra un empadronamiento] <5>
41. PM9 – de febrero tampoco \ | tiene que ser de menos de tres meses \ | tres meses \ |
42. UH1 – XXX tres meses \ |
43. PM9 – mm \ | de menos de tres meses \ |
44. UH1 – {(P) hostia \ |}
45. UH2 – sin eso no se puede hacer / |
46. PM9 – no \ | tienes que pedirlo \ | la has tenido alguna vez la tarjeta sanitaria / | o no / |
47. UH1 – nunca \ |
48. PM9 – nunca \ |
49. UH2 – es para presentar los papeles \ | acaba de salir la:: el número de nif y: – |
50. PM9 – sí \ | pues mira \ | si vas ahora \ | eso está abierto todavía \ | es en esta calle \ | [le pasa un mapa donde aparece de la oficina de empadronamiento] <3>
51. UH1 – vale \ |
52. PM9 – aquí está abierto hasta las ocho \ | aquí \ | eh / | y es en la calle:: – | | {(DC) Ra \ | me \ | lleres \ | número diecisiete \ |} [lo escribe en el mapa] e- esta es la dirección donde te pueden dar el padrón \ | el padrón \ | si llevas algún documento:: que acredite que viváis aquí \ | como u::n alquiler \ | o:: cualquier cosa \ | ahí te lo dan \ | aquí \ | [le señala el mapa] <5>
- [PM9 va a la mesa de PM20]
53. PM9 – [se dirige a PM20] Luz / | es posible XXX la tarjeta esa de la seguridad social amarilla \ |
54. PM20 – dónde / |
55. PM9 – esto sirve como si fuera la tarjeta de la seguridad social amarilla \ | la tiene que traer también / <9> [mira la carta de la seguridad social]
56. PM20 – esto no lo aceptan \ | eh / | tiene que ser la tarjeta \ |
57. PM9 – vale \ |
58. PM20 – que:: qué raro no le hayan dado la tarjeta =amarilla= \ | tiene que ser la tarjeta \ |

59. PM9 – =amarilla= \
60. PM9 – y para esto: –|
61. UH1 – sí /|
62. PM9 – te tienen que dar la tarjeta de la seguridad social \|una amarilla \|no te la han dado /|
63. UH1 – no \|
64. PM9 – una amarilla /|
65. UH1 – no \|
66. PM9 – estás trabajando ahora /|
67. UH1 – mm \|
68. PM9 – mm /|
69. UH2 – es que –| ha presentado pa papeles de =regu- regula- regularización= \| ha entregado sus papeles hoy \|ahora le le han han pedido una tarjeta sanitaria para presentar- para presentarse a la policía \|sabes /|
70. PM9 – ={(AC) sí \|regularización \|sí\}=
71. PM9 – ya \|
72. UH2 – por eso estamos aquí por buscarla \|
73. PM9 – vale \|pues ves aquí \| [le señala el papel con el mapa] y luego ves aquí también \| a esta dirección \| {(F) esto es para el padrón \| eh /| esto es para el padrón \|}y además \|aparte del pasaporte \| que esto sí que está bien \| tienes que traer \| tienes que ir aquí a esta dirección \| Marqués del Argentera \<16> [le escribe en un papel la dirección] número veintitrés \| y esto es para que te den la tarjeta de la seguridad social \<3>
74. UH1 – hoy /<3>
75. PM9 – ésa es a tarjeta de la seguridad social \| es una amarilla \| un tarjeta amarilla\|
76. UH1 – y luego pasar ahí \| [señala el mapa donde está la oficina de empadronamiento]
77. PM9 – pásate a ver \| no sé si estará abieto todavía \| eh /|la hora que es\|pruébalo \|y cuando lo tengas \| estas tres cosas ya puedes venir \|
78. UH1 – dos cosas o tres cosas /|

79. PM9 – tres \ | {(AC) bueno \ | esto ya lo tienes \ | pasaporte \ | y estas dos\ } [empadronamiento y tarjeta de la seguridad social] <8> {(P) vale \ } <9>
80. UH1 – vale gracias \ |
[recoge los documentos]
81. PM9 – venga a ti \ | adiós \

ENC4_29

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_29.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 29 (1-8-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: dominicana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 121:46-136:00
- *Fecha de la grabación:* 1/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Reclamación de tarjeta sanitaria definitiva

1. PM9 – hola /<4>
2. UH1 – solicitó la tarjeta \ | cambié la tarjeta \ |
3. PM9 – la has tenido alguna vez / | la tarjeta / |
4. UH1 – sí \ | sí la tengo \ | {(AC) yo la tenía \ | tenía de reguardo ese que dan \ | }
5. PM9 – y no te ha llegado / |
6. UH1 – no \ | nunca ha llegado \ | igual la estoy solicitando porque ya – | ya tengo:: – | mira \ | ya es- estoy aportando e:l – | la seguridad social \ | | mira \ | [le muestra carta de la seguridad social]
7. PM9 – vale \<112>
[PM9 busca en la base de datos]
8. PM9 – aquí me sale que la dirección tuya es calle Gomau \ | número cuarenta y dos \ | quinto tercera \ |
9. UH1 – yo hice cambio \ | aquí a calle Trafalgar ochenta y cuatro hace unos ocho meses \ |
10. PM9 – {(&) calle Trafalgar ochenta y cuatro \ | }
11. UH1 – sí sí \ |
12. PM9 – vale \ |
13. UH1 – eso es Santa Coloma \ | Avenida Palencia \<101>
[PM9 habla con PM13]
14. PM9 – aquí sale calle Trafalgar \ | número ochenta y cuatro \ | principal \ | no tiene:: puerta / | no \ | principal \ |

15. UH1 – sí \ | principal \ |
16. PM9 – solamente \ <128>
[PM9 habla con INV, con PM20 y después contesta el teléfono]
17. PM9 – bueno \ <24> te voy a dar éste \ | el resguardo \ | aunque tú ya lo tenías \ | te vuelvo a dar otro \ | eh / | éste lo volvemos a pedir \ |
18. UH1 – claro \ | porque este es de:l – | yo tenía con e:l número de pasaporte \ | cuando todavía tiene que venir \ |
19. PM9 – ah sí \ | es verdad \ | y el número de la seguridad social tampoco estaba \ |
20. UH1 – no estaba tampoco =porque:: no= estaba aportando \ | ahorita recién \ |
21. PM9 – =no estaba= \
22. PM9 – vale \ <22>
[PM9 termina de introducir los datos en la base de datos]
23. PM9 – pues fírmame aquí \ | [documento de alta en la seguridad social]
24. UH1 – en signatura / | [señala el documento]
25. PM9 – sí \ | ahí \ | voy a quitarle el tapón \ | [le quita el tapón al bolígrafo]
26. UH1 – [firma el documento de alta en la seguridad social] <5>
27. PM9 – la tarjeta de aquí dentro / |
28. UH1 – claro aquí es que me dieron así \ | porque lo cargaba sin carpeta \ |
29. PM9 – ah \ |
30. UH1 – cuando fui a comprar unas recetas \ | me dieron esto \ | [una funda para las tarjetas]
31. PM9 – {(P) ah vale vale \ } <25>
[PM9 escribe en el ordenador]
32. PM9 – te doy ésta para que te llegue aquí \ | Trafalgar \ | número ochenta y cuatro \ | eh / |
33. UH1 – sí \ |
34. PM9 – principal \ | {(P) vale \ | } pues te doy ésta \ | [recorta tarjeta sanitaria provisional] <17>

35. UH1 – XXX me llegaría ésta \ |
36. PM9 – tienes una fotocopia de ésta para tenerla / | [una fotocopia de la antigua tarjeta provisional]
37. UH1 – no \ |
38. PM9 – no / | {(AC) venga que te la voy a hacer \ |} te la voy a hacer \ |
39. UH1 – vale \ <7>
[PM9 va a fotocopiarle el resguardo de la tarjeta sanitaria]
40. PM9 – del nie / | del nif la tienes / | trae que te la hago también \ | como antes no las tenías \ |
41. UH1 – no \ | no tenía no \ <79>
42. PM9 – ten \ | esto para ti \ | [fotocopia del resguardo de la tarjeta sanitaria]
43. UH1 – vale \ |
44. PM9 – esto también \ [fotocopia del NIE] <19> {(P) y todo esto lo adjunto aquí \ |}
45. UH1 – en qué tiempo llegaría la tarjeta \ |
46. PM9 – entre tres y seis meses \ | una cosa así \ |
47. UH1 – tres y seis meses \ |
48. PM9 – sí \ |
49. UH1 – porque yo acá esperé primero =un año= \ | {(@) un año y medio \ } <9> para dónde qued- llega al piso / | o qué / |
50. PM9 – =un año= \
51. PM9 – te va a llegar \ | sí \ | a tu casa te va a llegar \ | a la dirección que hay aquí \ |
52. UH1 – sí \ | la dirección que está acá \ | | y yo para pedir una consulta con un médico cómo hago \ |
53. PM9 – qué / |
54. UH1 – sól- sólo presento el papelito que me diste ahorita / | para las consultas con el médico / |
55. PM9 – sí \ | tienes que tener – | no tienes otra tarjeta / | la tarjeta:: azul / <4>
56. UH1 – [busca en su monedero] ésta sería / | [le muestra la tarjeta del centro]

57. PM9 – sí \ para aquí \ cuando vengas aquí \ presentas esta tarjeta \ lo importante es esto \ el número de historia \
58. UH1 – y ya ya no esto / [le señala la tarjeta sanitaria provisional]
59. PM9 – la que te- no \ la que te he dado ahora \
60. UH1 – sí \
61. PM9 – es importante sobre todo para la para farmacia \
62. UH1 – vale \ ya: \
63. PM9 – o si vas a otro: ambulatorio \ a otro hospital \ presenta aquello \
64. UH1 – ya vale \<0>
65. PM9 – {(F) ésta para ti \} sólo \ si presentas ésta ya está \ [tarjeta del centro]
66. UH1 – y cómo tengo que hacer \ presentarme allí a recepción /
67. PM9 – sí \ y dice::s que quieres =visita= \ igual te te diremos \ cuál es tu número de historia / y es éste \ [señala el que aparece en la tarjeta de centro] y así te buscamos en el ordenador \
68. UH1 – =vale= \
69. UH1 – vale \
70. PM9 – por eso pone ene hache \
71. UH1 – vale gracias \
72. PM9 – vale: \
73. UH1 – esperando que llegue la tarjeta algún día \
74. PM9 – {(@) venga: \ a ver si algún día llega \} = {(cat) adéu²³³ \} =
75. UH1 – = {(ita) ciao²³⁴ \} = {(cat) adéu²³⁵ \} gracias \

ENC5_29

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_29.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 29 (1-8-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuario uno), UM2 (usuario dos)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: marroquí, UM2: marroquí
- *Lenguas:* castellano, árabe
- *Lugar en la cinta:* 142:24-147:12
- *Fecha de la grabación:* 1/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición recetas médicas

1. PM1 – hola \ |
2. UM1 – quiero \ | recetas \ |
[UM1 va acompañada de un niño pequeño]
3. PM1 – déjeme la tarjeta \ |
4. UM1 – [le da su tarjeta sanitaria]
5. PM1 – {(F) su niño / | quién es \ | }
6. UM1 – {(P) es mi hijo \ | }
7. PM1 – {(F) es es tu hijo \ | }
8. UM1 – {(P) no a::h – | }
9. PM1 – tu nieto \ |
10. UM1 – mm \ |
11. PM1 – sí \ | {(@) anda bonito \ | bonito \ | }
12. UM1 – {(@) sí \ | }
13. PM1 – no \ <10>

[PM1 busca a UM1 en la base de datos]
14. UM1 – {(PP) es para – | }
15. PM1 – {(F) es para Nurka / | } {(P) a ver \ | catorce \ | ocho trece \ } <29>

[PM1 consulta la base de datos]
16. PM1 – a ver \ | se las doy {(F) ahora} \ | y tocaría venir \ | julio \ | | agosto \ | {(AC)

- septiembre \ | octubre \ | } el uno de noviembre \ |
17. UM1 – XXX
 18. PM1 – tres meses le doy \ |
 19. UM1 – tres / | está en Marruecos \ | |
 20. PM1 – se va tres meses a Marruecos / |
 21. UM1 – sí \ |
 22. PM1 – cuándo se va \ |
 23. UM1 – ah sa: el dos \ | el lunes \ |
 24. PM1 – {(F) este lunes / |}
 25. UM1 – no \ |
 26. PM1 – el otro / | |
 27. UM1 – [cara de extrañeza]
 28. PM1 – tres meses {(F) enteros} / |
 29. UM1 – {(&) sí \ |}
 30. PM1 – {(F) los tres meses enteros te vas a Marruecos / |}
 31. UM1 – sí \ |
 32. PM1 – y tienes medicación en casa aún / |
 33. UM1 – mm / |
 34. PM1 – tienes tienes medicación en casa / | tienes recetas en casa / |
 35. UM1 – no: \ |
 36. PM1 – {(F) nada / |}
 37. UM1 – n::o \ <4>
 38. PM1 – es que a ver \ | las podemos dar pa {(F) tres meses} \ | pero {(F) si te las doy ahora \ | no te llegará \ |} tú me entiendes / | mira \ <4> [coge un calendario] {(F) hoy estamos a día uno \ | no / |}
 39. UM1 – sí \ |
 40. PM1 – {(AC) agosto \ | septiembre \ | octubre \ | noviembre \ |}

41. UM1 – mm \ |
42. PM1 – {(F) te tocaría de venir el uno de noviembre \ | pero cuándo marchas / | a Marruecos / | el viernes de esta semana / | ésta no / | la que viene \ |}
43. UM1 – [señala un día en el calendario]
44. PM1 – {(F) o sea te marchas el día ocho / |}
45. UM1 – el martes nueve \ |
46. PM1 – el nueve / |
47. UM1 – sí \ |
48. PM1 – {(F) pues si te vas el día nueve – | y cuándo vuelves / | te vas este día \ | cuándo vuelves / |}
49. UM1 – más \ | [señala en el calendario]
50. PM1 – {(F) en octubre / |}
51. UM1 – {(P) en tres meses después \ |}<13>
[UM2, hija de UM1, llega a la oficina]
52. UM2 – hola \ |
53. PM1 – hola \ | a ver \ | necesita medicación \ <3>
54. UM2 – va a estar allí tres meses \ |
55. PM1 – pero en- enteritos / |
56. UM2 – sí \ | más o menos \ |
57. PM1 – y:: no le queda medicación en casa / |
58. UM2 – no \ | no le queda \ |
59. PM1 – es que aquí las podemos dar para tres meses \ |
60. UM2 – sí \ |
61. PM1 – y es que se está adelantando \ | porque le tocaría venir el día nueve \ |
62. UM2 – ya \ | pero como nos vamos \ |
63. PM1 – ya \ | pero me dice que es:: os vais el día nueve o el día once \ | no / |

64. UM2 – no sé \ | nos vamos esta semana \ | el viernes o el martes \ |
65. PM1 – ah vale \ | pues si yo se las doy ahora \ |
66. UM2 – sí / |
67. PM1 – son tres meses \ | lo que le doy \ |
68. UM2 – vale \ |
69. PM1 – le tiene que llegar \ |
70. UM2 – sí sí sí \ | vale vale \ |
71. PM1 – {(F) qué médico:: tienes \ | }
72. UM1 – Moler \ |
73. PM1 – Moler \ <60>

[PM1 imprime las recetas]

[En este momento se acaba la cinta Hi-MiniDisc. UM1 recoge sus recetas y se marcha tras despedirse de PM9]

ENC6_29

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_29.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 29 (1-8-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 144:44-147:12
- *Fecha de la grabación:* 1/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición material de enfermo crónico

1. UM1 – hola \ |
2. PM9 – hola \ |
3. UM1 – en mi libreta yo anoto los controles de insulina \ | me dijeron que me la podrían dar aquí \ |
4. PM9 – eh / |
5. UM1 – XXX
6. PM9 – tu número de historia lo sabes / |
7. UM1 – sí \ <39>
[UM1 le da su tarjeta de centro donde aparece el número de historia]

[PM9 busca en la base de datos a UM1]
8. PM9 – esto qué es / | la: – |
9. UM1 – la libreta y el boli \ | me dijeron \ | es que yo nunca tuve boli \ | a mí me dieron la lancetas y demás \ |
10. PM9 – sí \ |
11. UM1 – y yo tengo como un año con ella \ | entonce::s yo no sé cuando las XXX \ | creí que eso se tomaba así \ | entonces vi en el hospital que era con boli \ | porque hace menos daño \ | y la seguridad social da boli \ | yo no sé si es que es la primera vez la cuidadora anterior le había dado boli_
12. PM9 – unas larguitas quieres decir / | unas máquinas / | o – |
13. UM1 – no:: – | yo no sé \ | como boli parece que =hace clic y sale automático= \ | sí \ |
14. PM9 – =para pincharse \ | sí = \

15. PM9 – eso pregúnteselo a su:: enfermera \ | =eh / | en la visita= con la enfermera \ |
16. UM1 – =a mi enfermera= \
17. UM1 – a ver si la pilló \ | porque: decía para visitame el enfermera \ | y dicen que no hay hasta septiembre \ | es que tiene XXX moraditos \ |
18. PM9 – mm \ | ya \ | es porque se ha ido de vacaciones \ | seguro \ | quién es tu enfermera \ |
19. UM1 – la de la doctora Alemán \ <8> XXX chica nueva \ |
20. PM9 – Josefa Márquez es tu nombre / |
21. UM1 – sí XXX \ |
22. PM9 – hasta septiembre no hay \ | con ella \ |
23. UM1 – sí:: me dijeron \ | y yo tenía cita con ella y la doctora \ | para hacerme una evaluación XXX la llevaron en ambulancia al hospital y la ingresaron \ |
24. PM9 – ya \ |
25. UM1 – bueno \ | me llevo la libretita nada más \

[En este momento se acaba la cinta Hi-MiniDisc. UM1 se marcha tras despedirse de PM9]

1.3.30 Transcripción de la cinta 30

ENC1_30

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_30.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 30 (9-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, UH1: uruguaya
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 00:09-4:05
- *Fecha de la grabación:* 9/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de una nueva tarjeta sanitaria

1. UH1 – quería hacer el duplicado de la tarjeta \ |
2. PM9 – duplicado / |
3. UH1 – sí \ | me dijeron que era aquí \ |
4. PM9 – pero de qué / | tarjeta sanitaria o la: - |
5. UH1 – la del catsalut sí \ |
6. PM9 – que la has perdido \ | no / |
7. UH1 – sí: \<31>
- [PM9 entra en la base de datos]
8. PM9 – te atien- te atiendes en este centro / | sí \ |
9. UH1 – sí \<21>
10. PM9 – mm \<3> vives ahora en calle Corominas número dos \ |
11. UH1 – [asiente con la cabeza]
12. PM9 – segundo cuarta \ |
13. UH1 – [asiente con la cabeza] <98>
- [PM9 pega etiquetas y pega los sellos]
14. PM9 – firmame aquí \<3> [documento de alta a la tarjeta sanitaria]
15. UH1 – es un - |

16. PM9 – sí \ |
17. UH1 – aquí tengo que firmar / | aquí / <0>
18. PM9 – sí ahí \ |
19. UH1 – [firma el documentos] <3>
20. PM9 – la calle es calle Corominas \ | número dos \ | segundo cuarta \ |
21. UH1 – sí \ |
22. PM9 – {(P) vale \ | } te lo enviamos al – |
23. UH1 – sí \ <16>

[PM9 introduce los datos en la base de datos]
24. PM9 – vale \ <7> [recorta la tarjeta sanitaria provisional] pues en más o menos unos – | tres meses \ | =te tiene que= llegar a casa \ |
25. UH1 – =tres meses= /
26. UH1 – tres meses / |
27. PM9 – sí \ | tres meses \ | si ves que no te llega \ | pásate por aquí \ | a ver si hay algún problema \ | cualquier cosa \ |
28. UH1 – vale \ | |yo me voy de viaje el mes que viene \ | a ve::r si igual \ | si la tienen lista \ | igual me paso por aquí \ |
29. PM9 – mm \ | en en un mes no está \ | tres meses como mínimo \ | pero te la enviamos {(F) a casa} \ | no =estará= aquí \ |
30. UH1 – =vale= \
31. UH1 – vale \ | okei \ <5> gracias \ |
32. PM9 – {(cat) adéu²³⁶ \ }

ENC2_30

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_30.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 30 (9-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 23:59-25:40
- *Fecha de la grabación:* 9/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición dos citas médicas.

1. PH4 – hola \ |
2. UM1 – buenas \ | para pedirle una- dos citas \ | [le da dos tarjetas sanitarias]
3. PH4 – mm \<6> [entra en la base de datos] para ella es una / | | [coge una tarjeta sanitaria]
4. UM1 – para: - |
5. PH4 – (P) (escribe) cero seis \ |erre cero \ | localizar \ |Diana Muñoz \ |} qué médico tienes / |[mira la pantalla] doctora Montero \ | | siete tres \ | | para la Montero te va bien esta tarde / |
6. UM1 – para cuándo / |
7. PH4 – esta tarde \ |
8. UM1 – esta tarde / | a qué hora / |
9. PH4 – a las cuatro y cuarto \ |
10. UM1 – no podría para otro día \ |
11. PH4 – sí::\ |[consulta la base de datos] el jueves pasado \ |a las tres \ | tres y media\ | cuatro \ |
12. UM1 – vale \ |
13. PH4 – pa cuándo lo quieres \ |
14. UM1 – para esta semana: \ | bueno \ | el jueves \ |
15. PH4 – jueves / |a las tres / | a las cuatro / | cuándo / |
16. UM1 – a las cuatro \ | |

17. PH4 – vale \ | | { (DC) (escribe) doctora Montero \ | | el día once \ | jueves \ | a las cuatro \ | } [PH4 le da un papel con la fecha y hora de la visita] ya / |
18. UM1 – ya \ |
19. PH4 – también / | [coge la otra tarjeta sanitaria]
20. UM1 – sí \ <29>
[PH4 consulta la base de datos]
21. PH4 – vale \ | Raimunda \ | no / | a las cuatro \ | pues el día once a las dos \ |
22. UM1 – vale \ | gracias \ |
23. PH4 – de nada \

ENC3_30

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_30.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 30 (9-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: mexicana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 25:46-27:01
- *Fecha de la grabación:* 9/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita de urgencias

1. PH4 – diga \ |
2. UH1 – pues \ | vengo por dos cosas \ | una \ | para ver si puedo tener cita de urgencias \ | ahora \ | pues para:: sacar una cita lo más pronto \ | porque sé que me van a remitir a ella \ | [le da la tarjeta sanitaria]
[UH1 se refiere a su doctora]
3. PH4 – vale \ <26>

[PH4 entra en la base de datos y le asigna cita de urgencias]
4. PH4 – urgencias ahora \ | [escribe en el ordenador]
5. UH1 – mm \ |
6. PH4 – y la Catedra:l \ | [escribe en el ordenador] cuándo / |
7. UH1 – e::h por la mañana se puede: / |
8. PH4 – jueves / | pasado mañana / |
9. UH1 – perfecto \ |
10. PH4 – a la::s primera hora / | nueve y cuarto / | nueve y media / | once / |
11. UH1 – sí \ | nueve: – |
12. PH4 – diez y media / |
13. UH1 – nueve y media si quieres \ |
14. PH4 – vale: \ <5>{(DC) (escribe) doctora Catedral \ | día o::ce de ago:sto \ | a las nueve treinta \ | } [PH4 le da un papel con la fecha y hora de la visita]
15. UH1 – y: lo de urgencias ahorita / |

16. PH4 – te llamarán por el nombre \ | ya puedes pasar \ |
17. UH1 – vale \ | gracias \

1.3.31 Transcripción de la cinta 31

ENC1_31

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_31.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 31 (10-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), PM11 (proveedora once), PM17 (proveedora diecisiete), PH18 (proveedor dieciocho), INV (investigador), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, PM11: española, PM17: española, PH18: española, INV: española, UH1: hondureña
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 00:01-8:13
- *Fecha de la grabación:* 10/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de información.

1. PM9 – siéntate aquí \ |
2. UH1 – vale gracias \<9> te doy todo esto /|[le da varias hojas de empadronamiento]
3. PM9 – sí \ | a ver qué me has traído \<8>
[PM9 habla con INV]
4. PM9 – mm \ | vale \ | por qué me traes dos / |
5. UH1 – dos me dieron \ | eh / |
6. PM9 – ah vale \ | vale \ | [risas] digo que igual que eran dos personas \ | al menos para ti \ |
7. UH1 – ah vale \ |
8. PM9 – el pasaporte me lo has traído / | o el deneí / | y la:: tarjeta de la seguridad social / |
9. UH1 – sólo pasaporte tengo \ |
10. PM9 – vale \ | vale \ | y la tarjeta de la seguridad social / |
11. UH1 – no \ | no tengo \ |
12. PM9 – no trabajas / |
13. UH1 – sí \ |

14. PM9 – sí \ | pero no asegurado / |
15. UH1 – no asegurado \ |
16. PM9 – no estás asegurado / |
17. UH1 – no \ |
18. PM9 – {(P) vale \ |} entonces no te la puedo hacer aquí la:: la tarjeta sanitaria \ | te la tienen que hacer en Avenida América \ |
19. UH1 – está muy lejos de aquí / |
20. PM9 – no \ | no mucho \ | es en:: – | no sabes dónde está Avenida América / |
21. UH1 – [risas]
22. PM9 – no / |
23. UH1 – cómo que / | {(@) pregunté como mil personal para llegar hasta aquí / |} [risas]
24. PM9 – porque dónde vives tú \ |
25. UH1 – yo vivo en Barceloneta \ |
26. PM9 – pero qué calle es \ | eh digo que te toca aquí realmente / |
27. UH1 – pues me dijeron de que_
28. PM9 – es que te pone sin domicilio aquí \ | [lee la hoja de empadronamiento]
29. UH1 – sí \ | sin domicilio \ | pero actualmente estoy en la calle Murcia \ |
30. PM9 – Murcia / |
31. UH1 – sí \ |
32. PM11 – {(cat) això és Barceloneta \ | no és nostra²³⁷} \ |
33. PM9 – [se dirige a UH1] mm \ | no es aquí \ |
[PM9 busca a PM11 y se dirige a ella]
34. PM9 – {(cat) és a prop de Barceloneta \ | Murcia és Barceloneta²³⁸ \ |}
35. UH1 – sí \ | Barceloneta \ |
36. PM9 – y cómo que te han indicado aquí \ | para llegar a éste / | este no te toca este cap \ | no te toca este \ |

37. UH1 – mira \ | lo que pasa es que:: – | yo \ | bueno la chica me dio esto \ |
38. PM9 – mm \ |
39. UH1 – y yo he preguntado cuál me queda más próximo \ <0>
40. PM9 – sí \ |
41. UH1 – y ella me dijo \ | puedes escoger cualquiera \ |
42. PM9 – ah no \ | no no \ | hay uno \ | te digo cuál es exactamente \ |
43. UH1 – vale vale \ | entonces me dice \ | pues te queda más próximo es éste \ | pues entonces iré para acá \ |
44. PM9 – {(P) no \ | }
45. UH1 – ella me marcó \ | cualquiera de estos puedes ir \ | me dijo \ <26> [le muestra el mapa]
- [PM9 consulta la base de datos]
46. PM9 – {(cat) saps quin és e:l exactament e:l²³⁹ – | }
47. PM11 – {(cat) sí \ | és el cap Barceloneta \ | Passeig Marítim \ | | Barceloneta \ | sí²⁴⁰ \ | }
48. PM9 – pues mira \ | es el que no te han:: – | el que no te han señalado precisamente \ |
49. UH1 – vale \ | {(@) vale \ | }
50. PM9 – [se dirige a PM11] {(cat) és que li han dit que qualsevol d'aquests podia venir²⁴¹ \ | }
51. PM11 – no cariño \ | es por zona \ | además estás al lado de éste \ | eh / | vale / | [se lo señala en el mapa]
52. UH1 – vale \ |
53. PM11 – eh / | =bueno por aquí al lado= no \ |
54. UH1 – =por aquí me queda la calle= Murcia me queda cerca de ahí \ | eh / |
55. PM11 – {(F) hombre \ | es el que has de ir \ | }
56. UH1 – vale \ |
57. PM11 – y que esté al otro lao \ | eh / |

58. UH1 – vale \ |
59. PM11 – nosotros vamos hasta plaza Mercé \ | pero es nuestro plaza Mercé \ | en cambio vosotros tenéis el Paseo Marítimo \ | = y está= al lado del hospital del Mar \ | =sabes = el paseo marítimo / |
60. UH1 – =vale= \ =vale= \
61. UH1 – sí \ |
62. PM9 – pues está al lado \ | eh / | vale / |
63. UH1 – vale \ |
64. PM9 – tienes que ir ahí \ | lo que pasa que si no tienes la tarjeta – | es aquí \ | eh / | si no tienes la tarjeta de la:: seguridad social \ | supongo que te dirán lo mismo \ | que tienes que ir a:: – | pero bueno no lo sé \ | pregúntalo ahí mejor \ |
65. UH1 – vale \ |
66. PM9 – vale / | todo tuyo \ | [le devuelve los documentos]
67. UH1 – y aquí tiro por dónde / | [risas]
68. PM9 – ahora para dónde puedes tirar \ | quieres decir / | para ir allí / |
69. UH1 – sí \ | [risas]
70. PM9 – {(@) es que yo para esto también soy un poco mala \ | eh / | pero:: – | } a ver \ <3 >
71. PM17 – el mar hacia la izquierda \ |
72. PM9 – eh / | cómo / |
73. UH1 – [risas]
74. PM17 – {(@) el mar hacia la izquierda \ | }
75. PM9 – {(@) voy a buscar a Roberto \ | }
76. UH1 – muy bien \ | |
77. PM9 – el mar hacia la izquierda / |
78. PM17 – {(cat) cap allà²⁴² \ | }
79. PM9 – {(cat) cap a on / | quin carrer / | aquest²⁴³ / } <3 > [se dirige a UH1] espera que te busco a Roberto \ | que él te:: – |
80. UH1 – vale \ <13 >

[PM9 va a buscar a PH18, celador del centro, mientras comienza a llover]

81. UH1 – tienes una bolsilla que me facilites \ | una \ | algo \ | por favor \ | sí / | me puedes / |
 82. INV – quieres una bolsa de plástico / | para que no se te moje – <12>
 83. PM9 – no sé que:: – | qué qué calle es \ |
 84. PM11 – Paseo Marítimo \ |
 85. UH1 – {(P) espérate \ | te digo \ | }
 86. PM9 – dime: – |
 87. UH1 – dieciséis \ | [mira el número de la guía de Barcelona]
 88. PM9 – y la calle cómo se:: – | cómo es \ |
 89. UH1 – Paseo Marítimo dieciséis \ | vale gracias \ |
 90. PM9 – Paseo Marítimo / |
 91. UH1 – sí \ | Paseo Marítimo dieciséis \ <8>
- [PM9 busca en la guía de Barcelona]
92. UH1 – Avenida América está muy largo de aquí / |
 93. PM9 – sí \ | pero no es América ahora lo que te toca \ | eh / |
 94. UH1 – {(F) no \ | }
 95. PM9 – ves ahí \ | pregúntalo ahí \ |
 96. UH1 – vale vale \ <10>
 97. PM9 – {(cat) em va dir quin Passeig²⁴⁴ \ | } debe se este \ | no / | supongo \ | catorce \ | primera \ <14> [consulta la guía] dónde estamos ahora \ |
 98. UH1 – dieci- – | [se lo señala en el mapa]
 99. PM9 – [risas] <7>esto qué es \ <4> [se dirige a INV] tú entiendes los mapas estos / |
 100. INV – a dónde hay que ir \ |
 101. PM9 – al Passeig Maritim \ | supongo que debe ser este \ | donde tiene que ir \ | digo yo \ | [señala el mapa]

127. INV – seguro \ | y vienes andando de Barceloneta \ | mm \ |
128. UH1 – me la ponen difícil \ | eh / |
129. INV – y te han mandao de aquí a acá / | [señala el mapa]
130. UH1 – es que:: yo he preguntado_
131. PM9 – es que no le han dicho correctamente donde tiene que ir \ <0>
132. UH1 – correcto \ | yo he preguntado: que cuál de estos centros – | me queda más cerca para llegar \ | me han dicho que éste \ | entonces he tirado para acá \ | he preguntado la dirección \ | y me he tirado para acá \ |
133. INV – ya: \ | lo que pasa es que necesita una tarjeta sin sin recursos \ | no / |
134. UH1 – sí sí \ | entonces \ | primera vez no sabía cómo era el trámite \ | sí \ |
135. INV – bueno así se aprende \ | no / |
136. UH1 – sí claro claro \ |
137. INV – equivocándote \ |
138. UH1 – sí \ | así es \ |
139. INV – bueno equivocándose ellos \ | vaya \ |
140. UH1 – [risas]
141. PM9 – [se dirige a PH18] Paseo Marítimo \ | Barceloneta \ | sí \ <0>
142. PH18 – Barceloneta / |
143. PM9 – sí \ | está ahí \ | no / |
144. PH18 – no \ | Barceloneta está en la Barceloneta \ |
145. PM9 – ah \ | no está ahí / |
146. PH18 – tiene que coger aquí e::l – |
147. INV – puede coger la roja hasta Urquinaona \ | y luego de Urquinaona bajar hasta – |
148. PH18 – no \ | aquí el autobú:s \ |
149. INV – ah \ | el autobús \ | es que yo \ | con autobuses no me manejo \ |
150. PH4 – qué autobús / |

151. PH18 – =nosotros estamos aquí= /
152. UH1 – =está muy largo= /
153. INV – el qué /|
154. UH1 – está muy retirado a pie /| a pie /| andando /| está muy retirado /|
155. PM9 – a pie /|
156. PH18 – junto a la pla- junto a la playa \|
157. INV – veinte minutitos \| vamos \|
158. PH18 – junto a las to:rres de la Villa Olímpica \| junto al hospital del Mar \|
159. PM9 – no lo conoce \| no /| me parece \|
160. UH1 – sí \| pero o sea sé donde está el hospital del Mar \| pero:: aquí estoy desubicado aquí \|
161. INV – hombre \| puedes coger esa avenida y bajar \| todo recto para abajo \|
162. UH1 – vale vale \|
163. INV – todo recto \| y luego tienes que bordear el camino \|
164. PM9 – por el mar \| no /|
165. INV – y llegas \| sí \| bueno hay como una especie de polígono \| y entonces tienes que dar la vuelta \| y llegas a la:s a las torres \| a las de Mapfre y a la del Hotel Arts \| pero es seguir todo eso \| todo recto para abajo \|
166. UH1 – ah bueno \| sí \|
167. PM9 – que tiene que buscar entonces las torres /|
168. INV – sí \| se tiene que quedar atrás el parque de la Ciudadella \| te lo tienes que dejar atrás \| tienes que dar una vuelta así \| pero es seguir ese camino \|
169. UH1 – vale \| =tiro para acá entonces= /
170. PM9 – =pues ves preguntado entonces= por las calles \| no /|
171. INV – sí todo recto para abajo \|
172. UH1 – vale vale \| muchas gracias eh /|
173. PM9 – vale venga \| {(P) hasta luego \|}

ENC2_31

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_31.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 31 (10-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), UM1 (usuaria uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, UM1: ecuatoriana
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 15:49-22:16
- *Fecha de la grabación:* 10/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de traslado al centro.

1. PM1 – hola \ |
2. UM1 – hola \ |
3. PM1 – dime: \ |
4. UM1 – es que que mi hijo había perdido la tarjeta sanitaria \ | y yo la volví a pedir aquí \ <34>
- [PM1 termina de atender a otro usuario]
5. PM1 – un segundito de nada \ <24> [entra la base de datos] puf:: qué calor pega \ | por dios \ <19>
- [PM1 habla con PM9]
6. PM1 – vale \ | déjame:: número de historia \ | los datos o algo \ <14>
7. UM1 – [le da su tarjeta de centro]
8. PM1 – {(F) bueno:: \ | } empieza mal \ | | veintiséis \ | cinco \ | veintidós \ | no localiza nadie \ <3> Fernández Moreno \ | [escribe en el ordenador] niño niña / |
9. UM1 – niño \ |
10. PM1 – Alfredo / |
11. UM1 – sí \ |
12. PM1 – {(F) uy por qué lo tengo dado de baja por traslado / | }
13. UM1 – ah sí \ | pero:: porque no vivía aquí \ | o sea no vivo aquí \ | yo volvía por pedir porque mi nene no no quería cambiarle de pediatra \ | entonces me aceptaron la solicitud que me podían seguir visitando aquí \ |

14. PM1 – entonces a Alfredo aún no lo tenemos aquí /|
15. UM1 – no \ | ya lo tiene aquí \ | hoy lo he traído \ |
16. PM1 – por primera vez /|
17. UM1 – sí \ | y ahora me:: han actualizado la:: –| la historia y todo \<15>
[PM1 busca más información en la base de datos]
18. PM1 – es beneficiario de la cartilla de Sonia Pérez García /|
19. UM1 – sí \<6>
20. PM1 – vamos a ver qué le pasa \<3> copiar \ | erreceá \<11>
[PM1 consulta la base de datos RCA]
21. PM1 – {(P) vale \ ||} a ver \ | Alfredo Fernández Moreno \ | calle Paulets \ | cuarenta y cinco \ | tercero cuarta \ |
22. UM1 – sí \<19>
[PM1 escribe en el ordenador]
23. PM1 – Fernández Moreno \ |[escribe en el ordenador] {(DC) Fernández Moreno \ | niño \ | avance de página \ }<8> cero ocho \<6> {(cat) nou²⁴⁵} noventa y cinco \ | veintiocho \ | veinticinco \ | diecinueve \<9> {(ACC) cero ocho \ | noventa y cinco \ | veintiocho \ | veinticinco \ | diecinueve \ | avance de página \ }<3> lo llegastes a dar de alta en el otro ambulatorio /|
24. UM1 – sí \ | pero me fui una sola vez porque me trató muy mal el doctor \ | y no quise volver a saber de ese doctor \ | entonces por eso volví aquí \<6>
25. PM1 – pues si le dieron de alta \ | no sé cómo se lo dieron \ | porque no lo localizo \<14> dónde vivís ahora /|
26. UM1 – en Sants \ | en la misma dirección \ | =en calle Paulets= \
27. PM1 – =calle Paulets= /| {(F) a::h amiga \ |} {(DC) vale vale vale vale vale \ |} entonces está bien \ | calle Paulets \ | número ochenta:: \ | en la::: el ambulatorio que le::: atiende somos nosotros \ | así que:: – <8> vamos a reclamarla \ | tienes el provisional /|
28. UM1 – no \ |
29. PM1 – pero lo tienes /| |
30. UM1 – porque: ya lo solicité hace tiempo \ | y ése me caducada a los tres meses \ | ya no lo tengo \ |

31. PM1 – no caduca \ | eh / |
32. UM1 – ah no \ |
33. PM1 – hasta que no llega \ | puede ir con él \ |
34. UM1 – {(P) ah vale \ |}
35. PM1 – aunque ponga aquí dos meses \ | pero::: no es a::: =a rajatabla= \ | porque – | porque las cosas de gobierno – | van despacio \ <6>
36. UM1 – =ah bien= \
37. UM1 – vale \ |
[PM1 imprime las etiquetas, hace la tarjeta de centro y pone los sellos]
38. PM1 – así que dan un margen \ | ellos y nosotros \ | todos \ <7>
39. UM1 – vale \ |
40. PM1 – mira \ | me tienes que firmar aquí \ <9> [documento de alta de la tarjeta sanitaria]
[UM1 firma el documento de alta]
41. PM1 – {(AC) te entrego el provisional \ | la definitiva la tiene que recibir por correo \ |} [le da su tarjeta sanitaria provisional]
42. UM1 – vale \ |
43. PM1 – {(AC) le tardará como mucho en tres meses \ | si no la recibe en tres meses tiene que volver pa reclamarla \ |}
44. UM1 – vale \ | | vale \ | muy amable \ | gracias \ |
45. PM1 – de nada \ | {(F) hasta luego \ |}

ENC3_31

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_31.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 31 (10-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UM1 (usuaria uno), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UM1: chilena, UH1: chilena
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 42:45-45:02
- *Fecha de la grabación:* 10/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de visita con el traumatólogo.

[UM1 y UH1, acompañado de un niño pequeño, acuden a recepción para pedir una visita de traumatología para UH1]

1. UM1 – hola \ |
 2. PH4 – hola \ |
 3. UM1 – eh quiere ir ahora a traumatología \ |
 4. PH4 – traumatología / |
 5. UM1 – sí: \ | entonces XXX
 6. PH4 – se ha visitado alguna vez aquí / |
 7. UH1 – es la primera vez \ |
 8. PH4 – no tienes tarjeta sanitaria / |
 9. UH1 – sí sí \ | [le da su tarjeta sanitaria]
 10. PH4 – ah vale \ | | en qué calle vive / |
 11. UH1 – Nápoles \ |
 12. PH4 – vale \ <25>
- [PH4 consulta la base de datos]
13. PH4 – {(DC) Manuel \ |veinticinco \ | número doce:: \ | principal segunda\ |vale\ |}te hace falta \ | para para ver un médico \ | y te manda al traumatólogo \ | quieres ver al traumatólogo / |
 14. UH1 – sí \ |no puedo o qué / |

15. PH4 – pero qué pasa has tenido ya algo \ |
16. UH1 – lo que pasa es que en vacaciones \ | acabo de llegar de vacaciones \ | y:: me di un golpe una vez no sé_
17. PH4 – tendrás que ir a un médico \ | una primera visita con un médico \ | y él ya te lo valorará \ | y te mirará para mandarte a un traumatólogo \ | | qué te va mejor el médico \ | por la tarde o por la mañana / |
18. UH1 – ahora:: ahora estoy todavía en vacaciones \ | {(&) y me da lo mismo_}
19. PH4 – bueno \ | te doy uno para que vengas \ | quieres venir esta tarde / |
20. UH1 – sí \ |
21. PH4 – eh / | esta tarde con esto y tu documentación \ | y entras aquí adentro \ | [señala la puerta de la sala de administrativos que está en frente]
22. UH1 – vale \ |
23. PH4 – la visita la tienes so:bre las cinco \ | vienes a las cuatro y media \ |
24. UH1 – vale \ |
25. PH4 – se llama el médico doctor \ | Guzmán \ | | {(DC) (escribe) doctor Julián Guzmán \ en la puerta número dieciocho \ | arriba \ |}
26. UH1 – bien \ |
27. PH4 – y entonces pasas aquí abajo: \ | esta tarde un momentito \ | para que le abran el historial \ | eh / | le darán una tarjetita \ | con el número de historia \ | a las diecisiete horas tiene la visita \ | vienes sobre las cuatro y me:dia \ | cinco menos veinte \ | y pasan aquí dentro \ | eh / |
28. UH1 – muy bien \ |
29. PH4 – y ya está \ |
30. UH1 – gracias \ |
31. PH4 – nada \ | él si acaso le hará \ | traumatólogo \ | entonces bajará aquí abajo \ | y le damos una visita para el traumatólogo \ |
32. UH1 – vale \ |
33. PH4 – vale / | muy bien \

ENC4_31

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC4_31.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 31 (10-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, UH1: ?
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 43:05-45:43
- *Fecha de la grabación:* 10/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de tarjeta sanitaria.

1. UH1 – buenas \ |
2. PM16 – hola \ | |
3. UH1 – [le muestra unas recetas médicas] esto:: tengo que pillar – | estas cosas y XXX \ | me me pueden hacer como tarjeta – | provisional / | o algo / | tengo derecho a:: =este::= –
4. PM16– =a ver= \ | sí \ | te explico \ | estás trabajando actualmente / |
5. UH1 – soy autónomo \ |
6. PM16 – eres autónomo / |
7. UH1 – sí \ | pago dos treinta al mes a:: seguridad =social= \
8. PM16 – = { (F) claro:: \ | } = pues sí \ | entonces mira \ | estás empadronado / |
9. UH1 – sí \ |
10. PM16 – vale \ | tráenos de tesorería – |
11. UH1 – pero aquí =XXX para que vaya a XXX=
12. PM16 – =con todo eso \ | con todo eso= \ | te haremos la provisional \ |
13. UH1 – todo eso \ | sí \ | con todo qué / |
14. PM16 – con la hoja del padrón \ | con el papel de tesorería \ | y con la:: el pasaporte o deneí \ | | con esto te pedimos- te damos la provisional \ | y ya puedes ir a la farmacia \ |
15. UH1 – tiene que ser original / | o sea que lo tengo { (&) que recibir a final de mes \ | }

16. PM16 – es lo que pasa \ | a ver \ | vamos a hacer otra cosa \ | lo tienes en casa/ | tráelo aunque esté caducado \ | yo lo adjunto \ | te doy a ti la tuya \ | y te encargarás de traerme la actual \ |
17. UH1 – vale \ | okei \ | pues paso \ | eso \ |
18. PM16 – y la: ho- la tarjeta de tesorería \ |
19. UH1 – qué es eso \ |
20. PM16 – eso te lo dan en Via Laietana \ | es un papel amarillo como que tienes un número en la seguridad social y estás pagando \ | no lo tiene / |
21. UH1 – {(F) en en Laietana / | }
22. PM16 – Via Laietana \ |
23. UH1 – y ahora qué voy a hacer \ |
24. PM16 – mira \ | {(AC) Via Laietana siete:: \ | }espérate \ | qué tienes que comprar en la farmacia \ |
25. UH1 – me +do+ uno aquí y uno ayer \ | hombre no es mucho dinero pero pagando como que pago \ |
26. PM16 – hombre \ | si eres autónomo y estás pagando \ |
27. UH1 – claro \ | por eso \ |
28. PM16 – nunca has tenido la tarjeta sanitaria / | nunca / | |
29. UH1 – no \ <7>
- [PM16 entra en la base de datos]
30. PM16 – [mira la pantalla] Petrov Dushev / |
31. UH1 – sí \ <12>
32. PM16 – y aquí has venido siempre de urgencias / | entonces no llevas un médico de cabecera \ |
33. UH1 – es la primera vez que vengo aquí \ | o sea que el médico que el médico me lo- | me ha informado ayer que tengo que hacerme - |
34. PM16 – {(P) vale \ | voy a hacérselo \ | } {(F) pasa por aquí \ | ven \ | }
- [PM16 lo lleva a la Sala de administrativos para le que resuelvan su trámite]

ENC5_31

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC5_31.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 31 (10-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, UH1: paquistaní
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 61:47-63:25
- *Fecha de la grabación:* 10/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

[UH1 acude acompañado por su una mujer, un bebé y una adolescente]

1. PH4 – hola \ |
2. UH1 – urgencias \ |
3. PH4 – {(F) para urgencias / | }
4. UH1 – sí \ | esto no – |
5. PH4 – que para el niño / |
6. UH1 – dos juntos \ |
7. PH4 – vale \ <7>

[PM16 entra en la base de datos]

8. PH4 – cuarenta y tres \ | dos \ | ocho \ | tres guión \ | {(cat) localitzar²⁴⁶} \ | vaya \ | para Montero \ | uno eme \ | u e \ <3> [escribe en el ordenador] esto ya está \ | urgencias \ | para niño \ | arriba \ | para ella también / |
9. UH1 – sí \ | ella también \ |
10. PH4 – ella también / | la mayor / |
11. UH1 – sí \ | |
12. PH4 – esta ni- niña arriba \ | en la consulta uno \ | ahora \ | y para ella \ | | aquí abajo \ | | para Pimi \ | no / |
13. UH1 – sí \ |
14. PH4 – Pimi aquí abajo \ | en la puerta dos \ |

15. UH1 – XXX antes /|
16. PH4 – e:h /|
17. UH1 – antes la niña /|
18. PH4 – casi sí \| seguro \|
19. UH1 – puerta uno /<3>
20. PH4 – qué nacionalidad es \| nacionalidad /| nacional- nacionalidad /|
21. UH1 – ahí no lo pone /|
22. PH4 – no \| no lo pone \| pa ponerlo \||qué son /| de:: e:h –| nación-
nacionalidad cuál es /|
23. UH1 – pone aquí \|
24. PH4 – no lo pone \|no \||que es india /|de la India /|
25. UH1 – Paquistán \|
26. PH4 – Paquistán \| perdón \| va:le \| ahora sí \<4> [escribe en el ordenador]
{(DC) esto es para la doctora \|}por aquí abajo \| la puerta dos \|
27. UH1 – esto es uno /|
28. PH4 – {(F) sube arriba a la puerta uno \| habla \| sí no aquí abajo \| en la dos \|
para uno y para el otro \|}

1.3.32 Transcripción de la cinta 32**ENC1_32**

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC1_32.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 32 (11-8-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM14 (proveedora doce), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM14: chilena, UH1: argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 00:11-2:16
- *Fecha de la grabación:* 11/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica.

[UH1 explica en este encuentro a PM14 que tenía visita con el especialista, pero confundió el día de su visita y por eso no ha podido acudir. Le pide a PM14 una nueva cita con el especialista]

1. UH1 – XXX hoy \ |
 2. PM14 – no \ |
 3. UH1 – qué puedo hacer \ |
 4. PM14 – volver al médico \ | y que le dé otra \ |
 5. UH1 – XXX sí \ | que lo he agendado mal \ | lo tenía agendado para hoy \ | que es once \ <0>
 6. PM14 – es de marzo \ |
 7. UH1 – vale \ | pero el turno me lo dio para =cuatro meses= adelante \ | nada más que cuando lo volqué a la agenda \ | lo volqué un mes más tarde \ | me he equivocado \ | por eso quería saber si podríamos – | evitar tener que:: pedírselo a la doctora y:: – <33>
 8. PM14 – =cuatro meses= \
- [PM15 entra en la base de datos]
9. PM14 – no vamos a tener que hacerlo de nuevo \ | sabe por qué / | {(AC) porque esto era una derivación \ | no era una programación que yo pudiese hacer desde aquí \ | }
 10. UH1 – ah \ |
 11. PM14 – esto es una deriva=ción= \ | entonces \ | tendrá que hacer otro volante como éste \ | y derivarlo otra vez a Avenida América \ | audiometría \ | [PM14 tiene

- el papel de derivación en la mano]
12. UH1 – =sí= \
 13. UH1 – sí: \ |
 14. PM14 – mm / |
 15. UH1 – pero:: entonces necesito un turno para la doctora /<0>
 16. PM14 – con el médico \ |
 17. UH1 – con el médico \ | sí \<9> podría ser – |
 18. PM14 – el médico de cabecera suyo / |
 19. UH1 – Sánchez \ | | {(P) necesita – |}
 20. PM14 – mire \ | el martes que viene \ |
 21. UH1 – sí \ |
 22. PM14 – a las nueve y cuarenta y cinco \ | a las diez menos cuarto \ |
 23. UH1 – sí \<27>
- [PM14 escribe en un papel la fecha y hora de la cita y se lo da]
24. UH1 – gracias \<0>
 25. PM14 – de nada \ |
 26. UH1 – adiós \

ENC2_32

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_32.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 32 (11-8-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM10 (proveedora diez), PM12 (proveedora doce), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM10: española, PM12: española, UH1: italiano-argentina
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 12:42-18:42
- *Fecha de la grabación:* 11/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica de urgencias.

1. UH1 – hola \ | e:h necesito e:h un médico XXX
 2. PM10 – a ver \ | usted dónde vive \ |
 3. UH1 – vivo en calle Mallorca \ | pero no me \ | no me: XXX
 4. PM10 – calle Mallorca \ | qué número \ |
 5. UH1 – cincuenta y dos \ |
 6. PM10 – cincuenta y dos \ |
 7. UH1 – {(AC) XXX pero no estoy inscrito en ningún tipo de seguridad social aún \ | porque me estoy mudando \ | entonces puede ser que_}
 8. PM10 – a ver \ | a::h ahora estás viviendo aquí / | ahora que te vas a ir a otro piso / |
 9. UH1 – sí \ |
 10. PM10 – a otra zona / |
 11. UH1 – sí \ | a Gracia \ |
 12. PM10 – {(F) a Gracia \ | }y ahora mismo qué quieres / |
 13. UH1 – pue:s me pidieron en el trabajo un:: – | cómo se llama / | e::h me falta la palabra para – | digan que estoy enfermo \ <22>
- [PM10 entra en la base de datos]
14. PM10 – Loli / | este chico \ | de momento está viviendo aquí \ | en Via Laietana \ | pero se va a ir a vivir a a Gracia \ | no / | y bueno está malo \ | y necesita visitas \ |
 15. PM12 – pero vive aquí / |

16. PM10 – no \ | sí \ | y después se va a ir a otro sitio \ |
17. PM12 – {(P) bueno \ | que se visite \ | }
18. PM10 – urgencias sólo tiene \ |[se dirige a UH1] cuándo te vas a ir / |
19. UH1 – ya:: \ | esta semana \ |
20. PM10 – esta semana / <0 >
21. UH1 – o próxima \ |
22. PM10 – entonces hoy \ | te vienes de urgencias ahora \ | vale / |
23. UH1 – {(PP) vale \ |[asiente con la cabeza] <47 >
[PM10 consulta la programación de visitas en el ordenador]
24. PM10 – no te has visita en nin- en otro ambulatorio / |
25. UH1 – no \ | sólo llevo un mes aquí en Barcelona \ | | hasta el momento no me he visitado \ <57 >
26. PM10 – {(P) qué día nacistes \ | }
27. UH1 – perdón / |
28. PM10 – qué día nacistes \ |
29. UH1 – once de octubre \ |
30. PM10 – del ochenta y uno / |
31. UH1 – sí \ <37 >
32. PM10 – tienes teléfono / |
33. UH1 – sí \ | | es el seis treinta y seis \ | veinticinco \ | once \ | doce \ <75 >
[PM10 escribe en el ordenador]
[PM10 habla con PM14]
34. PM10 – vale \ | pues vete aquí \ | el pasillo de la derecha \ | la puerta número ocho \ | vale / | {(F) toma toma \ | } esto es tuyo \ | vale / |[le devuelve su hoja de empadronamiento]
35. UH1 – perdón \ | el pasillo de la derecha / |
36. PM10 – sí \ | esto aquí \ | sí \ | bueno a la izquierda \ | ahí al fondo \

ENC3_32

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_32.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 32 (11-8-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM12 (proveedora doce), UH1 (usuario uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM12: española, UH1: marroquí
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 21:07-26:44
- *Fecha de la grabación:* 11/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* Petición de cita médica de urgencias y nueva tarjeta sanitaria

1. PM12 – pase por aquí por favor \<5>
[UH1 entra en la Sala de trabajo administrativo]
2. UH1 – hola \ |
[UH1 va acompañado de una niña]
3. PM12 – hola \ |
4. UH1 – XXX |
5. PM12 – {(F) qué quiere \ | para el médico / |}
6. UH1 – {(P) sí \ |}
7. PM12 – para ella / | | pero el médico de urgencias / |
8. UH1 – sí \ |
9. PM12 – sí \ | e- ella está aquí / | está apuntada / | ha venido =alguna vez= \ |
nunca / |
10. UH1 – =no no= \
11. PM12 – nunca \ |
12. UH1 – ahora XXX |
13. PM12 – número de seguridad social tiene / |
14. UH1 – no \ | nada \ | [risas]
15. PM12 – y cómo lo vamos a hacer \ |
16. UH1 – eh / |
17. PM12 – necesitamos número de seguridad social \ |

18. UH1 – [risas]
19. PM12 – {(P) claro \ | | } tú estás trabajando/ |
20. UH1 – yo / | sí \ |
21. PM12 – con contrato / |
22. UH1 – sí sí \ |
23. PM12 – con contrato \ | tú tienes número de seguridad social \ | tú sí \ | |
24. UH1 – XXX |
25. PM12 – sí \ | | que hace que hace poco que está aquí / |
26. UH1 – {(&) (P) está aquí sí \ | }
27. PM12 – pero hace poco / |
28. UH1 – a::h un un mes \ |
29. PM12 – un mes \ |
30. UH1 – {(P) un mes sí \ | }
31. PM12 – vale:\ | | a verlo \ |[UH1 le da su tarjeta de la seguridad social] yo ahora:: si un caso \ | le daría para para XXX \ | pero ella está – | necesita que que la metas en tu número \ |
32. UH1 – bueno \ |
33. PM12 – o sea ella \ | ella tiene que estar también aquí \ | | para para \ | a ver para que ella pueda:: visitarse \ | para que un médico la pueda ver \ | necesita tener un número de seguridad social \ | entonces tú la puedes meter como beneficiaria \ | tuya \ | en este número \ | {(F) estar tú \ | tu mujer \ | y ella \ | }
34. UH1 – sí sí sí \ |
35. PM12 – vale / | necesita que esté ahí \ | pues si no no se le puede atender \ |
36. UH1 – vale \ |
37. PM12 – sí no – | si no tiene que pagar \ |
38. UH1 – [risas]
39. PM12 – por eso \ | o sea que eso lo tiene que hacer \ | porque la próxima vez si viene tendrá que pagar \ | eh / |

40. UH1 – mm \ | [risas]
41. PM12 – y a que no quiere pagar / |
42. UH1 – [risas]
43. PM12 – pues ahí \ | mire le doy una dirección \ | que tiene que ir ahí eh / |
44. UH1 – {(&) dirección / |}
45. PM12 – sí \ | una dirección \ | |
46. UH1 – vale \ <7>
47. PM12 – Via Laietana número siete \ [se lo escribe en un papel] <10> vale / | | tiene que ir aquí \ |
48. UH1 – ah \ |
49. PM12 – Via Laietana número siete \ <0>
50. UH1 – vale \ |
51. PM12 – ahora no \ | ahora no \ | eh / | | otro día \ |
52. UH1 – vale \ |
53. PM12 – y la mete:: – | para meterla en su número \ |
54. UH1 – vale \ |
55. PM12 – vale / | en Via Laietana \ | si no la próxima vez pagará \ |
56. UH1 – {(@) vale vale \ |} e:h tengo::_
57. PM12 – [risas] déjeme e::l el pasaporte \ | | [UH1 le da el pasaporte] vive aquí / | dónde vive / | en qué calle \ |
58. UH1 – ah pues calle Tarrós \ | dieciocho:: =cuatro cinco= \
59. PM12 – =espera espera= espera \ [risas] [entra en el sistema informático] <12> es::: – | <15> ella se llama / |
60. UH1 – Hasar \ |
61. PM12 – vale \ | bien \ | entonces es al revés \ [escribe en el ordenador] <59> calle Tarrós número / <10> el teléfono es este no / | [le señala el teléfono del ordenador]
62. UH1 – sí sí \ <48>

[PM12 introduce los datos en el ordenador]

63. UH1 – XXX
64. PM12 – XXX
65. UH1 – {(&) la tarjeta muerto \ | }
66. PM12 – {(@) está muerta \ | y caducada / | } e::h que venga aquí \ |
67. UH1 – cómo / |
68. PM12 – a ver \ | me está diciendo que tiene la tarjeta \ |
69. UH1 – XXX |
70. PM12 – la tarjeta \ | está está caducada \ | no / |
71. UH1 – sí sí \ |
72. PM12 – se le ha pasado / |
73. UH1 – sí sí \ |
74. PM12 – pues vale tiene que venir con la tarjeta:\ | y nosotros le damos aquí una \ |
75. UH1 – vale \ |
76. PM12 – vale / |
77. UH1 – vale vale \ |
78. PM12 – ahora tiene que ir a puerta uno \ | arriba \ | | la puerta uno / |
79. UH1 – sí sí sí \ |
80. PM12 – arriba \ | para ella \ |
81. UH1 – ahora / |
82. PM12 – sí:\ | { (F) no me has dicho ahora / | }
83. UH1 – vale gracias \ | | gracias \ | { (@) gracias \ | }
84. PM12 – { (@) venga::\ }

¹ Traducción: *¿te atienden?*

² Traducción: *adiós.*

³ Traducción: *buenos días.*

- ⁴ Traducción: *adiós.*
- ⁵ Traducción: *¿quién es ahora?*
- ⁶ Traducción: *a ver*
- ⁷ Traducción: *gracias.*
- ⁸ Traducción: *puedes tener la médico*
- ⁹ Traducción: *cuarenta y tres.*
- ¹⁰ Traducción: *adiós.*
- ¹¹ Por un problema técnico esta interacción fue grabada con una mala calidad de sonido por ese motivo faltan algunos fragmentos.
- ¹² Traducción: *¿quién va?*
- ¹³ Traducción: *ambulatorio*
- ¹⁴ Traducción: *empadronamiento.*
- ¹⁵ Traducción: *catorce de junio.*
- ¹⁶ Traducción: *el día catorce se le va pedir eso.*
- ¹⁷ Traducción: *¿quién es ahora?*
- ¹⁸ Traducción: *Neus, soy Toni.*
- ¹⁹ Traducción: *No está, ab pues quiero darle hora para un señor, tema de endocrino. Lo que pasa es que no sé qué día darle, hoy no vendrá, vale. Vale de acuerdo, venga gracias.*
- ²⁰ Traducción: *Servicio.*
- ²¹ Traducción: *Servicio Valenciano de Salud*
- ²² Traducción: *adiós.*
- ²³ Traducción: *julio.*
- ²⁴ Traducción: *nueve.*
- ²⁵ Traducción: *nueve en punto.*
- ²⁶ Traducción: *nueve en punto.*
- ²⁷ Traducción: *lo siento.*
- ²⁸ Traducción: *nueve, nueve horas, hoy.*
- ²⁹ Traducción: *yo pido.*
- ³⁰ Traducción: *bien, doce horas, doce horas.*
- ³¹ Esta interacción ha sido incluida en el corpus, aunque no pertenece a un usuario procedente de un país en vías de desarrollo, porque se encuentran en ella elementos muy significativos para nuestro estudio.
- ³² Traducción: *adiós.*
- ³³ Traducción: *adiós*
- ³⁴ Traducción: *esto es para ti.*
- ³⁵ Traducción: *sí.*
- ³⁶ Traducción: *siempre, no bebas agua, nada.*
- ³⁷ Traducción: *tú... en América.*
- ³⁸ Traducción: *¿cuándo?*
- ³⁹ Traducción: *para hacer una rayos X.*
- ⁴⁰ Traducción: *¿cuándo?*
- ⁴¹ Traducción: *¿cuándo?*
- ⁴² Traducción: *¿cuándo? El lunes.*
- ⁴³ Traducción: *el lunes, sí yo debería ir.*
- ⁴⁴ Traducción: *¿tú vas a ir?*
- ⁴⁵ Traducción: *o tú quieres.*
- ⁴⁶ Traducción: *el médico.*
- ⁴⁷ Traducción: *tú puedes ir solo.*
- ⁴⁸ Traducción: *tú terminaste en...*
- ⁴⁹ Traducción: *éste es el viernes, lunes.*
- ⁵⁰ Traducción: *día cuatro.*
- ⁵¹ Traducción: *sí, este lunes.*
- ⁵² Traducción: *no es...*
- ⁵³ Traducción: *siete diez en el...*
- ⁵⁴ Traducción: *adiós.*
- ⁵⁵ Traducción: *en ayunas.*
- ⁵⁶ Traducción: *dime*
- ⁵⁷ Traducción: *que le explique a la doctora eso.*
- ⁵⁸ Traducción: *¿tú puedes vivir aquí?*
- ⁵⁹ Traducción: *tú puedes...*
- ⁶⁰ Traducción: *¿cuánto tiempo llevas viviendo aquí?*

- 61 Traducción: *seis meses.*
- 62 Traducción: *tú tú tarje, ab es una, tu tarje, llegó, llega a esta dirección.*
- 63 Traducción: *y este ambulatorio y esto ambulatorio.*
- 64 Traducción: *si yo necesito una casa.*
- 65 Traducción: *este, este.*
- 66 Traducción: *y este centro.*
- 67 Traducción: *¿y y esta tarjeta casa?*
- 68 Traducción: *y esta dirección.*
- 69 Traducción: *oh, esta dirección, está bien, esta dirección.*
- 70 Traducción: *si tú no, si tú no tienes esta tarje... a tres tres meses, ¿eh? Luego tú estarás aquí.*
- 71 Traducción: *¿tú tienes visita con el doctor?*
- 72 Traducción: *... mi casa.*
- 73 Traducción: *y esta dirección.*
- 74 Traducción: *a ver.*
- 75 Traducción: *tú no tienes, tú no tienes una tarjeta y el sentido, una casa tres meses.*
- 76 Traducción: *¿de verdad?*
- 77 Traducción: *¿tú...?*
- 78 Traducción: *este tratamiento.*
- 79 Traducción: *esta dirección.*
- 80 Traducción: *¿entiendes? Perdona, perdona.*
- 81 Traducción: *perdona.*
- 82 Traducción: *¿no recuerdas cuándo fuiste a América? (donde está el centro de salud).*
- 83 Traducción: *cuando tu fuiste.*
- 84 Traducción: *para conseguir la tarjeta tú fuiste a América.*
- 85 Traducción: *¿verdad?*
- 86 Traducción: *tú fuiste allí.*
- 87 Traducción: *con el empadronamiento y pasaporte.*
- 88 Traducción: *y.*
- 89 Traducción: *muy bien, ¿y tú recuerdas la dirección?*
- 90 Traducción: *¿en el resguardo? tú no tenías ninguna dirección.*
- 91 Traducción: *¿entiendes?*
- 92 Traducción: *muy bien, no no mi dirección en Sant Pere Mijja.*
- 93 Traducción: *en.*
- 94 Traducción: *pero tú no recuerdas la dirección escrita en el papel?*
- 95 Traducción: *¿tú, tú recuerdas o no?, tú no recuerdas.*
- 96 Traducción: *donde donde próximo, yo quiero la tarjeta, la tarjeta médica.*
- 97 Traducción: *sí, sí, y tú fuiste a América tú tienes que esperar seis meses.*
- 98 Traducción: *¿seis meses?*
- 99 Traducción: *seis meses.*
- 100 Traducción: *hasta que tú recibes la la tarjeta.*
- 101 Traducción: *una tarjeta en...*
- 102 Traducción: *pero yo pienso que tu tarjeta será enviada a América, tú tendrás que ir allí.*
- 103 Traducción: *y obtener la tarjeta, a América.*
- 104 Traducción: *exact(to).*
- 105 Traducción: *eh, esta dirección para.*
- 106 Traducción: *nosotros no podemos cambiar la dirección en este momento.*
- 107 Traducción: *oh, yo voy... este centro.*
- 108 Traducción: *Avenida América, exacto, tú tienes esta dirección, tú tienes que ir allí para obtener la tarjeta seis meses después.*
- 109 Traducción: *tres meses después.*
- 110 Traducción: *desde abril, así mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre más o menos, septiembre, octubre... mm... tú tienes que esperar mucho tiempo.*
- 111 Traducción: *pero ésta es buena para la farmacia.*
- 112 Traducción: *exacto, para aquí, para el hospital, para la farmacia, no hay problema, ésta es la tarjeta temporal.*
- 113 Traducción: *es lo mismo para ti, tú recibiste otra.*
- 114 Traducción: *muy bien, gracias.*
- 115 Traducción: *tú tienes que usar ésta.*
- 116 Traducción: *muy bien.*
- 117 Traducción: *no la pierdas porque...*

- 118 Traducción: *muy bien.*
- 119 Traducción: *es un número personal.*
- 120 Traducción: *muy bien, gracias.*
- 121 Traducción: *muy bien.*
- 122 Traducción: *de nada.*
- 123 Traducción: *muy bien.*
- 124 Traducción: *adiós.*
- 125 Traducción: *adiós.*
- 126 Traducción: *lo llevas tú, eh, me parece que sí, no, que me dice...*
- 127 Traducción: *ah bueno, pues me ha pedido las tiras y las lancetas y dice que también las agujas, pues aquí no me salen.*
- 128 Traducción: *ochenta y ocho cero ocho.*
- 129 Traducción: *Sí, vale muy bien, gracias, adiós.*
- 130 Traducción: *Neus, soy yo, las agujas le has puesto las de ocho, él comenta que son más largas, le enseño que la rosa esta, de doce, y me dice que sí.*
- 131 Traducción: *ah, ah sí, mm, sí, bueno, al tercer mes, así que pone que ocho... de doce, no, ¿sí? Vale, muy bien, gracias, adiós.*
- 132 Traducción: *¿quién va ahora?*
- 133 Traducción: *buenos días.*
- 134 Traducción: *adiós.*
- 135 Traducción: *es necesario.*
- 136 Traducción: *buenos días*
- 137 Traducción: *a ver*
- 138 Traducción: *buenos días.*
- 139 Traducción: *oftalmólogo*
- 140 Traducción: *nene*
- 141 Traducción: *adiós*
- 142 Traducción: *localizar*
- 143 Traducción: *adiós*
- 144 Traducción: *tarjeta.*
- 145 Traducción: *tarjeta.*
- 146 En este momento se acaba el Hi-MiniDisc. INV cambia la cinta, pero en ese momento se marcha UM1. Poco después vuelve a entrar en la Sala de administrativos para pedir cita con el doctor
- 147 Traducción: *le enviarán por correo, tardan un poco.*
- 148 Traducción: *adiós.*
- 149 Traducción: *¿quién es ahora?*
- 150 Traducción: *adiós.*
- 151 Traducción: *enfermedad.*
- 152 Traducción: *calle.*
- 153 Traducción: *¿y otras?*
- 154 Traducción: *¿ya han visitado a este señor?*
- 155 Traducción: *adiós.*
- 156 Traducción: *adiós.*
- 157 Traducción: *adiós.*
- 158 Traducción: *buenos días.*
- 159 Traducción: *enfermedad.*
- 160 Traducción: *duración.*
- 161 Traducción: *hombre.*
- 162 Traducción: *enfermedad*
- 163 Traducción: *a ver, a ver.*
- 164 Aunque en este encuentro la participante extranjera es italiana y no extracomunitaria, la incluimos en nuestro corpus porque establece para un mismo servicio un procedimiento administrativo diferente.
- 165 Traducción: *es que sí que puede ser porque, mira, yo por ejemplo XXX yo vivo aquí como aquí no hay digestivo, me han dado de alta al CAP de la Barceloneta, no, y no no estoy empadronada allá.*
- 166 Traducción: *muy bien.*
- 167 Traducción: *a ver.*
- 168 Traducción: *¿quién es ahora? Pase, pase.*
- 169 Traducción: *adiós.*
- 170 Traducción: *el nombre, el nombre.*
- 171 Traducción: *es necesario.*
- 172 Traducción: *¿quién es ahora?*

- 173 Traducción: *adiós, adiós.*
- 174 Traducción: *Montse, cuando todavía no han hecho ningún de de parte, la baja es del día dieciocho, aunque no le toca el primer parte, ¿no?, la baja es del día dieciocho, aunque no le toca el primer parte, dieciocho.*
- 175 Traducción: *el primer se acaba en tres días.*
- 176 Traducción: *tres, cuatro, cuatro.*
- 177 Traducción: *es del primer ya.*
- 178 Traducción: *no, por eso.*
- 179 Traducción: *diecinueve, veinte, veintiuno.*
- 180 Traducción: *no toca todavía.*
- 181 Traducción: *sí, le toca hacerlo, pero ahora, nuevo comunicado, veintiuno, es veintiuno, sí, te dará el primer, sí el primer te dará porque es ocho, el primer, el cuarto día.*
- 182 Traducción: *pero la baja es del día uno, del día diecinueve.*
- 183 Traducción: *hola, buenas tardes, está Mari Àngels por aquí o Jesús, y el Jesús. No está, escucha una cosa, mm, a ver si lo sabes tú, es que es una señora que bueno, es hindú, hace mucho tiempo que está aquí en Torrecárdenas. Tiene truco de Torrecárdenas, persona que no te he dicho, ja ja ja, no lo sé si nos conocemos ya. Entonces tiene la tarjeta tramitada, bueno tiene historia, es del dos mil uno, se supone que ella tenía una tarjeta original ya de pensionista y que el catorce de diciembre, dos mil cuatro entonces le han cambiado por una provisional. Se supone porque no fui yo, no recuerdo la situación, la cuestión es que en el RCA no hay manera de que aparezca. Entonces claro yo no lo sé si tenía la tarjeta teóricamente habría de estar en el RCA, mm, porque es eso el problema, se habría de volver a comenzar, ¿no? Es que no hay manera ni por este CIP del provisional que tiene en mano ni por el nombre, apellidos. No hay manera, no he encontrado al asegurado. Claro es que es eso, y yo no sé si está muy, claro si está introducida muy mal escrita, pues ya eso es un trabajo imposible de encontrar, me imagino, verdad. Se habría de volver a tramitar, no, el padrón y la residencia y el padrón si es de febrero o es muy justo. Ha de ser tres meses, ¿no?, vale. A ver es una señora mayor, mayor, mm, no no no, a ver por ser del año sesenta y cinco, es pensionista ya directa, no contributiva, pensionista.*
- 184 Traducción: *es que ella, claro la tarjeta, eso es el que se supone que ha pasado, porque la tarjeta que tenemos provisional, cuando hacemos la provisional es porque teóricamente, vemos él, dice que tenía la de plástico, y cuando le hicieron la provisional, de de diciembre del dos mil cuatro, de hecho está marcado farmacia gratuita, supongo que alguno que lo hizo comprobó de alguna manera, que pasa que el nombre de afiliación no consta, ¿eh? el SLAP y al RCA no lo encuentra de otra manera, vale. Lo que pasa es que para que la tenga algún día porque ya lleva mucho tiempo aquí, vale, con el padrón, vale, vale, muy bien, venga, gracias, adiós.*
- 185 Traducción: *afiliación.*
- 186 Traducción: *hola, me puedes pasar la UAU, sí, me puedes pasar la UAU, hola buenos días, soy Paco, ¿quién eres?, hola Dolors, está la Consols.*
- 187 Traducción: *fecha salida.*
- 188 Traducción: *adiós.*
- 189 Traducción: *adiós.*
- 190 Traducción: *¿se ha de asignar? ¿médico?*
- 191 Traducción: *quieren visitar dentista pero ya no hay de urgencias entonces...*
- 192 Traducción: *¿quién va?*
- 193 Traducción: *este este señor.*
- 194 Traducción: *no trabaja aquí, vive aquí pero no trabaja ahora, ¿entonces con eso es suficiente?*
- 195 Traducción: *ésta es la europea.*
- 196 Traducción: *a que si quieres hacer la tarjeta sanitaria de Cataluña.*
- 197 Traducción: *no la necesita si tiene eso.*
- 198 Traducción: *mm, ya, si como que vive aquí y se la quiere hacer.*
- 199 Traducción: *si la quiere hacer, fecha, ¿te la quieres hacer?*
- 200 Traducción: *ah, un año dura.*
- 201 Traducción: *está residiendo aquí.*
- 202 Traducción: *reside aquí, lo que pasa que no trabaja aquí ahora.*
- 203 Traducción: *¿ahora?*
- 204 Traducción: *eso no sería Avenida América.*
- 205 Traducción: *sí, Avenida América, primero a América si no la tiene, pero es que no lo sé, quiere adaptar el CIP ésta.*
- 206 Traducción: *¿qué fecha tiene?*
- 207 Traducción: *acaba, acaba en agosto, acaba ya.*
- 208 Traducción: *es un año.*
- 209 Traducción: *acaba ya.*
- 210 Traducción: *fecha.*
- 211 Traducción: *fecha de expiración.*
- 212 Traducción: *fecha.*
- 213 Traducción: *ya te digo que si no lo veo.*

- 214 Traducción: *cuesta mucho de mirar, de verlo.*
- 215 Traducción: *de expiración, entonces evidentemente eso no le vale ya.*
- 216 Traducción: *no no, ésta la tiene caducada, entonces o se la renueva ya o va a América.*
- 217 Traducción: *es que ya le he hecho la primera visita, y entonces no pasa nada.... no tiene número de historia.*
- 218 Traducción: *consulta once, aquí en el centro, ¿eh?*
- 219 Traducción: *derivaciones.*
- 220 Traducción: *por favor.*
- 221 Traducción: *muy bien.*
- 222 Traducción: *muy bien, de nada, adiós.*
- 223 Traducción: *dígame.*
- 224 Traducción: *tú pregunta.*
- 225 Traducción: *adiós.*
- 226 Traducción: *adiós.*
- 227 Traducción: *adiós, adiós.*
- 228 Traducción: *médico.*
- 229 Traducción: *adiós.*
- 230 Traducción: *adiós.*
- 231 Traducción: *envío.*
- 232 Traducción: *es necesario.*
- 233 Traducción: *adiós.*
- 234 Traducción: *adiós.*
- 235 Traducción: *adiós.*
- 236 Traducción: *adiós.*
- 237 Traducción: *eso es Barcelona, no es nuestro.*
- 238 Traducción: *está cerca de Barceloneta, Murcia es Barceloneta.*
- 239 Traducción: *¿sabes quién es exactamente?*
- 240 Traducción: *sí, es el CAP Barceloneta, Paseo Marítimo, Barceloneta, sí.*
- 241 Traducción: *es que le han dicho que a cualquiera de estos podía venir.*
- 242 Traducción: *para allá.*
- 243 Traducción: *para dónde, para allá, qué calle, éste.*
- 244 Traducción: *me dijo qué Paseo...*
- 245 Traducción: *nueve.*
- 246 Traducción: *localizar.*

APÉNDICE 2

CLASIFICACIÓN DE LAS CINTAS

APÉNDICE 2

CINTA	ENCUENTRO	LUGAR	PROV.	USUAR.	NAC. USU.	LENGUA(S)	DUR.	COLAB.	COM	SERVIC.
1	ENC1_1	SA(M)	PM1	UM1	marroquí	cast.	2 m.			Recetas
2	ENC1_2	SA(M)	PM1	UM1	costarricense	cast./cat.	4 m.	PH4		TS
	ENC2_2	SA(M)	PM1	UH1	cubano-esp.	cast.	6 m.			1ª visita
	ENC3_2	SA(M)	PM1	UM1	argentina	cast.	4 m.			Recetas
	ENC4_2	SA(M)	PM5	UH1	dominicana	cast.	4 m.			Recetas
3	ENC1_3	R(M)	PM9	UM1	marroquí	cast.	3 m.			Cita esp/Der.
	ENC2_3	R(M)	PM11	UH1	latinoameric.	cast.	2 m.			Cita médica
	ENC3_3	R(M)	PM11	UM1	latinoameric.	cast.	7 sg.			Información
	ENC4_3	R(M)	PM11	UH1	senegalesa	cast.	40 sg.			Cita urgenc.
	ENC5_3	R(M)	PM9	UM1	colombiana	cast.	2 m.	PH4	Sí	Cita médica
	ENC6_3	R(M)	PH4	UH1	marroquí	cast.	1 m.			Cita enferm.
	ENC7_3	R(M)	PM9	UH1/UM1	dominicana	cast./cat.	8 m.	PH4/PM11		Traslado
	ENC8_3	R(M)	PH4	UM1	centroameric.	cast.	3 m.	PM9/PM11/INV		Cita 1ª vis.
	ENC9_3	R(M)	PM11	UH1	paquistaní	cast.	1 m.	INV		Cita médica
	ENC10_3	R(M)	PH4	UM1	mexicana	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC11_3	R(M)	PH4	UH1	paquistaní	cast.	5 m.	INV		Cita méd./enf
	ENC12_3	R(M)	PM11	UM1/UM2	somalí	cast.	7 m.	PH4		Cita enferm.
	ENC13_3	R(M)	PM11	UM1/UM2 /UM3	marroquí	Cast.	2 m.			Cita médica.
4	ENC1_4	SA(T)	PM12	UH1/UH2	paquistaní	cast.	8 m.			TS
	ENC2_4	SA(T)	PM10	UH1	marroquí	cast.	7 m.	PM12/INV	Sí	TS
	ENC3_4	SA(T)	PM10	UM1	marroquí	cast.	6 m.	PM12		TS
	ENC4_4	SA(T)	PM12	UH1	latinoameric.	cast.	1 m.			Cita urgenc.
	ENC5_4	SA(T)	PM12	UH1	latinoameric.	cast.	20 sg.			Información
	ENC6_4	SA(T)	PM15	UM1	latinoameric.	cast.	3 m.			Recetas/TS
	ENC7_4	SA(T)	PM12	UH1	dominicana	cast.	2 m.			Cita enferm.
	ENC8_4	SA(T)	PM10	UH1	marroquí	cast.	2 m.			Cita especial.
5	ENC1_5	SA(M)	PH2	UH1	ecuatoriana	cast.	4 m.			Información

CLASIFICACIÓN DE LAS CINTAS

	ENC2_5	SA(M)	PH2	UH1	chilena	cast./cat.	13 m.		Tras./C.méd.
	ENC3_5	SA(M)	PM1	UH1	marroquí	cast.	28 m.	EM1/MH1/ PM5 /INV	Derivación
6	ENC1_6	SA(M)	PM1	UH1	macedonia	cast./cat.	5 m.		1ª visita
	ENC2_6	SA(M)	PH2	UH1	dominicana	cast./cat.	8 m.		Material
	ENC3_6	SA(M)	PM16	UM1	argentino-ital.	cast.	10 m.		1ª vis./Tras.
	ENC4_6	SA(M)	PM16	UH1	paquistaní	cast.	1 m.		Cita médica
	ENC5_6	SA(M)	PH2	UH1	paquistaní	cast./ingl.	6 m.		1ª vis./ C.análisis
7	ENC1_7	SA(M)	PM1	UM1	israelí	cast.	14 m.		TS
8	ENC1_8	SA(M)	PM5	UH1	marroquí	cast	4 m.		Recetas
	ENC2_8	SA(M)	PH2	UH1	chilena	cast.	7 m.	Sí	1ª visita
	ENC3_8	SA(M)	PM1	UM1	latinoameric.	cast.	5 m.		1ª visita
	ENC4_8	SA(M)	PM1	UH1	marroquí	cast.	11 m.		Tras./C.méd.
9	ENC1_9	R(T)	PH8	UM1	filipina	cast.	4 m.	INV	Anál./Enf./D
	ENC2_9	R(T)	PH8	UM1	marroquí	cast.	2 m.	INV	Cméd./as.soc
	ENC3_9	R(T)	PM10	UH1	marroquí	cast.	8 m.	PH8	Cita médica
	ENC4_9	R(T)	PH8	UH1	marroquí	cast.	2 m.		Cita urgenc.
	ENC5_9	R(T)	PM10	UM1/UH1	asiático/paqu.	cast/inglés	9 m.	PH8	Anál./Deriv.
	ENC6_9	R(T)	PH8	UH1	marroquí	cast.	1 m.		Anál.
	ENC7_9	R(T)	PH8	UM1	argentina	cast.	2 m.		Cita urgenc.
	ENC8_9	R(T)	PH8	UM1	cubana	cast.	1 m.		Cita médica
	ENC9_9	R(T)	PH8	UH1/UM1 /UH2	marroquí	cast.	4 m.	PM10/INV	Sí Anál./Deriv.
	ENC10_9	R(T)	PM10	UH1	colombiana	cast.	4 m.		Cita médica
	ENC11_9	R(T)	PM10	UH1	filipina	cast.	2 m.		Cita médica
	ENC12_9	R(T)	PM10	UH1	filipina	cast.	20 sg.		Cita urgenc.
	ENC13_9	R(T)	PH8	UM1	latinoameric.	cast.	1 m.		Cita urgenc.
10	ENC1_10	R(M)	PM10	UH1/UH2	paquistaní	cast./urdú	5 m.	INV	Cita médica
	ENC2_10	R(M)	PH6	UH1	marroquí	cast.	3 m.		Cita médica

APÉNDICE 2

	ENC3_10	R(M)	PM10	UH1	marroquí	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC4_10	R(M)	PM20	UH1	marroquí	cast./cat.	11 m.			Cita enferm.
	ENC5_10	R(M)	PM20	UH1	ecuatoguín.	cast./cat.	8 m.	PH6/MM2		Cita médica
11	ENC1_11	SA(T)	PM10	UH1	paquistaní	cast./inglés	7 m.	PM3		TS
	ENC2_11	SA(T)	PH6	UH1	paquistaní	cast.	6 m.			Material
	ENC3_11	SA(T)	PH6	UH1	argentina	cast.	3 m.		Sí	C. med./recet
12	ENC1_12	SA(M)	PM9	UH1	paquistaní	cast.	8 m.		Sí	Material
	ENC2_12	SA(M)	PH18	UM1	latinoameric.	cast.	3 m.	PH4		Información
	ENC3_12	SA(M)	PM9	UH1	dominicana	cast./cat.	40 m.	PH8/MH2/INV	Sí	Recet./mater.
13	ENC1_13	R(T)	PH6	UH1	paquistaní	cast.	4 m.			Cita especial.
	ENC2_13	R-SA(T)	PH6	UH1	marroquí	cast./cat.	5 m.	PM20/PM3		1ª visita
	ENC3_13	SA(T)	PM20	UH1	paquistaní	cast.	15 m.		Sí	Material
	ENC4_13	R(T)	PH6	UH1	marroquí	cast.	2 m.			Cita médica
	ENC5_13	R(T)	PM10	UM1/UH1	ecuatoriana	cast.	6 m.			Cita 1ª visita
	ENC6_13	R(T)	PH6	UH1	chilena	cast.	2 m.			Cita médica
	ENC7_13	R(T)	PH6	UM1	marroquí	cast.	3 m.			Derivación
	ENC8_13	R(T)	PH6	UM1/UM2	marroquí	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC9_13	R(T)	PH6	UM1	?	cast.	2 m.			Cita médica
	ENC10_13	R(T)	PH6	UH1	colombiana	cast.	1 m.			TS
	ENC11_13	R(T)	PM10	UM1	chilena	cast.	5 m.			Traslado
14	ENC1_14	SA(M)	PM16	UH1	italiano-arge.	cast.	22 m.		Sí	1ª vis./Trasla
	ENC2_14	SA(M)	PM16	UH1	argentina	cast.	19 sg.			Partes baja
	ENC3_14	SA(M)	PM16	UH1	marroquí	cast.	33 m.	PH8/PM9		TS
15	ENC1_15	R(M)	PH4	UM1	ecuatoriana	cast.	2 m.	INV		Información
	ENC2_15	R(M)	PH4	UH1	marroquí	cast.	1 m.			Cita especial.
	ENC3_15	R(M)	PH4	UH1	marroquí	cast.	2 m.	INV		Cita análisis
	ENC4_15	R(M)	PH4	UM1	latinoamerica.	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC5_15	R(M)	PM11	UH1	latinoamerica.	cast./cat.	2 m.			Cita médica
	ENC6_15	R(M)	PH4	UH1	marroquí	cast./cat.	3 m.	INV		Cita especial.

CLASIFICACIÓN DE LAS CINTAS

	ENC7_15	R(M)	PH4	UM1/UH1	argentina	cast.	16 m.	PH8/PM11/VH		Material/TS
	ENC8_15	R(M)	PH4	UH1/UH2	senegalesa	cast.	4 m.	INV		C.méd./Deriv
	ENC9_15	R(M)	PH4	UM1	latinoameric.	cast.	3 m.	PM11/INV		Cita enfer-iny.
	ENC10_15	R(M)	PH4	UM1	marroquí	cast.	1 m.	INV		Derivación
	ENC11_15	R(M)	PM11	UM1	latinoamerica.	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC12_15	R(M)	PH4	UM1	dominicana	cast.	3 m.	INV		Cita médica
	ENC13_15	R(M)	PH4	UM1	dominicana	cast.	2 m.	INV		Cita médica
	ENC14_15	R(M)	PH4	UH1	senegalesa	cast.	1 m.	PH18		Información
	ENC15_15	R(M)	PH4	UH1	paquistaní	cast.	1 m.	PM11		Cita médica
	ENC16_15	R(M)	PH4	UM1	dominicana	cast./cat.	2 m.	INV		Cita análisis
16	ENC1_16	SA(T)	PM3	UM1	india	cast.	7 m.	PM12	Sí	Recetas/Cmé.
	ENC2_16	SA(T)	PM15	UM1	latinoameric.	cast./cat.	4 m.			TS
17	ENC1_17	SA(M)	PM3	UH1	marroquí	cast.	2 m.			Cita 1ª visita
	ENC2_17	SA(M)	PH2	UM1	marroquí	cast.	12 m.			TS
	ENC3_17	SA(M)	PM1	UM1	latinoameric.	cast.	1 m.			Información
	ENC4_17	SA(M)	PH2	UH1	chilena	cast.	11 m.	PM1		1ª visita/TS
	ENC5_17	SA(M)	PM16	UM1	marroquí	cast.	5 m.		Sí	TS
18	ENC1_18	SA(M)	PM1	UH1	dominicana	cast.	6 m.			Recetas
	ENC2_18	SA(M)	PH2	UH1	filipina	cast.	11 m.	INV		TS
	ENC3_18	SA(M)	PH2	UH1/UH2	latinoamerica	cast./cat.	27 m.	PM16/AM1		Pago terceros
	ENC4_18	SA(M)	PM16	UH1	tailandesa	cast.	24 m.			TS
19	ENC1_19	R(M)	PM5	UM1	argentina	cast.	3 m.			C.médica/aná
	ENC2_19	R(M)	PM5	UM1	dominicana	cast.	2 m.			Cita análisis
	ENC3_19	R(M)	PM5	UM1	argentina	cast.	5 m.			Deriv/C.anál.
	ENC4_19	R(M)	PM5	UM1	colombiana	cast.	3 m.			C. méd./anál.
	ENC5_19	R(M)	PH4	UM1	ecuatoriana	cast.	8 m.		Sí	C.espec.(tra.
	ENC6_19	R(M)	PM5	UM1	uruguayaya	cast.	20 sg.			Información
	ENC7_19	R(M)	PH4	UH1	india	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC8_19	R(M)	PM5	UH1	marroquí	cast.	2 m.			Cita médica
	ENC9_19	R(M)	PH4	UH1	argentina	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC10_19	R(M)	PM5	UM1	argentina	cast.	2 m.			Cita análisis

APÉNDICE 2

	ENC11_19	R(M)	PM11	UH1	argentina	cast.	1 m.			C.anál./Deri.
20	ENC1_20	SA(M)	PM9	UM1/UH1	marroquí	cast.	10 m.			1ª visita
	ENC2_20	SA(M)	PM9	UM1	dominicana	cast.	4 m.	INV		Partes de baja
	ENC3_20	R(M)	PM7	UM1	marroquí	cast.	4 m.			C. espec./enf.
	ENC4_20	R(M)	PH8	UH1	paquistaní	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC5_20	R(M)	PM7	UM1/UM2	italiana	cast.	10 m.	PH8/PM16		Cita 1ª visita
	ENC6_20	R(M)	PM7	UH1	?	cast.	1 m.			TS
	ENC7_20	R(M)	PH8	UM1	latinoameric.	cast.	1 m.	PM7		Cita médica
	ENC8_20	R(M)	PM16	UM1	latinoameric.	cast.	28 m.			Cita médica
21	ENC1_21	SA(M)	PM9	UM1	italiano-chile.	cast.	24 m.		Sí	Cita 1ª visita
	ENC2_21	SA(M)	PM1	UM1	argentina	cast.	8 m.			TS
	ENC3_21	SA(M)	PM17	UH1	paquistaní	cast.	11 m.			TS
22	ENC1_22	SA(M)	PM16	UM1/UM2	marroquí	cast.	6 m.		Sí	Cita urgencia.
	ENC2_22	R(M)	PM1	UM1	colombiana	cast.	3 m.	INV		Cita médica
	ENC3_22	R(M)	PM10	UM1	marroquí	cast.	11 m.			Traslado
	ENC4_22	R(M)	PM20	UM1	filipina	cast.	3 m.			Derivación
	ENC5_22	R(M)	PM20	UH1	marroquí	cast.	1 m.			Derivación
	ENC6_22	R(M)	PM10	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC7_22	R(M)	PM10	UM1	?	cast.	4 m.			Derivación
	ENC8_22	R(M)	PM10	UM1	Europ. Este	cast.	4 m.	PM1		1ª visit/p.baja
	ENC9_22	R(M)	PM1	UM1	china	cast.	6 m.			Partes baja
	ENC10_22	R(M)	PM1	UH1	marroquí	cast.	4 m.	PM10		Partes baja
	ENC11_22	R(M)	PM1	UH1	marroquí	cast.	2 m.			TS
	ENC12_22	R(M)	PM20	UM1	ecuatoriana	cast.	4 m.	PM1/INV	Sí	TS
	ENC13_22	R(M)	PM1	UH1	paquistaní	cast.	20 sg.			Cita urgencia.
	ENC14_22	R(M)	PM20	UH1	marroquí	cast.	3 m.			Cita médica
23	ENC1_23	SA(T)	PM15	UM1	argentina	cast.	4 m.	PM3/INV		Partes de baja
	ENC2_23	SA(T)	PM3	UH1/UM1	india	cast./cat.	16 m.		Sí	TS
	ENC3_23	SA(T)	PM3	UM1	paquistaní	cast.	4 m.			TS
24	ENC1_24	SA(M)	PM17	UH1	paquistaní	cast./urdú	15 m.	PM1	Sí	TS

CLASIFICACIÓN DE LAS CINTAS

	ENC2_24	SA(M)	PM16	UH1	argentina	cast./cat.	15 m.	PH2/PM1	Recetas
	ENC3_24	SA(M)	PM16	UM1	mexicana	cast.	5 m.	PH2	TS
	ENC4_24	SA(M)	PM1	UH1/UH2	bangladeshí	cast./cat.	25 m.		Traslado
25	ENC1_25	SA(M)	PM17	UM1	boliviana	cast.	3 m.		Recetas
	ENC2_25	R(M)	PH2	UM1	colombiana	cast./cat.	5 m.	PM9	Der./ 1ª visita
	ENC3_25	R(M)	PM9	UH1	paquistaní	cast.	1 m.		C.méd./Infor.
	ENC4_25	R(M)	PM9	UM1/UH1	marroquí	cast.	2 m.		C.méd./C.urg
	ENC5_25	R(M)	PM9	UH1	ecuatoriana	cast.	1 m.		Cita médica
	ENC6_25	R(M)	PH2	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.		Información
	ENC7_25	R(M)	PM9	UH1	?	cast./cat.	7 m.	PH2	TS
	ENC8_25	R(M)	PH2	UH1	argentina	cast.	3 m.		Cita médica
	ENC9_25	R(M)	PM9	UH1/UM1	argentina	cast.	1 m.		Cita urgenci.
	ENC10_25	R(M)	PH2	UH1	argentina	cast.	2 m.		Cita urgenci.
	ENC11_25	R(M)	PH2	UM1	ecuatoriana	cast.	3 m.		C.méd./análisis
	ENC12_25	R(M)	PM15	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.		Cita médica
	ENC13_25	R(M)	PM16	UH1	ecuatoriana	cast.	1 m.		Partes baja
26	ENC1_26	SA(M)	PM16	UM1	?	cast.	3 m.		1ª visita
	ENC2_26	SA(M)	PM16	UH1	latinoamerica.	cast.	18 sg.		Información
	ENC3_26	R(M)	PM9	UM1	chilena	cast.	1 m.		Información
	ENC4_26	R(M)	PM1	UH1	latinoamerica.	cast./cat.	1 m.		Cita médica
	ENC5_26	R(M)	PH2	UH1	marroquí	cast.	2 m.	Sí	Cita médica
	ENC6_26	R(M)	PH2	UM1	marroquí	cast.	3 m.		Derivación
	ENC7_26	R(M)	PH2	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.		Cita médica
	ENC8_26	R(M)	PM9	UH1	china	cast.	10 m.	PM1/INV	Cita 1ª visita
27	ENC1_27	R(M)	PM16	UH1	latinoameric.	cast.	20 sg.		1ª visita
	ENC2_27	R(M)	PM1	UH1	senegalesa	cast.	20 sg.		Cita urgencia
	ENC3_27	R(M)	PH2	UH1	india	cast.	5 m.		Deriv./C.méd.
	ENC4_27	R(M)	PH2	UH1	latinoameric.	cast.	30 sg.		Cita urgenc.
	ENC5_27	R(M)	PM9	UM1	ecuatoriana	cast.	4 m.		Partes baja
	ENC6_27	R(M)	PM9	UM1	?	cast.	20 sg.		Material
	ENC7_27	R(M)	PM1	UH1	marroquí	cast./cat.	4 m.		Información

APÉNDICE 2

	ENC8_27	R(M)	PM1	UH1	dominicana	cast.	2 m.			C.méd/C.esp.
	ENC9_27	R(M)	PH2	UH1	argentina	cast.	2 m.			Derivación
	ENC10_27	R(M)	PM9	UH1	marroquí	cast.	1 m.			Cita médica
	ENC11_27	R(M)	PM9	UH1	marroquí	cast.	1 m.			Cita urgenci.
	ENC12_27	R(M)	PM9	UH1	marroquí	cast.	1 m.			Cita urgenci.
28	ENC1_28	SA(M)	PM9	UH1/UH2	marroquí	cast.	3 m.			Partes baja
	ENC2_28	SA(M)	PM9	UH1	marroquí	cast.	5 m.			TS
	ENC3_28	SA(M)	PM17	UH1/UH2	paquistaní	cast.	13 m.			TS
	ENC4_28	SA(M)	PM17	UM1	peruana	cast.	15 m.	PM16/PM5	Sí	TS
29	ENC1_29	SA(M)	PM9	UH1	domin-españ.	cast.	3 m.			TS
	ENC2_29	SA(M)	PM1	UM1	esp-uruguaya	cast.	9 m.			Traslado
	ENC3_29	SA(M)	PM9	UH1/UH2	senegalesa	cast.	6 m.			TS
	ENC4_29	SA(M)	PM9	UH1	dominicana	cast.	15 m.			TS
	ENC5_29	SA(M)	PM1	UM1/UM2	marroquí	cast.	5 m.			Recetas
	ENC6_29	SA(M)	PM9	UM1	ecuatoriana	cast.	1 m.			Material
30	ENC1_30	SA(M)	PM9	UH1	uruguaya	cast.	4 m.			TS
	ENC2_30	R(M)	PH4	UM1	ecuatoriana	cast.	2 m.			Cita médica
	ENC3_30	R(M)	PH4	UH1	mexicana	cast.	2 m.		Sí	Cita urgenci.
31	ENC1_31	SA(M)	PM9	UH1	hondureña	cast.	8 m.	PM11/17/PH18 /INV		Información
	ENC2_31	SA(M)	PM1	UM1	ecuatoriana	cast.	7 m.			Traslado
	ENC3_31	R(M)	PH4	UM1/UH1	chilena	cast.	3 m.			C.especialist.
	ENC4_31	R(M)	PM16	UH1	?	cast.	2 m.			TS
	ENC5_31	R(M)	PH4	UH1	paquistaní	cast.	2 m.		Sí	Cita médica
32	ENC1_32	SA(T)	PM14	UH1	argentina	cast.	2 m.			Cita médica
	ENC2_32	SA(T)	PM10	UH1	ital-argentina	cast.	6 m.	PM12		Cita urgenci.
	ENC3_32	SA(T)	PM12	UH1	marroquí	cast.	5 m.			C.urgen/TS

APÉNDICE 3

TRANSCRIPCIÓN DE LOS COMENTARIOS DE LAS INTERACCIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTRANJERO

3.1 Transcripción de los comentarios de la cinta 3

COMENTARIOS ENC5_3

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC5_3.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 3 (16-6-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 24:34-25:12
- *Fecha de la grabación:* 16/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM9 e INV comentan el encuentro ENC5_3

1. INV – qué le ha pasado a esa mujer \ |
2. PM9 – bueno según ella \ | había tenía cita para e::l para hoy \ | dieciséis \ | y le habíamos dado para el nueve de junio \ | pero en el papel ponía nueve de junio \ | quiero decir – | claro – |
3. INV – ya \ |
4. PM9 – sabemos si es así o no es así realmente / |
5. INV – o se lo está inventado \ |
6. PM9 – se está inventado claro es que no::– | porque el papel que se le dio ponía nueve de junio \ | sabes quiero decir que – | puede mirar el papel y ver que realmente – | cuando sale de aquí lo mira – |
7. INV – ya \ | ella tiene dieciséis \ | | eso se llama despiste \ |
8. PM9 – ya \ |
9. INV – {(@) no / | }
10. PM9 – {(@) sí sí sí \ | }
11. INV – es una enfermedad muy corriente \ |
12. PM9 – [risas] {(@) y tanto y tanto \ | }

3.2 Transcripción de los comentarios de la cinta 4

COMENTARIOS ENC2_4

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC2_4.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 4 (20-6-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM12 (proveedora doce), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM12: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 33:33-33:50
- *Fecha de la grabación:* 20/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM12 e INV comentan el encuentro ENC2_4

1. INV – le ha gustado mi minidisc \ | pero me ha gustado la vuelta que estaba dando \ | y todo era porque tenía el empadronamiento en Gelida \ |
2. PM12 – sí \ | es que dices vale pues \ [risas]

3.3 Transcripción de los comentarios de la cinta 8

COMENTARIOS ENC2_8

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC2_8.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 8 (30-6-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PH2 (proveedora cinco), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH2: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 23:23-23:34
- *Fecha de la grabación:* 30/6/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PH2 e INV comentan el encuentro ENC2_8

1. INV – qué es lo que quería \ | cambiar de: – | | el chico este qué quería \ |
2. PH2 – el chico ha abierto historia hoy \ | chileno \

3.4 Transcripción de los comentarios de la cinta 9**COMENTARIOS ENC9_9**

- *Nombre del archivo transcrito:* Comenarios ENC9_9.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 9 (1-7-2005) Recepción (T).oma
- *Participantes:* PH8 (proveedor ocho), PM10 (proveedora diez), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH8: española, PM10: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 44:30-49:25
- *Fecha de la grabación:* 1/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PH8, PM10 e INV comentan el encuentro ENC9_9

1. PH8 – es que he quedao un poco mal al parecer \ |
[PH8 se dirige a INV]
2. INV – bueno \ | todos se- nos equivocamos alguna vez \ |
3. PH8 – lo que jode \ | a mí lo único que me jode aquí es que hay a veces que:: la gente XXX \ | pero hay veces que te equivocas y lo ves allí \ | siempre te das cuenta \ | bien señor señor \ | me jode un montón porque me sabe muy mal \ | había un chico que era un poco – | que al principio – | es uno que ha estado mucho rato allí \ |
4. INV – mm \ |
5. PH8 – que al principio parecía que no entendía nada \ | pero sabía decir qué cosas \ |
6. INV – sabe decir palabras sueltas / |
7. PH8 – sí \ |
8. INV – ah \ | era un nivel inicial \ | principiante \ |
9. PH8 – principiante \ |
10. INV – sabe decir así palabritas \ |
11. PH8 – pero en verdad \<180> y aparte es que nosotros \ | aquí cuando bue- yo cuando das la hora hay gente que aprieta aquí o al más y te da la la primera hora del día antes \ |
12. INV – sí \ |
13. PH8 – y no hay más \ | o sea no puedes tirar antes \ | sólo puedes tirar antes si el doctor dice que tires antes y lo fuerzas \ | y el doctor trabaja más de lo que tendría que trabajar \ |

14. INV – sí \ |
15. PM10 – es que hemos llegado a la costumbre de que:: cuando y donde quiero \ |
vale \ | sin:: respetar que hay otras personas \ |
16. INV – ya \ | eso suele pasar \ |
17. PM10 – una cosa es reclamar algo cuando ha habido equivocaciones \ |son cosas
que:: son desastrosas \ |por cualquier cosa por sistema ir reclamando y
reclamando \ | tampoco es eso \ |
18. PH8 – pero en la seguridad social esto pasa un montón \ |
19. INV – la gente siempre tiene prisa \ |
20. PH8 – no \ |pero yo qué sé \ | a veces_
21. INV –con lo bien que te atienden cuando vas a un seguro privada \ | por favor
siéntese ahí \ |y te sientas – |
22. PH8 – ah nunca he ido \ | a un seguro privada \ |
23. PM10 – pero tienen que esperar a salir \ | también hay que esperar mucho tiempo a
veces \ |
24. INV – depende \ | depende lo que sea \ |
25. PM10 – yo voy poco al médico pero: hay veces que tienes que ir – | depende qué
consultas privadas \ |
26. INV – y luego tienes todas las revistas \ |luego XXX
27. PM10 – a ver \ <6> pero tienes que: esperar mucho \ | eh / |

3.5 Transcripción de los comentarios de la cinta 12

COMENTARIOS ENC1_12

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC1_12.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 12 (6-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 24:10-26:56
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM9 e INV comentan el encuentro ENC1_12

1. INV – ésta es muy buena \ | { (AC) además éste vino ayer por la tarde \ | le dijo que viniera a finales de semana \ | porque no le quedaban tiras \ | }

[PH8 habla con INV]
2. PM9 – oye / <5> { (F) una cosa \ | una cosa \ | } que ahora me has dejado preocupada \ | porque:: – <10> una pregunta \ | que::: a éste le dijeron que: le vendrían todas / |
3. INV – eh cómo / |
4. PM9 – le dijeron que la tenía reactivas / <6>

[AM1 interrumpe a PM9]
5. INV – no \ | le dijeron que viniera a finales de semana – <16>

[AM1 habla con INV]
6. INV – le dijeron que viniera a finales de semana \ | que no había tiras \ | XXX
7. PM9 – ayer / |
8. INV – sí \ |
9. PM9 – para mí \ | o lo estoy haciendo mal yo \ | es que no tiene nada \ |
10. INV – y:: le dijeron para que a finales de semana pero vino otra vez por la mañana \ | yo creo que no se enteró muy bien \ | de hecho lo tengo grabado \ | lo podemos escuchar \ |
11. PM9 – { (AC) ya pero es que lo raro es que a mí me sale como si no hubiera venido nunca \ | XXX }

12. INV – pues – |
13. PM9 – le dijeron eso / |
14. INV – no \<32>
 [PM9 contesta el teléfono]
15. PM9 – pues no sé \ | no:: lo entiendo \ |
16. INV – pero él estuvo buscando \ | eh / |
17. PM9 – sí \ |
18. INV – cajones – | y no había \ | a mi- a mi me dio la impresión de que no había
 porque no habían =llegado las= tiras \ | pero no porque no las tuviera ahí \ |
19. PM9 – =ya ya= \
20. PM9 – igual lo estoy haciendo yo mal o algo \ | pero a mí no me sale nada \ |
 aquí \ |
21. INV – por eso le dijo \ | vente a finales de semana aquí \ |
22. PM9 – {(P) ya \ } <5> ya volverá \

COMENTARIOS ENC3_12

- *Nombre del archivo transcrito:* ENC3_12.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 12 (6-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), MH2 (médico dos) e INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, MH2: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 89:44-90:41
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* MH2, PM9 e INV comentan el encuentro ENC3_12

1. PM9 – ya se ha ido el tío /|
2. MH2 – ya está \ | ya ya ya lo ha entendido \ |
3. PM9 – ya lo ha entendido /|
4. MH2 – él pensaba que le íbamos a dar físicamente la insulina en mano \<0>
5. PM9 – ya:: \ |
6. MH2 – entonces con las recetas y se nos está volviendo loco \ |
7. PM9 – vale \ | dice que Neus me ha dicho que me dé la insulina \ |XXX pero vale\ |
8. MH2 – [risas]
9. PM9 – vale \ | gracias \<3>[se dirige a INV] ésta está bien eh /| ésta te ha:: te te ha venido bien éste \ | eh /| madre mía \ |no nos enterábamos de nada \ | {(@ por dios \ |} es que hablan tan poco que tienes que sacarles las cosas así \ |y encima que se te están metiendo: un rollo \ |
10. INV – sí \ | pero al principio XXX \ |
11. PM9 – no \ | cuesta mucho \ |
12. INV – como venía con las recetas verdes \ |
13. PM9 – claro XXX \ |
14. INV – yo pensaba que – <0>
15. PM9 – que ya las tenía \ | es que tenía unas cuantas sí \ |otras no \ |de cada una tenía \ | él tenía XXX también \ |el también \ |
16. INV – XXX \ |

17. PM9 – sí \ | XXX |

[Suena el teléfono y PM9 contesta]

3.6 Transcripción de los comentarios de la cinta 13

COMENTARIOS ENC3_13

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC3_13.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 13 (6-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (T).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora veinte), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM20: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 36:00-36:31
- *Fecha de la grabación:* 6/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM20 e INV comentan el encuentro ENC3_13

1. INV – pues ese hombre vino esta mañana \<3> Pepi /|
[PM20 está escribiendo en el ordenador]
2. PM20 – qué /|
3. INV – ese hombre vino esta mañana \|| {F} que vino esta mañana \||}
4. PM20 – que vino esta mañana /|
5. INV – para pedir lo mismo \|[risas]
6. PM20 – ah sí \|| =pue::s pues no= sé por qué no se lo dieron \||porque estaba todo en el ordenador \||
7. INV – =y también vino ayer= \
8. INV – es que no le salía a: a Mari \|| no le salía \|| en el ordenador \||
9. PM20 – pues sí que estaba \||estaba en el ordenador y salía todo \|| no sé \|| rece:tas \||ti:ras \|| todo \

3.7 Transcripción de los comentarios de la cinta 14

COMENTARIOS ENC1_14

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC1_14.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 14 (7-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 23:12-24:27
- *Fecha de la grabación:* 7/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM16 e INV hablan sobre el encuentro ENC1_14

1. INV – qué era lo que quería \ | Conchi \ |
 [PM16 está distraída ordenando unos documentos de la mesa]
2. INV – Conchi / | Conchi / | qué es lo que quería \ |
3. PM16 – que este chico que:: que le pidamos su historia de otro centro \ | de
 Ensanche Izquierdo \ |
4. INV – ah \ | | traslado de:: – <30> [INV apunta la información en su cuaderno]
 ésta ha sido buena \ | interesante \ | ha sido muy larga \ |
5. PM16 – porque:: no le dieron de alta \ | entonces no no salía {{(&) como que tuviera
 la visita hoy \ | }
6. INV – y venía a visitarse o no / |
7. PM16 – y hoy venía a visitarse \ |
8. INV – ah \ | hoy era la primera visita en este centro / |
9. PM16 – [asiente con la cabeza]
10. INV – hay que abrirle el historial aquí / |
11. PM16 – hay que recuperar su historial porque si no {{(&) ahí están todos sus
 datos \ | }
12. INV – ya claro \

3.8 Transcripción de los comentarios de la cinta 15

COMENTARIOS ENC9_15

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC9_15.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 15 (8-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 87:35-88:12
- *Fecha de la grabación:* 8/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PH4 e INV comentan el encuentro ENC9_15

1. PH4 – hasta luego Lucas \ | en su país se lo hacen mejor \ | pónselo \ | dile en su país lo pinchan al momento \ | aunque sea debajo de un:: arrozal \ | ay:: un mazorcal \ |
2. INV – [risas] pero yo creo que era de aquí \ | no / |
3. PH4 – qué / |
4. INV – era de aquí / |
5. PH4 – ésta era gilipollas \ | era de U:- \ | la calle Amargós te puedo buscar e::l te puedo buscar \ |
[PH4 busca a la usuaria en la base de datos]
6. INV – de dónde era \ | me ha dado la impresión de que era de aquí \ |
7. PH4 – espera \ | | a ver XXX esta tía \ | si le han puesto algo \ | no =le han puesto::= nacionalidad ni nada:: – | a::h \ | registran menos que aquí \ | {(F) vah hombre \ |} aquí por lo menos lo ponemos \ | a la mierda \ | ponle sudaca \ |
8. INV – =no le
han puesto= \
9. INV – [risas]

3.9 Transcripción de los comentarios de la cinta 16

COMENTARIOS ENC1_16

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC1_16.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 16 (12-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM3 (proveedora tres), PM12 (proveedora doce), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM3: española, PM12: española, INV: investigador
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 74:32-84:07
- *Fecha de la grabación:* 12/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM3 e INV comentan el encuentro ENC1_16

1. PM3 – se lo he dado el jueves pa que esté yo \ | el miércoles no estoy \ | a ver si nos trae la tarjeta \ |
2. INV – [risas]
3. PM12 – sí porque:: – |
4. INV – qué día tiene que volver para: \ |
5. PM3 – el jueves \ | [risas]
6. PM12 – {(@) para venir e:l – | }
7. INV – a qué hora \ |
8. PM3 – a las cinco he puesto \ |
9. INV – y vendrá a las cinco / |
10. PM3 – bueno \ | a las cinco tiene visita arriba \ |
11. INV – vale \ |
12. PM3 – alrededor de las cinco: a ver XXX \ |
13. INV – pues \ | {(F) el jueves estaremos aquí \ | } no no no:: el jueves ya me lo he apuntado \ |
14. PM3 – [risas] {(@) seguirá el caso \ | continuará \ | }
15. INV – esto es genial \ | la evolución de un caso \ |
16. PM3 – a ver si es verdad \ | si me trae ya eso de América \ | =el doctor seguirá sin= \

17. PM12 – =no creo que lo traiga= \ | me da a mí en la nariz que no \ | eh / |
18. PM3 – {(F) seguirá sin ver el - | } el médico seguirá sin ver cap lo de rojas porque no tenemos número de afiliación \ | {(AC) pero al menos sabiendo ya que en América le han puesto lo de pensionista: \ | } ya podré ponerla en el siap \ | ya lo pondré en el siap \ |
[SIAP es una base de datos del centro]
19. INV – pero yo creo que el problema de la mujer es que no:: - | no se entera muy bien \ |
20. PM3 – no no \ | si me ha hecho escribirle: - | para que su hijo le leyera lo de la dirección \ |
21. INV – sí sí:: \ |
22. PM3 – no me estaba entendiendo \ | le estaba diciendo que tenía que esperar unos quince días \ |
23. INV – claro pero en estos casos \ | qué haces \ | cuando ves que no te entienden \ |
24. PM3 – no \ | por mucho que lo repita no:: - |
25. INV – ya te he visto que lo has repetido \ | más veces [tose] no te he visto nunca repetir nada \ |
26. PM3 – hostia pues me repito mucho \ | e:h / | muchas veces me repito mogollón \ |
27. INV – has repetido bastante ahí \ | sí esto \ | tiene que ir a América \ | =tiene que ir a::= -
28. PM3 – =XXX=
29. PM12 – hay veces que se repiten \ | yo creo que se repiten más las cosas \ | eh / |
30. INV – puf \ |
31. PM3 – sí \ | depende de la:: - | vaya que hay veces me cuenta que::_
32. PM12 – y con gente que no es extranjera \ | sino que es de aquí /<0>
33. PM3 – que es de aquí \ |
34. PM12 – o sea que es más grave \ |
35. INV – [risas] no hay que ser extranjero para repetir las cosas \ |

36. PM12 – {(F) no \ | no hace falta \ |}
37. PM3 – si hay veces que tengo la sensación de decir \ | esto dando yo una reglas y unas normas a una persona \ | a veces cosas lógicas \ | eh / | digo eh me dobla la edad \ | {(F) o me la triplica \ |} no del trabajo en sí sino \ | no sé cosas lógicas de:: – |
38. INV – pero yo me pregunto \ | y en esos casos \ | es que no lo entienden / | o que no lo quieren entender / |
39. PM12 – no lo entienden \ |
40. PM3 – {(P) no \ | yo creo que no \ |}
41. INV – no lo entienden / |
42. PM12 – no lo entienden \ | no no llegan \ |
43. PM3 – {(@) no llegan \ |}
44. PM12 – tienen un tope \ | y cuando ya sst no: \ | no hay manera \ |
45. INV – [risas] cuando ya se supera ya \ |
46. PM12 – ya no \ | ya no entra más y ya no:: – |
47. INV – no \ | pero a mí alguna vez a mí me ha pasado \ | yo he alguna vez a algún sitio \ | al banco \ | a hacer algún papel \ | y te explican las cosas y te quedas así \ | [pone una cara extraña] [tose] y eso como que no entra en tu lógica de ver las cosas \ | quizá para el banco =sí= \ | {(AC) pero dices pero por qué tengo que esperar dos meses \ | para recibir un papel que usted me lo puede imprimir ahora / |} yo a:: hay cosas que no entiendo a veces en un banco \ | en algún sitio \ |
48. PM3 – =ya:= \
49. PM12 – pero si le das una explicación de por qué \ |
50. PM3 – yo suelo dar explicaciones_
51. PM12 – yo qué se \ | a lo mejor tardan dos meses \ | porque lo tiene que firmar el director \ | y el director =pues tiene que mirarlo= \ | por ejemplo dice {(F) no ahora esto por esto \ |} y ya está
52. PM3 – =claro si respetan la vía= \
53. PM3 – yo suelo dar explicaciones de:: – | no \ | hay cosas que no puedo explicar \ | como toca el número {(ACC) vas a la tesorería porque allí tiene que asignar número \ | luego a los papeles \ | luego tiene que ir a la fábrica \ | por eso tarda seis meses la tarjeta \ |}
54. INV – ya:: \ |

55. PM3 – ya \ | unos te hacen caso \ | otros – |
56. INV – otros dicen vah \ | pues ésta me está contando aquí su rollo \ |
57. PM12 – eso es lo que dicen \ | como dice mucha gente \ | pues hago una reclamación {(P) las reclamaciones se las pasa por el culo}
58. INV – [risas]
59. PM12 – sí sí \ <278>
60. PM3 – estoy mirado en el erreceá \ | en el erreceá no consta ella \ | en el siap ni nos consta el número ni nos consta nada \ | no consta en ningún sitio \ | y por mucho que llegue la provisional \ | nunca va a tener la tarjeta sanitaria \ | porque he visto que no está tramitada esta tarjeta \ | en el erreceá es que no está tramitada \ | porque sí no nunca la va a tener \ |
[RCA, una base de datos que se utiliza en el centro de salud]
61. INV – la prueba_
62. PM3 – claro \ | le tienen que asignar un número de seguridad social no contributiva \ | y si: XXX \ | en el momento que esté en el ordenador \ | en el siap XXX \ | y tenga que pedir recetas le saldrá \ |
63. INV – tener que volver allí con los papeles – |
64. PM3 – claro \ | XXX \ | con esa provisional de diciembre de dos mil dos \ | XXX ahora \ | con esa provisional \ | yo creo que no se lo hubieran dado en ningún sitio XXX \ |
65. INV – claro \ | tampoco lo puede explicar \ |
66. PM3 – claro por eso te digo \ | y entonces \ | dejarla así con esa \ | y ya coger e imprimirle las rojas \ | {(F) no \ | porque nunca va a tener \ | } entonces – |
67. INV – no \ | siempre va a tener el mismo problema \ |
68. PM3 – claro \ | {(AC) dos mil seis \ | dos mil siete \ | dos mil ocho \ | y dentro de dos años \ | ella sigue con la provisional del dos mil cuatro \ | }
69. INV – aunque no lo quiera \ | pero ya tiene una edad \ |
70. PM3 – pues \ | a ver XXX
71. INV – el jueves la segunda parte \

3.10 Transcripción de los comentarios de la cinta 17

COMENTARIOS ENC5_17

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC5_17.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 17 (13-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 83:50-85:23
- *Fecha de la grabación:* 13/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de Administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM16 e INV comentan el encuentro ENC5_17

1. INV – no hablaba mucho \ | no / |
2. PM16 – no: \ |
3. INV – XXX \ |
4. PM16 – lo único que le pasaba es que: le hicieron \ | sabes las tarjetas que hacen en Avenida América para personas que no: tienen recursos / | ahora están cotizando y quiere que le ponga en la tarjeta de su marido \ | a lo mejor no era – |
5. INV – pero trabaja ella o trabaja su marido / |
6. PM16 – no no \ | ella trabaja \ |
7. INV – hay alguna ventaja si te haces el cambio / |
8. PM16 – qué / |
9. INV – hay alguna ventaja / |
10. PM16 – entre otras cosas te cubre la farmacia \ | de la otra manera no te la cubre \ <0>
11. INV – te cubre la qué / |
12. PM16 – la farmacia \ |
13. INV – mm \ |
14. PM16 – claro si no cotizas \ | no – |
15. INV – no te cubre la farmacia la otra forma / |
16. PM16 – {(P) no \ | }y además que estar su tarjeta con su número \ | por si algún día

tiene una baja λ o tiene cualquier cosa λ que se vaya a su nombre λ

17. INV – ya λ y para cotizar para una pensión λ

18. PM16 – todo λ claro λ tiene que estar así λ $\{(F)$ es lo ideal $\lambda\}$ es lo ideal λ pero no siempre es así λ

3.11 Transcripción de los comentarios de la cinta 19

COMENTARIOS ENC5_19

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC5_19.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 19 (15-7-2005) Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 39:55-43:13
- *Fecha de la grabación:* 15/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PH4 e INV comentan el encuentro ENC5_19

1. PH4 – apunta \ | ecuatoriana \ | {(&) anda que la que llevaba con el traumatólogo y la rehabilitación \ | } y como le daba para finales de agosto \ | de puta madre \ | seguía de baja [risas] \ | y hazme todos los partes \ | hombre \ | yo ya me voy a Sudamérica \ | a Hong Kong \ | claro \ | por esa regla de tres \ | y yo le he dicho no \ | por orden \ | y lo he puesto \ | he puesto \ <56>

[PH4 atiende a otra usuaria]

2. PH4 – {(F) vah} pedía los partes \ |
3. INV – es que era raro \ | tú explicándole –|
4. PH4 – yo estaba así y digo bueno \ | y se ha declarado \ | no XXX hasta que el traumatólogo le dé el alta \ | por qué no me dice que está en rehabilitación \ | y claro otra cosa XXX \ | qué es lo que quiere \ |
5. INV – quería comer del bote \ | no /|
6. PH4 – claro \ | digo pues entonces XXX la cosa esta \ | además lo he puesto aquí \ | abajo en el espacio al traumatólogo \ | le he puesto \ | como se la he forzado \ | se la he puesto al traumatólogo el jueves que viene como:: –| la doctora el martes \ | el jueves el trauma \ | y le pongo \ | {(A) alta \ | interrogante \ | } no de: de pregunta \ | alta \ | entonces en el listado verá \ | no /| verá el alta así advertido \ |
7. INV – [risas] qué listo eres \ |
8. PH4 – {(@) hombre no \ | } [risas] para eso está el texto \ |
9. INV – que la policía no es tonta \ |
10. PH4 – hombre ya \ | si hay que avisar se avisa \ |

[PH4 atiende a otro usuario]

3.12 Transcripción de los comentarios de la cinta 21

COMENTARIOS ENC1_21

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC1_21.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 21 (19-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM9 (proveedora nueve), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM9: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 56:33-57:45
- *Fecha de la grabación:* 19/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM9 e INV comentan el encuentro ENC1_21

1. PM9 – pues sí sí \ | ha sido \ | parecía que no se acababa nunca \ | eh / | esta: – |
2. INV – ha sí:: – | | lo lo que me ha llamado la atención – | que no quería una mujer \ |
3. PM9 – mm \ | <44>

[PM9 contesta el teléfono]
4. PM9 – ha sido muy bueno lo de:: – | que no quería:: doctora \ | yo también me he quedado \ | pero puede ser al contrario más bien \ | igual no se fía de las mujeres \ | es algo típico que:: en teoría – |
5. INV – es un tópico \ | verdad / |
6. PM9 – sí \ |
7. INV – la mujer no puede ser tan buen médico como los hombres \ |
8. PM9 – sí sí \

3.13 Transcripción de los comentarios de la cinta 22

COMENTARIOS ENC1_22

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC1_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM16 (proveedora dieciséis), PM5 (proveedora cinco), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM16: española, PM5: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 24:11-26:36
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM16, PM5 e INV comentan el encuentro ENC1_22

1. INV – qué interesante \ | no / |
2. PM16 – sí: \ | le ha mordido una señora \ | eh / | venía a ponerse una vacuna \ | porque hace un mes le mordió una señora \ | y le están poniendo vacunas \ | en el pecho \ | | { (F) ostias \ | es mu:y fuerte \ | } a ver \ <0>
3. INV – le mordió una señora / |
4. PM16 – { (DC) una señora \ | }
5. INV – y la señora tiene la rabia / |
6. PM16 – es que no sé si era la de la rabia \ | o del tétanos \ | a lo mejor era la del tétanos \ | no / | de la rabia va a ser / |
7. INV – alucino \ |
8. PM16 – me que quedao \ |
9. INV – cosas que pasan \ |
10. PM16 – hostia \ | pero qué bocao le ha tenido que meter \ | [risas] además en un pecho \ | yo qué se \ | que te coja alguien y te muerda \ | pues mira \ | pero es que en un pecho XXX <66>
- [PM16 habla como PM5]
11. INV – pues le había mordido una señora en el pecho \ | venía a ponerse una vacuna \ | venía a ponérsela como_
12. PM5 – le había mordido el qué / |
13. INV – una mujer en el pecho \ |

14. PM5 – a ella /|
15. INV – a una mujer \| entonces le están poniendo vacunas \| no sé \| tétano::
rabia\| yo qué sé \| y que venía a ponérselo como urgente \| pero al final que
no\| que le ha llamado a su enfermera \| y era muy interesante porque venía con la
hija pequeña \| que iba traduciendo \| al árabe \| es muy interesante \|
16. PM5 – pues sí \|
17. INV – a veces se va traduciendo \

COMENTARIOS ENC12_22

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC12_22.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 22 (21-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM20 (proveedora uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM20: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 92:22-93:44
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM20 e INV comentan el encuentro ENC12_22

1. INV – qué le pasaba a esta mujer \ |
2. PM20 – qué / |
3. INV – qué le pasaba \ |
4. PM20 – {(F) que:: a ver \ | } que su marido \ | tiene número de seguridad social \ | pero ella no \ | vale / | entonces cuando es en estos casos \ | {(DC) decimos} que se:: pongan como beneficiarios \ | =número de= seguridad social del marido \ | tanto la mujer como las chicas \ |
5. INV – =del marido= \
6. INV – vale \ |
7. PM20 – vale / | entonces \ | resulta que en el caso de inmigrantes la cosa es {(DC) un poco complicada \ | } porque ha ido allí y allí le han dicho que – | como aún no tienen arreglado el nie ni tal ni cual \ | pues que hasta no se arreglen \ | mejor que de mientras e::h le:: pongamos e::h – | o sea \ | e:: en vez de la tarjeta nueva de beneficiarios {(AC) a su =marido= \ | que le pongamos como sin recursos \ | }
8. INV – =sí= \
9. INV – ah vale vale \ |
10. PM20 – o sea para gente sin recursos \ |
11. INV – pero eso no lo hace la seguridad social / |
12. PM20 – sí \ | lo que pasa que esta señora ya estaba puesta \ | ha ido a comprobar si estaba como =sin recursos= a:: allí \ | y entonces sí que estaba como sin recursos \ | enton=ces la la la dejo como estaba \ | = la dejo como estaba y ya está \ | y que venga:: como sin recursos \ |
13. INV – =vale vale= \ =le han hecho un papel o algo= /

14. INV – o sea \ | se cambia a beneficiario cuando el papeleo del marido esté arreglado \ |
15. PM20 – exacto \ | {(F) no cuando el suyo \ | } = porque = el marido ya está \ | el = marido = ya está aquí \ | = cotizando = y tal = \ | o sea todavía falta acabar de:: - | vale / |
16. INV – = está regula::r = \ = vale = \ = ah vale = \
17. INV – y le dan sin recursos hasta que: salga todo ese papeleo \ |
18. PM20 – exacto \ |
19. INV – {(P) vale \ }

3.14 Transcripción de los comentarios de la cinta 23

COMENTARIOS ENC2_23

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC2_23.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 23 (21-7-2005) Sala Administrativos (T).oma
- *Participantes:* PM3 (proveedora tres), PM15 (proveedora quince), INV (investigador uno)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM3: española, PM15: española, INV: española
- *Lenguas:* castellano y catalán
- *Lugar en la cinta:* 36:29-43:00
- *Fecha de la grabación:* 21/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM3, PM15 e INV comentan el encuentro ENC2_23

1. INV – qué pasaba \ |
2. PM3 – eh / |
3. INV – qué ha pasado al final \ |
4. PM3 – no \ | no salía en el erreceá XXX
5. INV – XXX
6. PM3 – la puede tener de beneficiario \ |
7. INV – sin recursos era lo que tenía ella \ | no / | XXX no como dice que le quitaron la tarjeta \ |
8. PM3 – eso es lo que no entiendo \ | {{(ACC) si le quitaron la tarjeta y tenía la tarjeta \ | tenía que estar en el erreceá y {{(&) no estaba} \ | ni por nombre y apellidos he estado mirando \ | ni por el cip \ | } no hay manera de encontrarlo en el erreceá \ | entonces si la tenía \ | tendría que esta en el erreceá \ | o está muy – | o estaba en el erreceá \ | porque tenía un nombre rarísimo \ | y no coincide ni con la tarjeta ni con el nie \ | entonces \ | claro yo no puedo inventarme su nombre \ |
9. INV – claro seguramente_
10. PM3 – {{(F) o eso o es que realmente no sé está mintiendo \ | } {{(P) de plástico \ | no lo sé \ | a ver \ | }
11. INV – XXX
12. PM3 – XXX a ver me parece lógica que la tuviera \ | porque la vuelven a pedir \ | pues si eres pensionista te hago una provisional \ | de farmacia gratuita que ella trae \ |

13. INV – sí sí \ |
14. PM3 – o si yo de Torrecárdenas \ | pero con la tarjeta XXX \ | con su nombre coincide con el nie y tal \ | no hay forma de encontrarlo en el erreceá \ | entonces puede que estuviera en el erreceá mal escrito \ |
15. INV – ya \ | o sea alguna vocal o algo \ | una letra \ |
16. PM3 – tenía un nombre muy largo o muy raro \ <30>
[PM3 habla con PM15]
17. INV – qué gracia que esta semana ha venido con su hijo para ayudarle \ |
18. PM3 – mm \ <32>
[PM3 habla de nuevo con PM15]
19. INV – qué gracia venía con el con el hijo esta vez \ |
20. PM3 – sí \ |
21. PM3 – un mogollón \ | eh / | tienen aquí \ | tiene a su:: – | le salen un mogollón de peña \ |
22. INV – y al final la mujer \ | yo pensaba que era paquistaní \ | es india \ | eh / |
23. PM3 – es hindú \ <27>
[PM3 consulta la base de datos]
24. PM3 – {(cat) es diu²⁴⁷} Pushma- se llama Pushmabati Famal Damrall \ |
25. INV – un nombre sencillito \ | no / |
26. PM3 – imagínate si está mal escrito: \ |
27. INV – pues podría ser perfectamente eso que lo escribieron mal \ | y por eso no aparece \ |
28. PM3 – sólo el Famal \ | que he visto que tenía un guión \ | lo tenga con guión \ | aquí está todo junto \ | | puede ser por el guión \ | puede ser por el Pushmabati esté escrito yo qué se cómo \ | mil cosas \ |
29. INV – ya \ |
30. PM3 – no he podido encontrarlo \ |
31. INV – seguramente será eso \ | que está mal escrito \ | | y si estuviera mal escrito \ | qué pasaría / | si esta mujer vuelva a tramitar otra tarjeta / |

32. PM3 – no que lo verán en seguida \ | porque cuando: – | si ella tiene un número titular \ | pensionista \ | en cuanto ahora se tramite otra vez en América \ | y llegue a tesorería \ | pa asignarle otro número \ | dirán \ | upss esta mujer ya tiene \ | entonces probablemente lo {(F) escriban} \ | | en la hoja \ | en la solicitud y lo vuelvan a:: – |
33. INV – a América \ |
34. PM3 – a América \ | o a:l a los del erreceá \ |
35. INV – ya ya ya \ | pues bueno \ | | pero lo raro es lo que decía el el chico \ | que le había quitado la tarjeta \ | estaría rota o algo \ |
36. PM3 – pues sí \ |
37. INV – o caducada \ |
38. PM3 – caducada me decía que no \ | estará caducada / | {(AC) no:: le quitaron la tarjeta dice \ | a ver si vino a aquí y le dimos una provisional} no le quitamos la tarjeta porque sí : \ | o estaba caducada o estaba rota:: o algo pasaba \ |
39. INV – algo pasaba \ |
40. PM15 – si era pensionista y no estaba como pensionista \ |
41. PM3 – o estaba activo y luego pensionista \ | {(cat) pero això no perquè hauria de tenir un número de afiliació \ | una targeta original \ | i no:: no la té²⁴⁸ \ | } es no sé no acabo muy bien de entender \ |
42. INV – un caso:: – |
43. PM3 – {(F) como ellos tampoco se enteran mucho \ | }
44. INV – no \ |
45. PM3 – ella no \ | y él pues un poco más pero no tampoco \ |
46. INV – pero yo creo \ | lo que no entienden realmente es el sistema \ | como funciona \ |
47. PM3 – ya \ |
48. INV – yo creo que si nos cuesta a nosotros comprenderlo \ |
49. PM3 – es que tampoco sabemos nosotros bien bien cómo va \ |
50. INV – fíjate que en su país que no tendrán ni seguridad social – | ni:: médico:: – | ni nada – | para ellos esto es absolutamente diferente \ |
51. PM3 – allí nada \ |

52. INV – porque eso es precisamente lo que me comentaba el mediador cultural \ | el de Paquistán \ | { (AC) que lo más difícil para él es tener que explicar cómo funciona el sistema \ | }
53. PM3 – { (P) todo \ | }
54. INV – porque como allí no tienen nada de eso \ |
55. PM3 – claro \ | les suena a chino \ |
56. INV – allí si no tienes dinero \ | qué va a hacer / |
57. PM3 – entonces les suena a chino todo \ |
58. INV – sí sí \ |
59. PM15 – yo me estaba leyendo ahora \ | { (P) no me acuerdo no me acuerdo el nombre del libro de XXX de una:: – | una:: chica: andaluza que se va allí y se casa con un Majarajá de aquellos XXX de historia india \ | es curiosísima \ | es algo \ | }
60. INV – cómo se llama el libro / |
61. PM15 – no me acuerdo \

3.15 Transcripción de los comentarios de la cinta 24

COMENTARIOS ENC1_24

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC1_24.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 24 (22-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM17 (proveedora diecisiete), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM17: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 24:30-28:41
- *Fecha de la grabación:* 22/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM17 e INV comentan el encuentro ENC1_24

1. PM17 – {(cat) déu n’hi do²⁴⁹ \ |}
 2. INV – qué interesante ésta \ | verdad / |
 3. PM17 – muy curiosa \ |
 4. INV – qué raro que no – |
 5. PM17 – de ninguna manera \ |
 6. INV – pero tú crees que realmente había venido aquí / |
 7. PM17 – yo creo que no \ | es que te dicen que sí que sí \ | y y es que es imposible \ | porque \ | ya por apellidos es difícil encontrar \ | pero por el nie \ | por el nie se encuentra siempre \ | el nie \ | el nie o el pasaporte \ |
 8. INV – y por qué dicen que han venido \ |
 9. PM17 – no lo sé \ <199>
- [PM17 contesta el teléfono]
10. PM17 – pues no sé \ | yo creo que a veces te dicen que sí que sí \ | muchas veces por miedo a que:: a que no a que no les atiendas en el centro \ | eh / | como diciendo no no \ | que sí que sí que estaba aquí \ | que:: =que he venido= \ | porque si no se pierden \ |
 11. INV – = he venido= \
 12. INV – {(P) claro \ |}
 13. PM17 – es que no:: – |
 14. INV – XXX

15. PM17 – eh uno más que otro \ |
16. INV – sí \ | el el otro chico \ | e:l – | XXX

3.16 Transcripción de los comentarios de la cinta 26

COMENTARIOS ENC5_26

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC4_26.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 26 (26-7-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 135:37-137:56
- *Fecha de la grabación:* 26/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM1 e INV comentan el encuentro ENC5_26

1. INV – XXX pide visita pa la madre \|\| el ha dicho \|\| {(P) mi padre termina de trabajar a las siete \|\} va a venir bien acompañada \|\|
2. PM1 – pero por algo será \|\| qué quieres decir \|\|
3. INV – quiero decir que:: no puede ir sola al médico \|\|
4. PM1 – el qué qué /|\|
5. INV – que no pueden venir solas al médico \|\|
6. PM1 – pero que que de dónde era /|\|
7. UH1 – no \|\| era de Marruecos \|\|
8. PM1 – marroquí \|\| ah \|\| pero::: a lo mejor es por el idioma \|\|
9. INV – bueno \|\| eso sí \|\|
10. PM1 – a ver \|\| ahora te explico \|\| una cosa que aprendí \|\|
[PM1 se calla porque PH2 en ese momento está atendiendo a una usuaria marroquí]
11. INV – vale \<5> una cosa que aprendí \|\| {(P) eso me ha gustado como ha sonao\|\|}
12. PM1 – bueno \|\| ahora vas a ver \<4> se ve que toda la gentes ésta \|\| musulmana\|\| la mujer no tiene:: –|\| no tiene:: derecho \|\| no tiene –|\|
13. INV – no sale tanto a la ca::lle \|\| no socializa tanto –|\|
14. PM1 – cualquier cosa que se tenga que realizar \|\| de papeles \|\| de ir a buscar cosas\|\| de:: hablar con quien sea \|\|
15. INV – el marido \|\|

16. PM1 – el marido \ |
17. INV – como en España hace tiempo \ |
18. PM1 – {(F) lo que pasa} que \ | las primeras veces va el marido \ | y si luego quiere: ir su- la mujer \ | tiene que ir una vez ya ha ido varias veces con el marido \ |
19. INV – mm \ | |
20. PM1 – o sea \ | primero va el \ | y luego- es como si él le formara a ella \ | y le enseñara a ella cómo va todo \ |
21. INV – o sea \ | es el el el hombre {(F) tutor} \ | es el tutor de ella \ | no no no \ | es el tutor \ |
22. PM1 – es como u::n – | como un padre \ |
23. INV – sí \ | es como la:: – | pero bueno \ <7>
24. PM1 – {(F) una vez ha ido él \ | } ya puede ir ella \ | |
25. INV – claro \ | ya ha visto como es el ambiente \ | como es el médico \ | como se fía \ | |
26. PM1 – y en este caso \ | o bien puede ser \ | porque la mujer no:: sepa muy bien cómo funciona \ | no se entere bien por el idioma \ | y entonces el marido pues tenga que venir para acompañarle \ |
27. INV – porque ha sido educada para:: – | para chupar rueda \ | {(P) como digo yo \ }

3.17 Transcripción de los comentarios de la cinta 28

COMENTARIOS ENC4_28

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC4_28.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 28 (29-7-2005) Sala Administrativos (M).oma
- *Participantes:* PM17 (proveedora diecisiete), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM17: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 53:34-59:49
- *Fecha de la grabación:* 29/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Sala de administrativos (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PM17 e INV comentan el encuentro ENC4_28

1. INV – interesante ésta \ | {(cat) molt²⁵⁰} interesante \<20> esto es – |
2. PM17 – XXX
3. INV – o sea que tendría que hacer un – |
4. PM17 – ha hecho una solicitud =para quedarse= \
5. INV – =para quedarse= aquí \ |
6. PM17 – XXX es una pasada \ |
7. INV – sí \ | ya me he dado me he dado cuenta de que no sabe qué decir \ | {(A) bueno yo estoy por aquí \ | }
8. PM17 – se nota \ | y la tarjeta confirmada \ | XXX dónde vives \ | por aquí \ | {(F) pero dónde /|} vive en la calle Mallorca \ | puf:: entonces claro \ | si te voy a a tramitar la tarjeta \ |
9. INV – cuando llegue no le llega \ |
10. PM17 – no te va a llegar \ | XXX <10> una cadena \ | esto es una cadena \ | eh / |
11. INV – todo se descubre \ |
12. PM17 – [risas]
13. INV – es que voy a hacer una lista de frases memorables del centro \ |
14. PM17 – todo se descubre \ | [risas]
15. INV – todo se descubre \ | <6> puede ser incluso el el título del capítulo del tema \ | {(P) de la tesis \ | }

16. PM17 – pues sería interesante \ | claro es que es verdad \ | {(F) a ver \ |} que quizás \ | yo es que le he preguntado mucho \ | pero no por nada \ | sino por- para que la co- le vaya bien \ | y que le llegue al sitio \ | que después \ |
17. INV – claro \ | pero ellos pueden pensar que es para fastidiarlos \ |
18. PM17 – claro \ | pero no \ | no voy en- por ese lado \ | es que al contrario si puedo ayudarles \ | madre mía \ <6>
19. INV – parece parte de la relación entre:: el administrativo y el el usuario \ | malentendidos \ | mm \ | es un matrimonio \ <38>
20. PM17 – y es que tampoco te lo dicen todo \ | porque esta chica justo dentro de un mes empieza a trabajar \ | aún no tiene no tiene seguridad social \ | y me pedía venir a por la tarjeta \ | como la había perdido \ | se lo han robado todo \ | y me viene a pedir la tarjeta otra vez \ <3>
21. INV – lo ha perdido todo la chica / |
22. PM17 – sí \ | se lo han robado todo todo \ | deneí \ | bueno \ | el nie \ | todo \ |
23. INV – claro \ | tenía una tarjeta sin recursos \ | no / |
24. PM17 – claro \ | pero cuando me ha dicho \ | preguntando preguntando \ | pero para que te llegue para:: no sé qué \ | dice bueno es que dentro de – | de un mes empie- y digo \ | {(F) trabajas} / | y dice {(F) no} \ | porque no era- era una contributiva \ | pero dice es que dentro de un mes ya me llega:: – | me llega:: lo de la seguridad social \ | pero digo \ | es que trabajas / | entonces no te la tramitamos \ | digo porque:: si te la tramito te va a llegar no contributiva \ |
25. INV – claro \ |
26. PM17 – y es que es:: \ | una pasada \ |
27. INV – pero al final la chica qué tiene que hacer / | de que:: – |
28. PM17 – no:: \ | yo le he dicho que- como \ | a ver \ | que realmente no le pasa nada \ | a ver \ | tra- tramitarla no se la he tramitado porque:: – | en un mes \ | además se encuentra bien y tal \ | de momento no le pasa nada \ | {(P) en un mes \ |} además si se la tramito \ | se la tramito no contributiva \ |
29. INV – claro \ | que si no luego tienes que volver a tramitársela como no =contributiva= \
30. PM17 – =no contributiva= \ | a ver que le podía haber hecho \ | le podía haber hecho no contributiva \ | pero – |
31. INV – si está trabajando \ |
32. PM17 – {(P) es una pena que se la den \ | no / |}

33. INV – y quién las paga \ | quién lo paga eso \ | eso lo paga el Esta- e::l – |
34. PM17 – no sé quién / |
35. INV – la cantidad de personas que hay con una no contributiva \ |
36. PM17 – tela \ | es un pastón \ | bueno \ | a ver quién lo paga \ | lo pagaremos el resto \ |
37. INV – claro \ |
38. PM17 – de lo que nos sacan \ | una gran parte va para toda esta gente \ |
39. INV – y es mucho dinero \ |
40. PM17 – {(P) mucho mucho mucho \ |}
41. INV – claro \ | como la sanidad es universal \ | no puedes dejarlos fuera del sistema \ | <6>
42. PM17 – bueno \ | como sé que le responderá pronto e::l – |
43. INV – Martín qué hace entonces \ | lee la solicitud y:: – |
44. PM17 – segurísimo que le dice que no \ | segurísimo \ | y más – | porque se ha visitado dos veces con Carmen \ | no es un paciente que ha hecho un proceso largo \ | con mucho tiempo \ |
45. INV – entonces el criterio cuál es \ |
46. PM17 – no lo sé \ | Martín es el – | a ver \ | XXX no sé que sea un matrimonio \ | que se hayan visitado siempre aquí \ | XXX a un matrimonio \ | a una parejita \ | ella embarazada \ | llevaban dos tres años \ | eh / |

[suena el teléfono y termina la conversación entre PM17 e INV]

3.18 Transcripción de los comentarios de la cinta 30

COMENTARIOS ENC3_30

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC3_30.doc
- *Nombre del archivo de audio:* n° 30 (9-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 27:03-27:08
- *Fecha de la grabación:* 9/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PH4 comenta el encuentro ENC3_30

1. PH4 – ha dicho ahorita: \ |vaya como vienen {(A) los mexicanos \ |tío \ |} [risas]
2. INV – [risas]

3.19 Transcripción de los comentarios de la cinta 31

COMENTARIOS ENC5_31

- *Nombre del archivo transcrito:* Comentarios ENC5_31.doc
- *Nombre del archivo de audio:* nº 31 (10-8-2005) Sala Administrativos-Recepción (M).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), PM16 (proveedora dieciséis), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, PM16: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Lugar en la cinta:* 63:25-64:03
- *Fecha de la grabación:* 10/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Recepción (Centro de Atención Primaria)
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* PH4, PM16 e INV comentan el encuentro ENC5_31

1. INV – de Paquistán \ | no / | |
2. PH4 – {(ACC) era de la India \ | no / | de dónde es \ | dice \ | ahí lo pone \ | digo no pone nada \ | digo tú qué eres india \ | dice no \ | paquistana \ | }
3. INV – [risas]
4. PH4 – pero bueno \ | [risas]
5. INV – [risas] a parte por ahí pique \ | entre Paquistán y la India \ | hay mal rollo \ |
6. PH4 – sí \ | {(@) así un poco \ | } se han quedao como diciendo \ | no me toques los huevos \ |
7. INV – hay un trozo de tierra que se están matando vivos \ | Cachemira \ |
8. PM16 – Cachemira \ |
9. INV – se están matando por Cachemira \ | es un trozo de montaña donde no hay na \ |
10. PH4 – claro \ |
11. PM16 – pero es orgullo \ | no / | lo de Cachemira \ | es un poco de orgullo \ |
12. PH4 – sí: \ |
13. INV – sí \ |
14. PH4 – es como la isla de Perejil \ | no / |
15. INV – es como Perejil \ |

²⁴⁷ Traducción: *se llama*.

²⁴⁸ Traducción: *pero eso no porque habría de tener un número de afiliación, una tarjeta original, y no no la tiene.*

²⁴⁹ Traducción: *¡Madre mía!*

²⁵⁰ Traducción: *my*.

APÉNDICE 4

TRANSCRIPCIÓN
DE LAS
ENTREVISTAS

4.1 Cuestionario para los proveedores

I. TAREAS EN LA OFICINA

1. ¿Cuándo empezaste a trabajar en esta oficina?
2. ¿Siempre has trabajado en este centro de salud y en esta oficina?
3. Me podrías explicar cuáles son tus diferentes responsabilidades en la oficina. ¿Y en la atención al público cuál es tu tarea?

II. COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

4. ¿De qué países son los usuarios que acuden a la oficina?
5. ¿Qué lengua o lenguas sueles utilizar con XXX? ¿Y con XXX?
6. ¿Y cuándo te comunicas con ellos tienes en cuenta que algunos extranjeros no dominan bien el castellano? ¿Y con los latinoamericanos tienes en cuenta a la hora de expresarte que utilizan un castellano diferente al tuyo?
7. ¿Te parece que es más fácil comunicarse con algunos grupos de usuarios extranjeros? ¿Con cuáles y por qué?
8. ¿Consideras que hablar castellano con un usuario extranjero facilita la tramitación de cualquier servicio en la oficina? ¿Desde tu experiencia eso lo compruebas con los latinoamericanos? ¿Y qué ocurre con paquistaníes o indios?
9. ¿Has tenido alguna dificultad a la hora de comunicarte con un extranjero en la oficina? Me podrías explicar lo que pasó o cuál fue el motivo del malentendido.
10. ¿Qué haces cuando no te entienden? ¿Y qué haces cuándo no les entiendes a ellos?
11. ¿Has utilizado el catalán alguna vez con usuarios extranjeros? ¿De qué origen eran?
12. ¿Has estudiado alguna vez inglés? ¿Dónde, cuándo y cuánto tiempo?
13. ¿Alguna vez has utilizado inglés para comunicarte con ellos? ¿El inglés te ayudó a hacerte entender mejor?
14. ¿Los usuarios utilizan inglés a menudo para expresarse?
15. ¿Con extranjeros de qué origen utilizas el inglés?

III. INFORMACIÓN

16. ¿Cómo consiguen la información que necesitan los extranjeros para tramitar la tarjeta sanitaria?

17. ¿Crees que los usuarios conocen los requisitos para tramitar la tarjeta sanitaria?
18. ¿Qué haces cuando el usuario no cumple alguno de los requisitos para tramitarle la tarjeta sanitaria?
19. Cuando llega un usuario a la oficina, ¿cómo le tramitas su tarjeta sanitaria? ¿Cómo le modificas algún dato? ¿Qué haces cuando van a reclamarla porque no les llega?
20. ¿Crees que la información que ofrece la oficina para tramitar la tarjeta sanitaria se puede mejorar? Desde tu punto de vista, ¿en qué aspectos?

IV. CALIDAD DEL SERVICIO

21. ¿Cómo consideras que es la calidad del servicio que se presta a los extranjeros?
22. ¿Consideras que tu forma de actuar en la oficina responde a lo que la institución que representas espera de ti?
23. ¿Hacéis algún tipo de curso sobre cómo hay que atender al público o sobre cómo hay que dar la información en una oficina como ésta? ¿Y algún curso sobre las diferencias culturales?

V. VALOR DE LA TARJETA SANITARIA

24. ¿Cuál crees que es la importancia que da el extranjero la tarjeta sanitaria? ¿Piensas que pueden utilizarla para algo más que para ir al médico o sacar medicamentos en la farmacia?

4.2 Entrevistas a los proveedores

4.2.1 Entrevista a PM12

- *Nombre del archivo transcrito:* Entrevista PM12
- *Nombre del archivo de audio:* Entrevista PM12 (11-8-2005).oma
- *Participantes:* PM12 (proveedora doce), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM12: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Duración:* 21:48
- *Fecha de la grabación:* 11/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Centro de Atención Primaria
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García / María Elena Carmona García
- *Tema:* El servicio a usuarios extranjeros

1. INV – bueno \ | básicamente lo que quiero es que me hables de tu experiencia trabajando aquí \ |
2. PM12 – mi experiencia trabajando aquí / |
3. INV – sí \ | tu experiencia \ |
4. PM12 – me encanta \ | me gusta muchísimo trabajar aquí \ |
5. INV – es uno- es el único de los trabajos que me gusta \ | {(AC) o sea que vienes trabajar y parece que no vengas a trabajar \ |} también la gente \ | {(A) buen rollito \ |} {(A) no hay problemas \ |} {(A) nos ayudamos unas a otras \ |} luego me encanta estar con el público \ |
6. INV – y aparte como tú te dedicas mucho a la cara al público \ <0>
7. PM12 – mm \ |
8. INV – pues en tu en tu trabajo estás todo el día =trabajando= \
9. PM12 – =a mí antes= no me gustaba \ | porque yo estaba antes trabajando de auxiliar contable \ | {(P) sí hijo sí \ |}
10. INV – o sea \ | {(@) que no tiene nada que ver con esto \ | no tiene nada que ver con esto \ |}
11. PM12 – yo siempre decía \ | es que a mí cara al público \ | me agobia mucho la gente \ <0>
12. INV – de auxiliar contable =esta=bas tú trabajando / |
13. PM12 – =sí= \

14. PM12 – sí \ | he trabajado todo \ | administrativo \ | auxiliar contable siempre \ | eh / | allí XXX_
15. INV – o sea \ | era peluquería y:: y contable era / |
16. PM12 – bueno \ | peluquería hace sólo dos años \ | {(P) o sea\ | }
17. INV – espectacular \ | pero co- dónde aprendiste a cortar / |
18. PM12 – yo no corto \ | ésa es mi hermana \ | yo yo depilo =yo depilo =\
19. INV – =ah vale= \ | {(F) tú depilas/ | }
20. PM12 – {(@) yo hago daño \ | } [risas] y ayudo a mi hermana \ |
21. INV – de la que pega el tirón ahí que – |
22. PM12 – sí \ | yo ayudo un poquito \ | pero lue- cortar y eso \ | corta ella \ | yo hago tintes \ | {(&) las puntas abiertas\ | }
23. INV – ah vale vale \ |
24. PM12 – cosillas así \ | para quitarle la faenilla \ | pero los rulos los hace ella \ |
25. INV – o sea \ | eres camaleónica porque:: eres capaz de hacer cualquier cosa \ |
26. PM12 – de todo de todo \ |
27. INV – espectacular \ |
28. PM12 – lo que me echen \ | pues eso \ | cuando trabajaba de auxiliar contable no me gustaba nada el público \ |
29. INV – mm:\ |
30. PM12 – nada \ | pero luego empecé a trabajar en el Solmanía \ | y me moló a mí el rollo_
31. INV – Solmanía \ | que es lo de:: esto del sol de uva_
32. PM12 – lo del uva lo del uva \ |
33. INV – y estás todo el día con la gente bueno qué tal_
34. PM12 – sí porque además venía gente así joven \ | =y me molaba= \ | sí me empecé a espabilar porque yo era muy:: sí:: yo soy muy tímida \ |
35. INV – =el buen rollito= \
36. INV – no te imagino nada tímida eh / |

37. PM12 – sí \ | soy super tímida \ | mucho mucho mucho \ |
38. INV – no te imagino nada tímida eh / |
39. PM12 – y no y eso \ | pues que que allí como que me espabilé yo \ | me moló el trato éste con el público \ | y luego al venir aquí:: \ | me gusta \ | me gusta {(AC) yo qué sé} los viejitos que vienen \ |
40. INV – [risas] sí \ | no que tiene su gracia \ |
41. PM12 – es u::n no sé \ | me gusta \ |
42. INV – y cuánto hace que llegaste aquí a trabajar \ |
43. PM12 – {(P) tres años \ | }
44. INV – tres años \ | y cuan_
45. PM12 – ahora en septiembre hago tres años \ |
46. INV – no está mal \ | y cuál fue el primer impacto \ | la primera impresión / | | qué te pareció \ |
47. PM12 – a ver \ | la prime- el primer día que llegué yo aquí \ | me dijeron toma siéntate en el mostrador \ |
48. INV – {(@) sí:: - | } [risas]
49. PM12 – y com- no tenía ni puta idea \ | nunca había trabajado de esto \ | no tenía ni idea del ordenador como funcio- o sea el ordenador \ | el programa \ <0>
50. INV – sabías que era un ordenador \ |
51. PM12 – sabía que era un ordenador y:: me veía la gente \ | y yo {(A) quiero hora para la doctora Sabaté \ | } y yo \ | | {(@) que alguien me diga cómo salir de aquí \ | }
52. INV – [risas]
53. PM12 – {(@) sabes / | y unas colas que te flipas \ | }
54. INV – eso te lo hicieron el primer día / | y qué hiciste \ | cómo saliste de aquel_
55. PM12 – preguntando \ | estaba la Marta \ | y estaba la Montse \ | vine por la mañana yo \ | empecé por la mañana \ | y yo \ | Marta \ | o oye \ | esto y:: esto \ | y todo el rato preguntando \ | y todo el rato preguntando \ | claro \ | y también ellas me miran con una cara \ |
56. INV – claro \ <0>

57. PM12 – y es que no me habían enseñado nada \ | es que a mí me dijeron \ | me entraron en el programa \ | venga empieza \ | empieza qué / | {(F) qué cómo funciona \ | }
58. INV – [risas] o sea no no:: hacen una fase de formación \ | para enseñarte a usar el siap \ | erreceá \ | el no sé el programa de los taxis \ | de:: nada / |
59. PM12 – mira la facturación que estamos haciendo ahora \ |
60. INV – sí \ |
61. PM12 – nadie nos ha enseñado {(F) nada} \ | nos han dicho \ | {(F) hay que facturar \ | }
62. INV – vale \ |
63. PM12 – se hace por el siap \ |
64. INV – vale \ | pero pero =cómo se hace= /
65. PM12 – =ya ya está= \ hay que facturar a los vienen extranjeros \ | que no tenga ni la tarjeta europe::a \ | ni el e ciento once \ | también a los que accidentes de tráfico \ | {(ACC) a las accidentes de no sé qué \ | } sabemos a quien hay que facturar \ | ahora cómo / |
66. INV – o sea \ | tú te lo comes \ | tú te lo guisas \ | tú te lo haces todo_
67. PM12 – hombre \ | a mí me vino un día uno \ | digo tendré que facturar algún día \ | no / |
68. INV – fue tu debut \ <0>
69. PM12 – {(AC) que tenía un dolor de barriga \ | que no se aguantaba el pobre chaval veinte minutos \ | el pobre hombre allí \ | espera espera \ | es que la primera vez que lo hago \ | }
70. INV – [risas]
71. PM12 – y yo decía al chaval \ | sabes / | era un argelino \ | parece que era \ | y yo espera espera y el pobre chaval esperando \ | {(B) fírmame aquí decía \ | } veinte minutos allí \ | el hombre \ |
72. INV – dios mío \ |
73. PM12 – pero claro \ | a ver \ | si a mí nadie me enseña pues iba probando \ | a ver esto \ | lo otro \ | o sea yo iba en plan \ | investigación_
74. INV – bueno \ | pero así es como se aprende \ | no / |
75. PM12 – sí \ | pero es \ | no sé \ | es mejor que te dijeran como se hace \ |

76. INV – eso sí \ | yo creo_
77. PM12 – y no tener un paciente veinte minutos sentao allí \ | que mira \ | porque:: a lo mejor hay otro que no le duele nada tanto \ | pero éste \ | es que se le veía en la cara \ | que estaba como diciendo tía \ | vas acabar aquí o me muero / |
78. INV – porque entonces tú piensas que haría falta como formación =de cara= al administrativo \ |
79. PM12 – =sí::= \
80. PM12 – {(P) bastante más formación\ |} elecáp / | a mí no me han dado ningún curso de elecáp \ |
81. INV – {(PP) a mí tampoco \ |}
82. PM12 – nada \ | es que si el siap tampoco \ | de lo que iba diciendo \ | tú tú XXX\ | yo iba aprendiendo de lo que iban diciendo \ | pero nada de nada \ |
83. INV – e:: oye / | y de otras cosas \ | por ejemplo de:: de:: idiomas / | de tener en cuenta diferencias culturales / | porque claro \ | la población que tenemos en este centro \ | digamos que es una población::: – | especial \ | variada \ |
84. PM12 – variada \ <0>
85. INV – porque hay de todo \ | tienes marroquís \ | argelinos \ | paquistaníes \ | latinoamericanos \ |
86. PM12 – se va a hacer un curso de de – | árabe no sé de cuál / | unos que escriben así \ |
87. INV – o sí hacen un curso / |
88. PM12 – sí \ | y yo me apunté \ | digo bueno \ | yo soy nula para los idiomas pero\ | digo oye \ | =a lo mejor aprendes= dos o tres palabras \ | y se queda contento el hombre \ | y:: bueno ahí se ha quedao \ |
89. INV – =para aprender sí::= –
90. INV – no se ha hecho el curso / |
91. PM12 – no se ha hecho \ |
92. INV – y se hará / | o esta programado para hacerse o / |
93. PM12 – se apuntó para algo \ | pero para mí que lo:: que lo quitaron de en medio\ |
94. INV – {(P) bueno \ |} hombre_
95. PM12 – yo ya digo de esto \ | mira \ | hay mucha gente que:: \ | estaría bien \ |

- vamos a ver un poco:: \ | y poder explicarte también \ |
96. INV – eso estaría muy bien \ | muy bien \ |
97. PM12 – pero nada \ | fue una vez \ | hace:: me parece que:: – | dos años o año y medio que:: – |
98. INV – y todos los cursos que haces \ | estos sobre e::l comunicación / | sobre cursos_
99. PM12 – vamos a hacer un curso interesante \ <0>
100. INV – sí \ | me lo ha dicho \ | que había un curso sobre salud y:: y cultura \ | algo así había \ |
101. PM12 – sí salió XXX que viene un chino \ | vienen marroquí \ | vienen a explicar de la cultura \ |
102. INV – eso está muy bien \ | eh / | muy interesante \ |
103. PM12 – sí \ | yo estoy apuntada \ | digo mira \ |
104. INV – está muy bien \ |
105. PM12 – así también aprendes cosas de:: de cultura de ellos \ | está muy bien \ |
106. INV – y cuál son un poco tus tareas en la oficina / | qué es lo que haces en la oficina \ | que se pueda decir claro \ | [tose]
107. PM12 – e::h se puede decir todo \ | [risas]
108. INV – [risas] qué haces en la oficina \ |
109. PM12 – [suspira] bueno \ | aparte de dar números \ | de solucionar problemas \ |
- [Una administrativa interrumpe la entrevista preguntando por otra administrativa]
110. PM12 – de:: informar \ |
111. INV – {(@) informar \ | }
112. PM12 – {(@) informar \ | }
113. INV – siempre informando \ |
114. PM12 – sí \ | bueno \ | abrir historias \ | e::: tarjetas sanitarias \ | | dar información también \ | porque hay gente que viene \ | qué puedo hacer \ | cómo se hace \ | atender clientes \ | pacientes \ | cliente / |
115. INV – {(@) paciente cliente \ | }

116. PM12 – y qué más \ | qué más \ | se hacen muchas cosas \ | {(AC) es que no me acuerdo \ | } como hacer analíticas \ | {(P) todo esto:: follón así: \ | } taxis \ |
117. INV – o sea que es muy variado por lo que veo \ |
118. PM12 – sí: \ |
119. INV – muy muy variado \ |
 [Entra en la sala otra administrativa y PM12 habla con ella]
120. INV – y cuál es el origen de los pacientes que vienen de aquí \ |
121. PM12 – de origen cómo / |
122. INV – de dónde vienen \ |
123. PM12 – de dónde vienen / | [cara de extrañeza]
124. INV – [risas]
125. PM12 – {(@) vienen de su casa \ | yo qué sé \ | }
126. INV – y encuentran más dificultades para comunicarte con algunos grupos de: – |
127. PM12 – los chinos \ |
128. INV – con los chinos / | y por qué con los chinos \ | |
129. PM12 – porque:: normalmente no no todos \ | normalmente saben un poco de inglés \ | pero los chinos no saben nada \ | saben chino \ |
130. INV – {(@) como los españoles que sólo sabes español \ | }
131. PM12 – sí \ | pero bueno \ | a ver \ | si ya sabes algo de francés \ | {(AC) yo \ | a ver \ | si me hablan en francés más o menos me puedo comunicar porque entiendo un poco \ | } o inglés \ | no es que yo me sepa \ | yo no voy a hablarle en inglés \ | porque yo no sé \ <0>
132. INV – ya \ |
133. PM12 – pero sí que lo entiendo más o menos \ | si me hablan despacio y eso \ | nos podemos comunicar \ | los chinos no \ |
134. INV – ya \ |
135. PM12 – es que parece que tengan otro lenguaje de de de signos \ | de de manos \ | sabes / | porque tú puedes ir diciendo \ | aquí arriba \ | las dos \ | sabes / <0>
136. INV – sí \ |

137. PM12 – ellos no entienden nada \ | pero nada eh / |
138. INV – sí sí parece_
139. PM12 – y luego están también los – | los hindús \ |
140. INV – sí \ | qué tal estos \ | cuesta trabajo comunicarse con ellos / | | y por ejemplo_
141. PM12 – es que los chinos me vienen con un diccionario de chino ca:: castellano \ |
142. INV – [risas]
143. PM12 – digo \ | mira \ | {(@) no voy a estar buscándote \ | } [risas] letra por letra lo que te quiero decir \ | es que claro \ | es que es imposible y te vienen \ | =te viene=sin nadie \ | o sea que vienen solos \ | que no saben hablar nada \ | sin un traductor \ | ahora me parece que hay un chico \ |
144. INV – =es
complicao= \
145. INV – una mediadora \ |
146. PM12 – es un- una mediadora \ | =no la he visto= \ | me ha dicho Pilar \ | XXX ya te digo \ | es que los chinos \ |
147. INV – =muy maja la chica= \
148. INV – sí \ | yo creo que hacía falta \ | y con otro grupo de extranjeros / | como latinoamericanos / | o de Europa del este / | es lo mismo / | es diferente / | cuesta más / | cuesta menos / <0>
149. PM12 – los sudamericanos son \ | como más exigentes \ | bastante más \ |
150. INV – mm \ |
151. PM12 – más más para Europa no son tan exigentes \ | como estamos acostumbrados \ | pero no son tan exigentes \ |
152. INV – pero a qué te- qué quieres decir con exigente / | en la:: – |
153. PM12 – a ver \ | yo qué sé \ | una de Perú \ | o o:: de Cuba \ | es lo mismo \ | viene \ | especialista \ | dermatólogo \ | hasta e::l diez de octubre \ | {(imitando) oh esto no se qué esto no se qué \ | } es lo que hay \ | {(imitando) esto lo hace porque porque no soy de aquí \ | } ya \ | te ponen racismo \ |
154. INV – sí \ | {(@) eso \ | } [tose]
155. PM12 – vale \ | eso es lo que te dicen \ | otra \ | o sea \ | de Europa no te dice nadie que que eres racista \ | a ver \ | no soy racista es que hay esa hora \ | es que

- no hay más \ |
156. INV – ya \ |
157. PM12 – {(imitando) es que no sé qué \ |} yo una vez estuve casi con una hora hablándome con una cubana \ | y la tía que no podía ser \ | digo \ | y al final le dije ve- {(AC) oye si lo quieres ven este día \ | porque no hay otro día \ |} pues te vas a uno de pago \ | digo \ | si no te vas a tu país a ver qué tal \ |
158. INV – y que te dijo ella \<0>
159. PM12 – sabes / | ya se calló \ | pero a ver es que dices \ | vienen vienen aquí \ | vienen de un sitio que la sanidad es mucho peor \ | o sea \ | pero muchísimo peor \ | no sé si tendrá seguridad social \ | o tiene que ir pagando \ | no lo sé \ | pero yo para mí que tienen que pagar \ | o sea que no no tienen esto \ | y vienen aquí \ | vienen que tienen los médicos gratis \ | y encima vienen exigiendo / |
160. INV – ya \ |
161. PM12 – o sea \ | aguántate con lo que tienes \ | o sea \ | es como \ | {(AC) no eres porque tú seas sudamericana se te va a dar una hora más tarde \ |} es que \ | no \ | es así \ | para todos \ | para españoles para sudamericanos y para para:: todo el mundo \ |
162. INV – exacto \ |
163. PM12 – eso es \ | y son más \ | como más – | guerreros \ |
164. INV – y entonces \ | y qué es lo que haces cuando no te entienden \ | cuando tú le estás explicando algo:: – |
165. PM12 – al final soy yo la que bajo de::l burro \ |
166. INV – [risas]
167. PM12 – sí \ | es que llega un momento que dices que es imposible \ | es imposible \ | lo que- te están pidiendo una cosa \ | y dices \ | no esto no puede ser porque hay que llevar este trámite \ | tal tal tal tal tal tal \ | vale / | tú le dices lo que hay \ | no hay manera \ | no te entienden \ | o sea \ | claro \ | qué vas a decir \ | {(F) vete \ |} no puedes decir vete \<0>
168. INV – no no \ |
169. PM12 – acabas diciéndole \ | vale \ | o sea \ | te lo hago porque porque ya – | me he cansado \ | o sea no no llegamos a un acuerdo \ | y te lo voy a hacer porque ya no puedo más \ |
170. INV – o sea \ | que según esto \ | e: es más o menos fácil conseguir lo que quieren \<0>
171. PM12 – y yo creo que lo saben \ | porque hay mucha gente que se hacen los

- locos\| claro mucha gente dice \| no no entiendo \| no lo entiendo \| no entiendo /| anda que no entienden \| sí que entiende \| pero saben que {(AC) no entiendo no entiendo es que no entiendo \|} le estás explicando y no entiendo \| sabes que al final vas a decir \| \| se lo hago ya porque mira \|
172. INV – sí \| ya como pa no oírlos\| como para que_
173. PM12 – sí sí \| como para no oír lo haces \| y lo hace todo el mundo \| y creo que eso lo saben \| porque eso es un boca a boca \| {(imitando) e::: no si dices que no entiendes \|} y te viene el amigo diciendo que no entiende \|
174. INV – [risas] pero en el fondo entienden todos o –|
175. PM12 – a ver \| a lo mejor hay alguna cosa que se le escapa \| pero \| \| yo creo que sí \| que lo entienden \|
176. INV – y entonces qué es lo que hacen ellos cuando no te entiende a ti \|
177. PM12 – son muy listos cuando quieren \| son muy listos \| se la saben todas \| y a mí que no me digan que no sé \| {(AC) no entiendo no entiendo \|} cuando has hecho a lo mejor otra cosa que dices no entiendes \| pero esto que bien que te lo has hecho \| \|}sabes /|
178. INV – pero digo y qué es lo que hacen ellos cuando no te entienden a ti \|
179. PM12 – al final acaban diciendo sí sí \|
180. INV – [risas] {(@) es el recurso más fácil \| no /|}
181. PM12 – sí sí \| sí sí \| =muchas veces= estoy hablando \| y porque esto no sé que no se cuando cuando \| y dice XXX \| y acabo diciendo \| pero tú me has entendido \| sí \| pero con esa cara de decir no tengo ni idea de lo que me estás diciendo \| pero bueno \| digo pues \| si tú dices que sí pues hala\|
182. INV – =sí a todo= \|
183. INV – {(@) para qué creerlos \| no /| si dicen eso \|}
184. PM12 – hombre \| yo le pregunto \| tú me has entendido \| sí \| vale \| yo sé que no pero pero bueno \| le has hecho lo que ha querido también \| por lo cual tampoco le importa lo del medio \|
185. INV – y entonces dónde pensáis que está la mayor dificultad de comunicación entre –| un usuario y un administrativo /| la gran dificultad para comuni- si la hay/| primero \| hay mucha dificultad y luego si la hay /|
186. PM12 – pero eso es el idioma \| porque como están XXX luego tienes a las personas también mayores que –|
187. INV – eso es cierto \| que están como –|

188. PM12 – sí:: como:: no entienden no entienden \ | y:: bueno les haces las cosas \ | intentando explicar \ | y se van sin entenderlo \ |
189. INV – ya \ |
190. PM12 – a veces \ | trae a un familiar tuyo le puedes explica:r \ | te lo pueden traer o no \ | pero ya ante eso no puedes hacer nada \ | ante eso ya no puedes hacer nada \ |
191. INV – y luego las lenguas que utilizas con ellos en la oficina / | qué lenguas sueles utilizar \ | siempre castellano / | castellano / | en catalán / |
192. PM12 – siempre se tiene_
193. INV – un poco de inglés / | un poco de árabe / | francés / | itali_
194. PM12 – a ver \ | siempre que te diriges en caste- en catalán \ | ahora si tú no – | el marroquí no va a decir en catalán \ | aunque hay algunos que saben \ <0>
195. INV – sí \ |
196. PM12 – además lo hablan muy bien \ |
197. INV – sí:: / |
198. PM12 – muchísimo muchísimo mejor que yo \ | [risas]
199. INV – tu catalán es bueno \ |
200. PM12 – no \ | pero malo malo \ | y:: pues eso XXX
201. INV – o sea \ | hay que hablarles en catalán porque es un poco la lengua de la institución \ | no \ | de la Generalitat \ |
202. PM12 – claro \ | de la Generalitat \ | hay que hablar en catalán \ | si te vienen unos de España hablas en el español \ | si en catalán tú dices XXX \ | y si él te habla en castellano tú le contestas en castellano \ | si te habla en catalán sigues en catalán \ |
203. INV – claro \ | y luego con respecto al tema de la información \ | e:: cuando vienen a la oficina \ | ellos ya conocen todo lo que tienen que hacer / | o lo aprenden aquí / | o alguien se lo ha dicho / | dónde obtienen la información ellos \ |
204. PM12 – normalmente vienen aquí XXX
205. INV – y normalmente_
206. PM12 – XXX si vienes a un duplicado \ | la cartilla necesitas tal o tienes que \ | normalmente tiene que ir al ayuntamiento \ | vienen XXX así normalmente \ |

207. INV – o sea \ | que no siempre conocen los requisitos para hacer los trámites \ |
208. PM12 – no \ | es que yo creo que no lo saben \ | {{(&) aunque haya algunos que los conozcan \ |}}
209. INV – es difícil explicárselo / | transmitir esta información o: – |
210. PM12 – hombre \ | depende quién \ |
211. INV – ya \ |
212. PM12 – si te:: habla a ti pues sí lo entiendes \ |
213. INV – sí \ |
214. PM12 – no sé si es una =señora que entiende tal pues= \
215. INV – =si se lo explicas a un chino= \ | o un paquistaní o un marroquí \ | hay hay grupos que parece que entienden mejor la información que otros / | por ejemplo \ | si se lo explicas a un chino \ | me- menos \ | si se lo explicas a un paquistaní \ | más \ | si se lo explicas a un:: – |
216. PM12 – paquistaní tal vez mejor \ | {{(P) tal vez \ |}} es igual \ | un estilo u otro \ |
217. INV – vale \ |
218. PM12 – si no entienden \ | no entienden \ | sea chino paquistaní \ |
219. INV – [tose] luego con con respecto a la calidad del servicio / | piensas que_
220. PM12 – XXX [risas]
221. INV – {{(@) qué vas a decir \ | no / |}}
222. PM12 – que voy a decir \ | {{(F) hombre \ |}}
223. INV – es mejorable / |
224. PM12 – posiblemente \ |
225. INV – cuál piensas que son las grandes cosas que se podían mejorar / |
226. PM12 – la actitud de la gente \ |
227. INV – pero eso no es una:: una cuestión de recursos ni material \ | eso es una cuestión más personal más de –<0>
228. PM12 – sí \ | pero es que:: lo primero es eso \ |
229. INV – es una actitu::d – |

230. PM12 – hay gente muy borde \ | muy muy borde \ | hay gente que no tanto \ | o sea que:: \ | o sea \ | a ver \ | tú estás de cara al público \ | no puedes estar con cara de amargado \ | por mucho que estés amargada \ | no puedes \ |
231. INV – exacto \ |
232. PM12 – o no puedes contestarle mal a un paciente \ | a no ser que él te grite o te:: hable mal \ | tienes que tratarlo con un respeto \ | y bien \ | y con una sonrisa en la boca \ | creo yo \ | vaya \ | aquí pues hay muchos que tienen plaza \ | obviamente\ |
233. INV – ya \ |
234. PM12 – y están ya:: que supongo que hartos \ | y tienen una cara de:: de muertos\ |
235. INV – así de todo \ | de sufrimiento \ |
236. PM12 – entonces claro \ | no no se atiende bien \ | XXX a la viejecita la pobrecia que necesita ayuda por – | yo qué sé \ | por lo que sea \ | y te tienen así \ | pues la pobre mujer también se queda \ | además a mí tampoco me gustan que me lo hagan\ | {(ACC) porque yo me he ido a la Inem\ | o a otro sitio de la Generalitat\ |} y te atienden fatal \ |
237. INV – sí \ |
238. PM12 – y yo no quiero \ | o sea \ | hay que hay que XXX es un ambulatorio \ | viene la gente enferma \ | no sé \ | como más \ | yo creo que es la gente \ |
239. INV – pero de verdad piensas que la actitud puede influir tanto en la en la tramitación de un un documento / | de – |
240. PM12 – sí \ | las ganas que tengas \ | pues si no tienes ganas de:: o le explicas {(ACC) bla bla bla \ |} pues claro no te va a entender \ | si lo explicas detalladamente bien \ | te entienden mejor \ |
241. INV – mm \ | y:: como diría el político \ | si usted fuera la directora del centro \ | qué haría para mejorar eso \ | cómo se puede mejorar eso \ |
242. PM12 – la gente / |
243. INV – la gente o:: – | [risas] {(@) se pueden echar a todos no:: o quemarlos\ |}
244. PM12 – el problema es que se puede echar a gente \ | pero no a toda \ | porque tienen plaza \ <0>
245. INV – ya\ |
246. PM12 – si fuera \ | si fuera una empresa privada \ | {(DC) aquí otra cosa diríamos\ |} vale / | entonces sí es que puedes solucionar una cosa \ | pero si es una empresa pública \ | que tú no puedes hacer nada ante algo que estás viendo

- que no funciona bien \ | o que no lo está haciendo bien \ | o que - | tú ahí no puedes hacer nada \ | no lo puedes echar \ | a nadie \ |
247. INV - y: y la gente se mueve más por incentivos personales \ | que más por el hecho de hacer un buen servicio / | es decir \ | eso me he dado cuenta \ | por ejemplo \ | en el tema de los cursos \ | que más importante que hacer un curso para dar un buen servicio \ | muchos cursos te dan puntos \ | no / | y luego en la bolsa ésta de de:: interinos \ | suben más \ | o subes menos \ |
248. PM12 - a ver \ | yo obviamente lo hago:: por los puntos \ | vale / | sí \ | pero también lo hago porque me interesa el curso \ | yo a mí \ | ha habido muchos cursos que no me he apuntado porque no me interesan \ <0>
249. INV - claro \ |
250. PM12 - o sea \ | lo haces por las dos cosas \ | lo haces porque tienes una cosa que te van a dar puntos \ | =obviamen=te bien \ | y luego tienes que \ | {(F) esto me interesa \ |} =tam=bién es bueno para para trabajar y eso \ | pues va bien \ <0>
251. INV - =exacto= \
=mm= \
252. INV - sí_
253. PM12 - lo haces por las dos cosas \ | =yo yo al= menos no lo hago porque son puntos \ | son puntos \ | si no me apuntaría a todos \ |
254. INV - =pero= -
255. INV - claro \ | estarías obsesioná haciendo cursos todo el día \ |
256. PM12 - no \ | o sea \ | yo esto me interesa y aparte me va a dar puntos \ | pues estupendo \ |
257. INV - es que otra cosa que me sorprende mucho \ | que es lo que te he comentado esta tarde \ | es el tema de la inestabilidad \ | | de:: en qué medida puede influir la inestabilidad profesional - | en a la hora de dar un servicio \ | porque m- mucha de la gente que esta aquí \ | está un poco \ | como pendiente de un hilo \ |
258. PM12 - pero los que estamos aquí \ | los que están pendiente de un hilo \ | somos {(DC) los de la tarde \ |} somos más jóvenes \ | sabes / |
259. INV - ya \ |
260. PM12 - o sea \ | a mí a mí la verdad \ | {(AC) o sea sí me gustaría seguir trabajando aquí obviamente \ |} pero no me preocupa \ | | no me pre- no me preocupa porque sé que si no es este ambulatorio será otro \ | | porque además tengo un número bajo dentro de la bolsa \ | a mí me están llamando cada dos por tres para hacer \ |

261. INV – sustituciones \<0>
262. PM12 – sustituciones \| que no es un interinaje \| vale /| que no me va a faltar\| y si no encuentro un ambulatorio me pongo a barrer las calles \| o sea que –|
263. INV – aparte que tú eres polifacética \|
264. PM12 – sí \|
265. INV – una mujer polifacética \| pero tú te imaginas dentro de cin- cinco diez años haciendo el mismo trabajo /|
266. PM12 – {(P) a mí me gusta este trabajo \|} yo yo termino \| o sea \| por mí no me iría de aquí \| \| yo yo por mí no me iría de aquí \| he estado en miles de trabajos \| {(B) y aquí no me quedo yo ni de coña \|} pero éste es que me gusta\| \| me gusta \|
267. INV – guau:: impresionante \|
268. PM12 – {(@) vaya \|}
269. INV – {(@)y para terminar \|} cuál piensas que es el valor este sistema sanitario para:: para: los extranjeros \| porque muchos vienen de países donde no hay una cobertura sanitaria \| como existe en éste \|
270. PM12 – sí \| pero hay mucha gente que viene de Alemania \| o de donde sea para operarse aquí \| o sea \| lo valoran bastante \| porque allí tienen que pagar XXX lo saben pero XXX un cáncer \| se vienen aquí para no pagar \| y después se van a su casa \|
271. INV – o sea \| turismo médico o turismo \|
272. PM12 – sí sí sí sí \| {(AC) vamos esta operación XXX mi país \| pues me voy a éste \| que aquí no la paga \|
273. INV – pero eso solamente pasa aquí con:: europeos o:: /|
274. PM12 – básicamente europeo \| yo conozco a una chica que ha venido de Alemania \| que su madre la ha enviado \| que es \| \| colombiana \|
275. INV – y la ha enviado para para /|
276. PM12 – la ha enviado aquí porque tiene un problema de no sé qué \| y para que la:: la
277. INV – {(P) la operen\|}
278. PM12 – la operen aquí \| =algo de los riñones no sé qué es \<0>
279. INV – madre mía \|

280. PM12 – pa que la operen aquí la han enviado \ | la madre está allí \ | está la hija aquí con una familia y:: aquí_
281. INV – bueno \ | me imagino que en su país \ | o no se puede hacer la operación o le saldrá carísima \ |
282. PM12 – le saldrá carísimo \ | supongo que sí se podrá \ | pero \ |
283. INV – ya ya ya \ |
284. PM12 – no tendrán \ |
285. INV – la pela =es la pela= \
286. PM12 – =se vienen= aquí y ya está \ | ése es el valor que tiene pa los extranjeros \ |
287. INV – pues es un valor muy alto eh / |
288. PM12 – mm \<0>
289. INV – un valor muy importante \ | pues chica esto es todo \ | =muchas gracias=\ |
290. PM12 – =muy bien= \

4.2.2 Entrevista a PM14

- *Nombre del archivo transcrito:* Entrevista PM14
- *Nombre del archivo de audio:* Entrevista PM14 (11-8-2005).oma
- *Participantes:* PM14 (proveedora catorce), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM14: chilena, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Duración:* 27:01
- *Fecha de la grabación:* 11/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Centro de Atención Primaria
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García / María Elena Carmona García
- *Tema:* El servicio a usuarios extranjeros

1. INV – bueno \ | básicamente es tu experiencia trabajando aquí \ | cómo ha sido tu experiencia \ |
2. PM14 – muy bien \ | muy bien recibida \ | muy bien \ |
3. INV – porque recordemos que tú vienes de:: – | de qué país eres \ |
4. PM14 – de Santiago de Chile \ |
5. INV – Santiago de Chile \ |
6. PM14 – llegué en el año setenta y siete \ |
7. INV – setenta y siete \ | o sea ya / | cuántos años \ |
8. PM14 – tre- treinta años \ | veintiocho treinta años \ <0>
9. INV – treinta años \ |
10. PM14 – sí \ |
11. INV – que eres una mezcla entre chilena y:: española catalana / |
12. PM14 – XXX todo XXX tiempo que estuve aquí \ | si del cincuenta y tres \ | más \ | ya he pasado la meridiana ya de – |
13. INV – dios mío \ |
14. PM14 – de española \ | o sea \ | {(@) ya tengo más española que de chilena \ | }
15. INV – y ahora un poco más de española que chilena / |
16. PM14 – claro \ | y de catalana \ | tengo mi nivel ce de catalán también \ | y:: – |
17. INV – y cómo ha sido un poco la:: – |

18. PM14 – mi trayectoria de trabajo /|
19. INV – sí \|
20. PM14 – mira \| es que yo he tenido mucha suerte \| no sé \|yo yo creo que he sido_
21. INV – afortunada \|
22. PM14 – yo creo que he sido con suerte y fortuna \| yo llegué el dos de julio del setenta y siete \| y el día quince yo ya estaba con un contrato hecho y todo \| yo estaba de informática \| =encargada= de la facturación \| XXX y:: así he seguido\| en una empresa de transporte que tengo de diez quince años XXX_
23. INV – =mm= \
24. INV – mucho tiempo \| no /|
25. PM14 – y cuando eso quebró ya fue cuando empecé a trabajar quince días aquí \| quince días acá \| un trabajo \| otro \| y fue cuando caí en las redes del ics \|
26. INV – {(@) la redes del ics \| } me encanta esa palabra \| las redes del ics \|
27. PM14 – [risas] las redes del ics caí y ya quedé atrapada porque –| entre que el horario me favorecía \| entre que la comodidad para cambiar de XXX está muy bien para atender tu casa y seguir estudiando \| los planes que tengas que hacer \| no es lo mismo estar ocho horas \| de las siete de la mañana y salir a las siete la tarde de un =traba=jo \| que a veces no te da ni tiempo de ir a casa porque XXX
28. INV – =ya= \
29. INV – porque qué te trajo a España \| fue un poco:: –| fue trabajo /| amor /| una mezcla de todo /<0>
30. PM14 – fue fue trabajo \| mi marido se fue- empeñó en salir fuera de Chile \| y:: pensó en España \| quedo aquí y cuando ya estaba aquí me llamó para que me viniese \| me viene con mi maletita \| y:: ya {(&) llevo media vida aquí \| }
31. INV – madre mía \| montón de tiempo \|
32. PM14 – ya tengo mi pisito \| tengo dos hijas \| y y ya se ha hecho más grande la cosa \| luego vendrán nietos \<0>
33. INV – ya es es casi imposible de volver atrás ya con hijos \|
34. PM14 – no \| nunca es bueno volver atrás \|
35. INV – has pensado en volver alguna vez /|
36. PM14 – de momento no \| tengo- mi familia es la que yo tengo aquí \| y como

ella siguen a delante no:: -| a ver de visitan sí que van a ver mi familia y eso \\
 pero como para quedarse a vivir \\
 yo no digo que no \\
 igual si cuando me jubile
 XXX \\
 a lo mejor me quedo allí \\
 no lo sé \\

37. INV – vale \\
 eso nunca se sabe \<0>
38. PM14 – nunca se sabe \\
 porque yo tampoco yo tenía pensao que -| quién iba a
 decir que yo iba a estar en España tantos años /| y yo que iba a salir del lado de mi
 familia /| cuando éramos así todos \\
 [muestra su mano en forma de puño]
39. INV – imagino que nadie te lo diría \\
40. PM14 – nadie \\
 no \\
 son cosas que pasan \\
 y son en el momento decisiones
 que se toman \<0>
41. INV – sí \\
 que luego te cambia la vida por completo \\
42. PM14 – claro \\
43. INV – y entonces en qué año caíste \\
 como tú dices en las redes del ics /<0>
44. PM14 – las redes del ics \\
 pues hará tres años e:: -|
45. INV – tres años \\
46. PM14 – {(P) fue en el ochenta y dos \\\}
47. INV – bueno \\
 no está mal no /| y en este centro cuánto tiempo llevas
 =trabajando= /
48. PM14 – =en este centro= llevo poquito \\
 este año \\
 e:: en febrero marzo por
 ahí vine por aquí \\
49. INV – y qué vas haciendo \\
 sustituciones o vas -|
50. PM14 – sustituciones \\
51. INV – mm \\
 y qué tal \\
 te gusta eso de sustituir a los demás /| cómo lo
 llevas \<0>
52. PM14 – hombre \\
 me gusta \\
 claro que me gusta trabajar \\
 de todas manera
 no podría trabajar si no es de sustitución \\
53. INV – es un trabajo que te gusta éste /| o es =un trabajo = -
54. PM14 – =sí sí que me= agrada \\
 porque es es
 informático \\
 es relación con el público \\
 es una ayuda porque informas \\
 cuando te vienen los miembros de tu país \\
 {(&) dices puedo echar una mano \\\}
 informas \\
55. INV – eso tiene que ser muy interesante \\
 cuando vienen \\
 por ejemplo \\

- latinoamericanos a la oficina \ | imagino no sé \ | imagino que tu forma de decir las cosas \ | =es diferente= a cómo lo hace aquí o - |
56. PM14 – =es aclarar= \
57. PM14 – claro \ | ah no sé \ | nunca me han dicho que sea diferente \ | lo que yo digo_
58. INV – nunca les llama la atención que tú seas de fuera / |
59. PM14 – no \ | a nadie \ |
60. INV – es que a mí \ | yo cuando llegue aquí \ | me llamo la atención verte aquí \ | porque es la primera persona de fuera que veía en una oficina \ |
61. PM14 – ah sí \ |
62. INV – sí sí \ | yo nunca había visto a nadie ni de Chile ni de otra parte \ | y a mí a mí me llamo la atención \ | oh una chica de fuera \ | qué curioso \ |
63. PM14 – pues las hay eh / |
64. INV – {(@) pues yo no la he visto \ | }
65. PM14 – pues si te vas a Hospitalet \ |
66. INV – hay mucha en Hopitalet / |
67. PM14 – {(P) una chica colombiana también \ | }
68. INV – mm \ |
69. PM14 – hay una uruguaya en Nou Barris \ | y:: que conozca más - | mm más no lo sé \ | pero las hay \ | las hay \ <0>
70. INV – bueno \ | ya es algo \ |
71. PM14 – sí que las hay \ |
72. INV – y cuáles son un poco tus tus responsabilidades en la oficina \ | qué qué tipo de cosas haces en la oficina \ |
73. PM14 – como todas \ | hacemos el mismo trabajo todas \ | si no esta una \ | lo hace la otra \ | a ver programar las visitas \ | atender =al público= \ | e:: grabar las los datos de las radiografías \ | las analíticas \ | preparar las analíticas para el día siguiente \ | con sus códigos =de barras= \ | todo trabajo administrativo \ |
74. INV – =mm= \ =mm= \
75. INV – a veces parece un poco mecánico no este trabajo o - |

76. PM14 – no \ | también tienes que improvisar mucho con la gente que viene \ | según que visita es \ | a ver \ | también también he estado en atención a la {(cat) dona²⁵¹} \ | que es totalmente diferente a esto \ | totalmente \ |
77. INV – qué hacías allí exactamente \ |
78. PM14 – en atención a la dona es programar las visitas de las mujeres \ | y eso sí que es e:: improvisar continuamente \ | o sea tener salida \ | nunca hay hora para el mismo día \ | hay mucha lista de espera \ | hay urgencias con señoras con hemorragias \ | que se rompió esto \ | la pastilla del día después \ | to- todo eso \ | {(AC) si no es con un médico con otro \ | a ver dónde puedes pasar \ | que ahora \ | que mañana \ | que ya ha venido una y entra la otra \ | eso sí que es – |
79. INV – o sea siempre estás \ | claro porque cada caso cuando llega aquí \ | aunque son todos \ | algunos muy parecido \ | pero cada caso es único \ <0>
80. PM14 – y es diferente \ | sí \ |
81. INV – cada caso es un poco único \ |
82. PM14 – y la solución \ | claro \ | la solución es diferente que de uno a otro \ | porque nunca hay hay dos casos iguales \ |
83. INV – exacto \ | y la gente que viene aquí de de qué países son \ |
84. PM14 – de todas partes: \ | los paquistaníes \ | indios \ | chinos \ | japoneses, \ | latinoamericanos \ | sudamericanos \ | bueno centroamericanos \ | e:: rusos \ | ingleses \ | de todas partes de todas partes \ <0>
85. INV – madre mía \ | y tú qué lengua utilizas con ellos \ | cuando vienen aquí \ |
86. PM14 – castellano \ | normalmente \ |
87. INV – castellano \ |
88. PM14 – castellano \ | yo e::_
89. INV – catalán / | inglés / | francés / |
90. PM14 – catalán con los catalanes \ | e inglés \ | si no saben mucho castellano \ | pues son las palabras claves \ | las técnicas de de:: para entenderte en medicina \ | no / | médico \ | tarjeta sanitaria \ | número \ | la póliza \ | y eso \ |
91. INV – y encuentras con algunos de estos grupos mayor dificultad / | para comunicarte / | mayor / | menos / | o es igual o depende – |
92. PM14 – con los paquistaníes me cuesta mucho \ | porque no hablan \ | no entienden nada \ | y hablan \ | son mentirosos \ | te engañan mucho \ | con una tarjeta pueden venir dos o tres personas \ | y si no lo llevas controlado \ | {(F) todos se llaman iguales \ | } si tú ves \ | en la:: todos tienen el mismo nombre – |

93. INV – el sin \ | verdad / | hay un apellido que es sin \ |
94. PM14 – sí \ |
95. INV – que creo que hay puf miles: de sin \ |
96. PM14 – sí \ |
97. INV – uno que es sin \ |
98. PM14 – sí \ | y para localizar quién es el verdadero \ | no \ | pero tú tienes treinta años \ | no \ | yo tengo veinticuatro \ | y te llamas así / | sí \ | el deneí / | la dirección a veces es la misma direcciones \ | no no yo no viví aquí \ | o sea te mienten te mienten \ |
99. INV – tú piensas que a veces juegan con la picaresca de – |
100. PM14 – sí:: mucho mucho \ | se la saben se la saben todas las trampillas \ | en el momento se lo saben \ | los sudamericanos también tienen mucha {(F) pillería \ | pillaría \ | sabes / | } se adelantan a lo que tú les vas a decir \ | ellos ya están preparados para la respuesta \ |
101. INV – eso eso es curioso \ | porque la la visión de que hay de muchos latinoamericanos de los españoles \ | es que somos a veces como muy confiados \ | e:: esto sobre todo lo he visto en algunos argentinos \ | que o que tienen más desarrolladas determinadas habilidades como {(F) pillería \ | }
102. PM14 – pillería \ |
103. INV – como que se la saben todos \ | y a mí a veces me sorprende_
104. PM14 – sí \ |
105. INV – hablando con argentinos \ | que tienen una visión de los españoles \ | como si a veces fuéramos un poco tontos \ | a parte creo que es el estereotipo que hay en Latinoamérica que el español es un poco guarrete \ | un poco así tontillo \ |
106. PM14 – no \ | tontillo no \ | lo que pasa es que en Latinoamérica \ | la gente está más en la calle \ | tienen más picardía por eso \ | porque saben muchas mañas así cosas para enredarte \ | más gente de calle que – | los niños están en la calle \ |
107. INV – todos en la calle \ |
108. PM14 – se la saben todas \ | es la mejor escuela está allí \ | donde aprenden la vida \ | y aquí en España pues no están más en su pisito \ | en el colegio \ | en los niños llegan del colegio a la calle {(P) a jugar \ | } se arreglan solos \ | son más independientes \ | son más más fuertes \ | no sé \ | otra manera de vivir \ | es diferente muy diferente_
109. INV – y por ejemplo – |

110. PM14 – tienen más seguridad en sí mismos \ | hay niños =que vienen solos al médico= \
111. INV – =eso es verdad \ | lo he visto= y son muy pequeñitos cuando vienen al médico \ | y vienen solos \ |
112. PM14 – y saben desenvolverse \ | o sea bien \ |
113. INV – y cuando estás haciendo un trámite qué es lo que haces cuando no te entienden / | estás tramitando una tarjeta sanitaria \ | o o:: recetas y:: y quieres comunicar algo y no te entienden / | qué es lo que haces \ |
114. PM14 – están \ | normalmente el que no habla nada es el que recién llega \ | pero siempre tienen un amigo \ | o:: o un hermano que ya está que lleva tiempo aquí \ | y entonces se lo traen y le traducen lo que quiere \ | se hablan entre ellos y me dicen lo que quieren \ | siempre vienen acompañados \ | siempre \ |
115. INV – y cuando ellos no te entienden a ti \ | qué es lo que hacen ellos \ | lo mismo / | o vienen acompañados o – |
116. PM14 – no:: \ | yo le explico lo eso \ | le muestro la pantalla \ | a veces el día y esto \ | okei okei \ | sí el día \ | sí no \ | de alguna manera entienden \ | porque ellos lo que quieren \ | lo tenemos claro \ | visita \ | médico \ | dolor \ | urgencia o urgencia \ | entonces tú le dices tal día \ | no no no \ | ahora \ | bueno \ | si se puede se pasa a urgencia \ | y si no se puede XXX_
117. INV – bueno \ | y estaba pensando \ | en en el caso tuyo con latinoamericanos \ | te resulta más fácil o:: igual o:: – |
118. PM14 – no \ | igual \ |
119. INV – igual / |
120. PM14 – igual \ | a no ser que venga uno muy borde \ | exigiendo y así de mal modo \ |
121. INV – sí / |
122. PM14 – y si le puedo engañar \ | le doy para el mes que viene \ | pero:: –<0>
123. INV – [risas] {(@) te lo quitas del medio \ | }
124. PM14 – pero:: exigiendo no se va a ninguna parte \ | o sea si si tienes tus derechos como todo el mundo \ | pero si quieres pasar por delante del otro no puede ser \ |
125. INV – nunca cuando han venido te han preguntado \ | oye / | por ejemplo \ | un chileno que viene a la oficina \ | te ha preguntado tú eres chilena / | de qué parte \ | o:: tu =acento= \
126. PM14 – =sí:: ahora= vino una señora \ | no porque { (&) sí que se lo he dicho \ |

- sabía que era chilena de dónde eres \ | de Santiago ah yo soy de Valparaíso \ | } pues ya no me dicen nada \ | { (P) sólo una vez \ | estaba trabajando en la XXX de Hospitalet y luego otra chica chilena \ | }
127. INV – sí: \ |
128. PM14 – y tú eres chilena / | sí \ | claro porque la noto hablar y la ayudo \ <0>
129. INV – claro \ |
130. PM14 – te falta algo más / | y puedes hacer esto otro puedes hacer lo otro \ | sch y { (P) eso pues una familia chilena que está muy mal \ | tiene la madre con cáncer \ | le ha puesto con la asistencia social \ | le he dado hora para el médico \ | que se va a quedar una silla de ruedas porque tiene problemas \ | tengo XXX la señora \ | son muy pobres \ | el el hijo =no= trabaja \ | la la hija va haciendo faenas por ahí \ | lo que le sale \ | están en una situación mal \ | y la madre que está en fase terminal de cáncer \ | entonces to esas cosas pues no tú pides por si alguna ayuda \ | }
131. INV – =mm= \
132. INV – claro \ |
133. PM14 – { (P) o algo del ayuntamiento \ | la silla de ruedas te la pueden dar \ | porque no es lo mismo bajar un quinto piso una señora con ese peso \ | por las escaleras los dos \ | o sea \ | orientarla un poquito \ | no es que yo le vaya a dar nada \ | pero si ellos pueden valerse para solucionar sus propios dolores \ | }
134. INV – no claro \ | y todo lo que se le pueda ayudar imagino que:: – |
135. PM14 – y a cualquiera que yo vea que que:: XXX
136. INV – es ésta la mayor misión que tiene aquí un administrativo / | siempre ayudar / | intentar que:: que todo quede claro / |
137. PM14 – no \ | que vaya por el camino recto \ | o sea \ | lo que necesite bien pero:: sabes / | tampoco XXX con tarjetas que que son de jubilados y no:: XXX
138. INV – ya \ | a veces intentan un poco colarla \ | no / | a ver si:: – |
139. PM14 – son medicamentos de mi hermano \ | no \ | de mi hermano \ <0>
140. INV – mm \ | y dónde crees que consiguen la información para hacerse todos los trámites \ | por ejemplo para hacerse una tarjeta sanitaria \ | dónde consiguen la información \ |
141. PM14 – en su mismos alrededores lo averiguan \ | y además se pasan los datos \ | ve a tal sitio donde te piden esto \ | aquí te piden lo otro \ | e incluso son capaces de empadronarse donde a ti te hacen mejor las cosas \ | y dicen que viven con el amigo y se empadronan allí \ |

142. INV – claro \ | para hacerse la tarjeta \ | no / |
143. PM14 – para conseguir lo que ellos quieran \ | ellos se informan de todo dentro de su medio \ | y cuando – | igual que las urgencias \ | ahora no vienen tantas \ | ves como ahora se cobran y se facturan \ |
144. INV – mm \ | sí: me he dado cuenta \ |
145. PM14 – aquí venía un montón de gente extranjera \ | y claro \ | era urgencia \ | se tenían que atender adiós muy buenas \ | con las recetas y todo \ | ahora dices sí pero – |
146. INV – ahora cuesta:: – |
147. PM14 – si traes un seguro médico de tu país te atienden \ | {(AC) con la tarjeta sanitaria que cualquier español que va al extranjero \ | tiene que salir con la e ciento once \ |} un derecho para que –<0>
148. INV – sí \ | para tener asistencia \ |
149. PM14 – la seguridad social \ | se pagan entre ellos los países \ | y entonces ahora que ya lo saben no vienen tanto \ |
150. INV – bueno eso \ |
151. PM14 – porque si no hay que comprar \ | pero eso se informan \ | es de oídas todos \ |
152. INV – o sea \ | el boca boca \ |
153. PM14 – el boca a boca \ | sí sí \ |
154. INV – se enteran de todo \ | o sea que ya vienen aquí más o menos \ | ya conocen los requisitos \ | ya saben_
155. PM14 – sí \ | tú le dices este papel \ | sí sí ya ya \ |lo tienen esto \ | también \ |
156. INV – y to listo no / |
157. PM14 – todo listo \ | sí \ |
158. INV – yo creo que a veces \ | como todos somos un poco usuarios en cualquier sitio \ | yo creo que a veces la mayor dificultad que tiene uno es cuando llega a una institución \ | que realmente te entienda \ | porque muchas veces \ | yo creo que a ti también te habrá pasao \ | te sientes como si no te entienden como si tú no lo entiendes a ellos \ | como si hubiera una desconfianza o como si piensas que el funcionario no esta dando la información que necesitas \ | o si te la esta dando que tú no lo entiendes \ | =hay como una especie= –
159. PM14 – no \ | no es que el funcionario no \ | es que desconfíen del funcionario \ |sino que ellos quieren escuchar lo que quieren ellos se les diga \ |

entonces cuando tú les dices que eso no es así \ que no puede ser por ese camino que es por el otro \ ellos siguen \ entonces creen que uno le está negando el paso \ no es que yo le niegue el paso \ es que yo le digo mire esto es por esto porque luego esto \ ah vale muy bien \ entonces sí \ se lo explicas porque estás tú pidiéndole unos documentos que: - | a ver el otro día \ no sé \ en una tarjeta que no la =tenía= \ entonces \ a ellos les daba igual \ digo no \ si no tiene un número \ significa que usted aquí no ha traído ningún documento \ ni está registrada con un número \ en cambio el día que usted traiga su padrón \ el dené con tarjeta de seguridad social \ antes de subir al médico \ usted pasa por aquí \ le damos el numero de historia \ y ya tiene la historia abierta para XXX \ para que apunte toda su historia \ y luego te pasas al médico \ {(F) en caso contrario \} significa que usted no ha pasado por aquí \ ni ha entregado los documentos \ ah vale vale \ se pensaban que era una doble información o que desconfianza no \

160. INV – =sí= \
161. INV – o sea \ que cuando =más o menos se le explica bien las cosas y todo que claro= \
162. PM14 – =por qué se le pide \ ellos lo entienden= \ claro \ porque favorecerle su \ y también lo que ellos quieren conseguir \ o sea \ mm \ el otro día vino una chica con ya- qué tenía \ una hemorragia no sé qué \ creyendo que era más fácil se apunto aquí \ se empadrono =aquí= \ y llego aquí \ digo es que aquí no hay ginecología \ es que te tienes que ir a Avenida América \ te doy la dirección \ y es que la realidad yo vengo de Hospitalet \ de la Florida \ pues entonces no pierdas más tiempo \ es que me han dicho venir hasta aquí \ y me decían que aquí había \ se empadrono aquí la amiga la hizo venir para =ir más rápido= \ no \ está perdiendo tiempo \ todo lo contrario porque ginecología \ la mejor atención es allí en la Florida \ si te toca \ vives cerca \ coges el metro \ la línea uno \ te vas allí y hay urgencias seguro seguro \ que yo trabajo allí \ las =urgencias= las hay \ ah sí pues vale \ muy bien gracias \ ni el padrón ni na \ no cogí datos ni na \ digo quieres perder el tiempo /| yo te sigo \ pero tú necesitas médico ahora por el problema que tú tienes /| pues allí te lo hacen \ además tenía que viajar al extranjero \ y era una cosa muy puntual que - | por la mala información pierden tiempo \ pero cuando tú le dices \ y le hablas claro \ pues sí lo entienden y - |
163. INV – =sí= \
=vale vale= \
=claro= \
164. INV – y nunca te ha pasao que:: eso {(AC) que él dice blanco \ y tú dices negro \ no no que tiene que ser así \ tú no no \ y se lo explicas mil veces \ no \ esto es así por esto por esto y por esto y no que tiene que se así porque \} qué se hace un poco con estas personas que son así \ un poco obsesivas \ que no atienden a razones \ que no quieren escucharte que no - |
165. PM14 – no \ digo o eso o eso \ cuál de los dos le prefiere \ o para el año que viene \ a no no no \ y ya está \

166. INV – {(@) claro si dices para el año que viene \ | }
167. INV – y un poco la:: la calidad general del servicio \ | qué te parece \ |
168. PM14 – demasio buena \ |
169. INV – sí / | por ejemplo tú tienes la experiencia de un servicio sanitario el chileno en este caso \ | si comparamos un poco los dos servicios \ <0>
170. PM14 – no hay comparación \ |
171. INV – y por qué no la hay \ | cómo son- cómo es el chileno \ |
172. PM14 – porque allí tú \ | te pones malo \ | y tienes que ingresarte por una operación \ | si tú no depositas antes un talón en blanco \ |
173. INV – un talón en blanco / <0>
174. PM14 – un talón en blanco \ | porque no saben lo que va a salir \ | y alguien que te avale \ | que tú no te operas \ |
175. INV – sí / |
176. PM14 – a mi hermano le pasó \ | por eso te digo \ |
177. INV – y ésa es la sanidad pública / |
178. PM14 – no hay \ | no hay pública \ |
179. INV – no hay pública / |
180. PM14 – a ver \ | ahora empiezan a arreglar un poquito para los ancianos \ | para los de la tercera edad \ | mm empieza ahora a dar algunos medicamentos gratis \ | algunas consultas gratis \ | pero:: sin pagar \ | =por la= jubilación allí no se paga \ | sino con los años de servicio que han trabajado \ | con lo que compran de =viudez= \ | pero hasta ahora no:: – |
181. INV – =vale vale= \
=sí sí= \
182. INV – pero entonces cómo funciona el sistema sanitario chileno / | es decir – |
183. PM14 – con bonos \ | son mutuas \ | sabes / | son mutuas que atienden \ | son bonos \ | cada vez que vas al médico llegas un bono \ | estás pagando la consulta \ | y los medicamentos te los pagas \ | te los compras _
184. INV – ah sí / | vaya \ |
185. PM14 – en la farmacia con dinero \ | no como recetas de aquí \ | con recetas pero pagando \ |

186. INV – ya ya ya \ | y no ha descuento en los medicamentos / |
187. PM14 – no no \ |
188. INV – anda / |
189. PM14 – no \ | porque yo envío dinero ca- cada mes \ | e incluso a veces nos da medicamentos de de aquí y – |
190. INV – y ellos tienen tarjeta sanitaria / | o eso de la tarjeta sanitaria no existe / |
191. PM14 – yo creo que no:: \ | tienen la de:: mutuas \ | por ejemplo aquí previasa o no sé \ |
192. INV – o dekaue \ |
193. PM14 – allí ha de ser mena \ | que es servicio – | | médico nacional \ | servicio médico nacional \ |
194. INV – y y la gente esta contenta con ese servicio / | chileno / |
195. PM14 – no hay otra cosa \ | o sea \ | la gente que puede sí \ | la gente que no puede va a los hospitales \ | hay hospitales públicos \ | pero a lo mejor entras y es como:: – | es lo peor \ | no / | a lo mejor entras a las tres de la tarde y te sales a las once de la noche \ |
196. INV – entonces cuan_
197. PM14 – allí no es como en urgencia que:: hay atender urgencias \ | atender cuanto antes \ | allí te tienes que esperar \ | y si toca la hora de comer se van a comer \ | y si toca:: bueno es diferente \ | totalmente \ |
198. INV – entonces claro cuando un chileno llega a España y se encuentra este servicio sanitario que – |
199. PM14 – pues eso \ |
200. INV – qué piensa \ |
201. PM14 – pues eso que vienen \ | {(AC) eso es lo que a veces me molesta que exijan tanto \ | cuando allí no tienen \ | } {(P) allí no tienen \ | }
202. INV – es curioso \ | claro porque imagino que en otros países latinoamericanos \ | en Colombia \ | en Argentina no sé cómo funcionara \ | pero quizás parecido a como se hace en Chile \ | porque aparte Chile \ | en este momento es el país puntero de Latinoamérica \ |
203. PM14 – de Latino=américa sí= \
204. INV – =es un país= que va muy bien económicamente \ | | e incluso ahora se espera \ | hay una mujer que se va a presentar a las elecciones chilenas \ |

- no /| que creen que puede ganar incluso \|
205. PM14 – hombre \| con la publicidad de ser mujer seguro que gana \| si cambia algo \|
206. INV – y entonces cuál puede ser el valor que dan los extranjeros a este servicio sanitario /| no sólo ya chilenos \| sino argentinos \| paquistaníes \| cómo tienen que ver este servicio sanitario /|
207. PM14 – mm muy bien \| por eso que vienen todos \| nada más llegan un día \| al segundo día ya están pidiendo su tarjeta y servicios médicos \|
208. INV – mm \|
209. PM14 – nada más llegar vienen a eso \| a ver ahora esta cambiando la cosa \| porque ahora se está haciendo factura y todo \| pero yo sé de casos que a mí me han dicho \| señores que vienen de Italia sólo a España \| porque venían a operarse \|
210. INV – hombre \| eso es grave \| =aprovecharse= \
211. PM14 – =una me decía= que se iba tres meses allá \| divina \| y venía cuando venía aquí todas las revisiones \| todo todo todo \|
212. INV – madre mía \|
213. PM14 – incluso \| hay casos de:: que en su país no estaba todavía aprobado la ley ésta de:: para hacer hacer la inseminación in vitro \|
214. INV – sí sí \|
215. PM14 – y venían aquí a hacerla \| en la seguridad social también te entra \| eh /|
216. INV – no lo sabía \|
217. PM14 – sí \| te dan el tratamiento y todo \| para la mujer \| no sé XXX
218. INV – será de fer- de fertilización esto \|
219. PM14 – sí \| un tratamiento que tienen \| unas inyecciones que se ponen cada mes \| el tratamiento \| el control \|\| hasta el =momento= que esto \| todo se lo hace la seguridad social \| autorizado por un hospital \|
220. INV – =mm= \
221. INV – uy pues es una maravilla \| no /| vienen se hacen de todo \|
222. PM14 – sí claro \| la seguridad social \| a ver no digo España \| no sé en Andalucía cómo serán y en Madrid \| pero en =cuanto que a Barcelona \| que es lo conozco= \| muy bien bien \|

223. INV – =igual que aquí igual no hay diferencia=\
224. INV – el sistema sanitario andaluz o el madrileño \ | no creo que se diferencien mucho \ |
225. PM14 – muy bien \ |
226. INV – y en el futuro te te gustaría seguir haciendo lo mismo / | el mismo trabajo / | con la misma gente / |
227. PM14 – sí \ | misma gente \ | bueno \ | nosotras tenemos la peculiaridad de que:: conocemos XXX recorriendo todos los ambulatorios \ | aprendes mucho \ | porque de todos \ | de todo aprendes \ | {(AC) no es lo mismo el que está diez años en el mismo puesto \ | que sabe que va hacer cuatro papeles \ |} sabes / | aprendes de todo \ | de todo \ | desde abrir la puerta la pones la los ascensores \ | el aire acondicionado \ | la mierda de aire acondicionado \ | los ascensores eso de abrir \ | echar llave y quedarte tú dentro \ | pues mi primer trabajo fue ése \ | con un manojito de llaves \ | XXX la de los bomberos aquí \ |
228. INV – bueno \ | se aprende de todo \ <0>
229. PM14 – ya sí \ | sales adelante \ | sí claro que sales \ | entonces conoces mucha gente \ | muchos compañeros \ | muchos amigos que vas dejando \ | te lo encuentras y dices de dónde eras de dónde / | muy bien \ |
230. INV – y qué tal que ha tratado este país \ |
231. PM14 – muy bien \ | muy bien \ | demasi- =demasiado nunca es demasiado= \ | no tengo \ | nunca me he sentido:: – | ya ves que es que no me reconocen que no soy de aquí \ | normalmente me dicen si soy de Canarias \ | =de Cádiz \ | o de::= de Andalucía \ | no sé \ | pero:: aunque sabiéndolo luego que soy chilena \ | jamás me he sentido:: así:: que me hayan mirado menos \ | no \ | todo lo contrario \ |
232. INV – =no no nunca es demasiado= \ =sí sí puede ser= \
233. INV – mejor \ | no / |
234. PM14 – todo lo contrario porque:: – |
235. INV – mucho mejor \ | así tiene que ser \ |
236. PM14 – porque:: si yo estoy a tu lado es porque estamos en igual condiciones \ | entonces si yo vengo de un país que es muy difícil entrar \ | y estoy a tu lado \ | es porque me lo he ganado \ |
237. INV – eso sin duda \ |
238. PM14 – entonces \ | =se me conoce= \ | y eso sí me lo han reconocido siempre \ | además que yo he estado siempre allí estudiando y haciendo:: cursillos_

239. INV – =eso seguro= \
240. INV – sí \ | fijate que tienes hasta el ce de catalán y todo \ | y eso también implica un trabajo \ |
241. PM14 – estudiando también informática \ | en este trabajo es una continua reciclación \ | todo \ | que =te recicles cada día= \ | porque cada día cambian las normas \ | ahora este documento no \ | éste sí \ | ahora ya no se usa eso \ | hay que cambiar de \ | es continuamente que tienes que estar al día \ |
242. INV – =eso es muy bueno= \
243. INV – sí \ | quizás a veces lo- no sé si lo que falla \ | o lo que habría que:: que trabajar más \ | el tema de la formación \ | porque muchos entran aquí sin sin saber manejar los programas \ | y tienen que aprender solos \ | luego la cuestión de la formación lingüística_
244. PM14 – solos no \ | siempre hay una persona que te ayuda y dice las teclas básicas para:: – | todo \ | todo el mundo ha empezado igual \ |
245. INV – sí \ |
246. PM14 – ahora dan cursos de formación ahora antes de entrar \ |
247. INV – mm \ |
248. PM14 – en hospitales los están dando \ |
249. INV – eso está muy bien \ |
250. PM14 – cuando::: en vacaciones toda la gente es nueva \ | hacen un grupito y les dan las clases de formación \ |
251. INV – y de formación lingüística / | por ejemplo \ | para hablar con árabes o:: – |
252. PM14 – no \ | de eso no \ | eso ya:: es:: interés de cada uno \ | que por su cuenta vaya haciendo algo \ | no / |
253. INV – bueno \ | pues yo creo que está muy bien \ |
254. PM14 – pero yo creo que si te queda tiempo \ | poco a poco se van haciendo \ |
255. INV – sí no \ | apar- _
256. PM14 – sí \ | catalán y poquito de árabe \ |
257. INV – eso será una maravilla \ | informática \ | idiomas \ |
258. PM14 – cuatro palabras \ | es que son cuatro palabras \ | siempre las mismas \ | médico \ | tarjeta \ | horario \ |

259. INV – aparte \ | son cuatro oraciones siempre \ | que se dicen igual \ <0>
260. PM14 – sí \ | claro \ |
261. INV – quiero tarjeta \ | quiero no sé qué \ | aquí tiene usted \ | tiene hoja de empadronamiento / | tiene / |
262. PM14 – sí sí \ |
263. INV – es muy parecido siempre \ |
264. PM14 – ahora ya no te piden hoja de empadronamiento \ | {(P) ya no piden nada \ | }
265. INV – ya no la piden / |
266. PM14 – ahora con que traigas un documento que:: diga tu nombre y tu dirección \ | un recibo de la luz \ | o del agua \ | =con eso ya::= con eso basta \ |
267. INV – =ah bueno= \
268. INV – o sea que es bastante fácil =tener= una tarjeta sanitaria / |
269. PM14 – =sí= \
270. PM14 – sí \ | ahora actualmente sí \ |
271. INV – bastante fácil \ |
272. PM14 – y luego beneficiario \ | cuando vienen del extranjero \ | y tú estás trabajando \ | pues sí \ | lo tienen fácil también \ | es que es diferente la vida \ | de ver esa gente allí \ | cómo viven \ | a verlos aquí con su familia \ | que los ves contentos \ | {(&) que entran a lo mejor con el día nublado y con el cochecito del bebé \ | }
273. INV – ya \ |
274. PM14 – qué te digo \ | esta gente es es gloria para ellos \ | esto es otro mundo \ |
275. INV – porque allí están que – |
276. PM14 – allí van con la cosita el hombre \ | trabajando en el campo con el niño atado atrás \ | XXX pero en mi país XXX \ | =Ecuador \ | Perú \ | Bolivia esos países= están más atrasaditos \ |
277. INV – =ya ya \ | en Ecuador imagino \ | Bolivia= \
278. INV – claro hay gente que lo pasan muy mal \ |

279. PM14 – claro \ | cuando llegan aquí \ | fíjate tú que van limpiando casas y viven felices \ |
280. INV – sí \ |
281. PM14 – porque no tenían nada \ | y lo que tienen aquí para ellos es mucho \ | y eso les luce \ |
282. INV – muy bien \ | pues muchas gracias \ |
283. PM14 – adiós \

4.2.3 Entrevista a PM17

- *Nombre del archivo transcrito:* Entrevista PM17
- *Nombre del archivo de audio:* Entrevista PM17 (10-8-2005).oma
- *Participantes:* PM17 (proveedora diecisiete), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM17: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Duración:* 33:17
- *Fecha de la grabación:* 10/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Centro de Atención Primaria
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* El servicio a usuarios extranjeros

1. INV – por qué e:h \ | por ejemplo \ | cuándo empezaste a trabajar aquí \ | en este centro / |
2. PM17 – empecé el mes pasado \ | el mes de julio \ |
3. INV – pero no has sido constante \ | no has trabajado desde julio hasta ahora \ | no / |
4. PM17 – no \ | todo seguido no \ | he hecho suplencias largas \ | vale / | de gente que ha estado de vacaciones \ | he empalmado un mes de una baja – | de vacaciones con otro que hacía quince días \ | me lo han intentado ir uniendo \ <0>
5. INV – ir uniendo para seguir aquí \ |
6. PM17 – pero seguido seguido \ | no \ | excepto una baja que hice de una chica que estaba embarazada \ | eso sí que fue bastante largo \ |
7. INV – mm \ | o sea que en total casi- un año \ | un año ya \ | =un año y algo \ | y qué tal= \
8. PM17 – =un añito \ | mm= un añito \ | que yo parando máximo \ | un mes \ |
9. INV – o en junio que no =viniste= \ | y qué tal la experiencia de ese año \ |
10. PM17 – =en junio= \
11. PM17 – muy bien \ | hombre es un gran cambio después de lo que he hecho pues= |
12. INV – qué hacías antes \ | antes de estar aquí \ |
13. PM17 – yo antes estaba en viajes \ | viajes iberia \ | estuve ocho años trabajando_
14. INV – {(sorpresa) en una agencia de viajes / | } eso no lo sabía \ |

15. PM17 – en el departamento de congresos \ |
16. INV – qué cambio no / | espectacular \ |
17. PM17 – {(@) sí \ | de mucho estrés a querer – | | relajarme un rato \ | } [risas]
18. INV – y a qué se debió ese cambio tan – |
19. PM17 – pues mira \ | porque viajaba mucho:: / | no tenía tiempo para mí:: / | quería algo pues más – | sch \ | en sí es un trabajo mucho menos \ | para nada comparable con lo que yo hacía \ | al nivel de responsabilidad de _
20. INV – imagino que de lo otro tendrías mucha más responsabilidad:: d _
21. PM17 – mucha \ | muchísimo \ | mucha \ | viajaba mucho \ | muchísimo estrés \ | entonces me quise tomar un año sabático \ | pero dije bueno si encuentro algo que – | bueno \ | para ir haciendo y no estar en paro \ | para no estar sin trabajar \ | pues me apunto a la bolsa de trabajo \ | =y me llamaron \ | me llamaron= \
22. INV – =qué bien \ | = y tú habías estudiado algo de turismo para ese trabajo: – |
23. PM12 – no no no \ | empecé \ | bueno \ | hace ocho años \ | empecé en el departamento de marketing \ | vale \ | empecé =en mar=keting \ | y no:: yo después tengo efe pe dos \ | ya está \ |
24. INV – =mm=\
25. INV – bueno \ |
26. PM17 – lo que pasa es que tengo tanta experiencia a nivel de trabajo y:: – |
27. INV – {(F) lo que veo es que tienes mucha experiencia de cara al público \ | no / | }
28. PM12 – sí \ <0>
29. INV – porque trabajando para organizar congresos \ |
30. PM17 – sí =sí \ | reuniones y hablando \ | y a parte el inglés= era imprescindible \ | entonces aprendí muchísimo \ | a nivel de cómo organizar \ | de:: todo \ | trato con la gente \ |
31. INV – =hay que estar continuamente \ | reuniones \ | hablando= –
32. INV – y has podido aplicar parte de esa experiencia \ | o toda \ | a este trabajo ahora / | de atención al público \ |
33. PM17 – {(P) no \ | no se puede \ | } lo único que he podido relacionar es que haya hablado inglés con los cuatro extranjeros que han entrado aquí \ | y que María María \ | tú que hablas inglés ayúdanos \ | que es lo que veo \ | que aquí falta inglés que hable inglés \ |

34. INV – sí sí \ | yo creo que hace falta más formación lingüística en la oficina \ |
35. PM17 – y que tampoco lo valoran \ | el ics \ |
36. INV – y por qué piensas que no lo valoran \ |
37. PM17 – igual que en un trabajo \ | personalmente eh / | pienso que si trabajas en un sitio que valoran el inglés \ | como lo valoran en viajes iberia \ | vale / | un inglés \ | es que a nivel e- a ver a nivel económico es importante \ | contra más cosas tienes \ | más más categoría tienes \ | más te tienen que pagar \ | pues aquí parece que el inglés lo pasen super desapercibido \ | y en un centro que somos ocho administrativos \ | y que sólo uno hable inglés \ |
38. INV – sí \ |
39. PM17 – entonces \ | e::h \ | el ics siempre pensará \ | joder aquí es una zona donde todos son extranjeros \ | viene aquí un inglés \ | y es que o no le atiende:n – |
40. INV – sí o – |
41. PM17 – o a una persona no saben qué le han dicho \ | porque no – |
42. INV – o por señas \ <0>
43. PM17 – o por señas \ |
44. INV – pero vete tú a saber cómo lo hacen \ | porque aparte yo antes les preguntaba a ellos por la formación lingüística \ | y me decían que:: – | que muchos hacían estos cursos pero que era para tener como puntos para poder optar a una plaza \ |
45. PM17 – ah sí \ | eso sí \ |
46. INV – es decir \ | me daba la impresión \ |
47. PM17 – mm \ |
48. INV – no tanto por la atención al público \ | sino más como beneficio =propio= \ | no sé si esa es tu impresión o es mía o – |
49. PM 17 – =sí sí= \
50. PM17 – aquí sí \ | en el ics sí \ | mucha gente hace cursos para:: – | yo estoy haciendo inglés pero no ni mucho menos para que me den los puntos aquí \ | sino porque a mí me gusta \ |
51. INV – exacto \ |
52. PM17 – vale / | y porque no sé si siempre voy a estar aquí \ | porque igual voy a coger puntos \ | y a mí en viajes iberia me dijeron \ | cuando quieras volver

- vuelve\|
53. INV – piensas volver allí /| algún día /|
 54. PM17 – no te sabría decir si sí o si no \| estuve muy bien \| quedé muy bien \| todo fue muy correcto \| e:h me animaron a que bueno \| que si quiero volver tengo las puertas abiertas \| e:h bueno \| es una decisión que tomé \| necesito un año de:: un año o dos de:: desconectar y de:: –|
 55. INV – estarías has- hasta aquí \| [se señala la cabeza] hasta la coronilla \|
 56. PM17 – sí \| y pa volver y encontrar un trabajo de nueve- de ocho a dos \| que por la tarde la tengo libre \| que no tengo que hacer ni una maleta \| que:: eso no\|
 57. INV – este tipo de trabajo \| a mí lo que me parece más importante \| es que cuando acaba a las dos \| ya está \| ya has terminao \|
 58. PM17 – ya está \| eso en mi vida =nunca lo había vivido= \| y tenía trabajo de eso\| {(ACC) hoy que tengo que hacer =esto= \| mañana \| el otro que me vendrá \| que lo tengo que preparar para el mes que viene \|}
 59. INV – =hacer \| sí sí = \|
=exacto= \|
 60. INV – es como:: como estar estudiando \| siempre te queda algo por leer \| siempre te queda algo por estudiar \| siempre te queda algo \|
 61. PM17 – siempre \|
 62. INV – pero este tipo de trabajo \| que tiene su parte mecánica \| es acabas a las dos \| desde las dos y hasta el día siguiente que entras a =las nueve= o a las ocho es para ti \| es para ti \|
 63. PM17 – =sí sí= \|
 64. INV – y luego [tose] \| qué tipo de cosas haces en la oficina \| cuáles son las tareas que haces \|
 65. PM17 – pues atender al público en mostrador \| dar formación y tal \| desde todo lo que se hace en mostrador \| y en la administración pues tramitar tarjeta sanitaria /| las recetas /| e:h pues cuando XXX preparar las analíticas /| y:: cuando llegan clasificarlas y:: que queden registradas \|
 66. INV – hay alguna tarea más difícil que otra o más compleja /| porque \| a ver –|
 67. PM17 – no hay nada que digas \| porque es sencillo \| a ver si sabes \| si tienes dificultad en que no sabes hacer algo en un programa determinado sí que cuesta más \| pero conozco gente que lleva muchos más años aquí y el excel tampoco conoce casi \| pero los programas que manejamos nosotros \| la mayoría no tienen dificultad \| te enseñan cuatro teclas \| te haces una chuletilla y a los dos

- días \ | no es un programa difícil \ |
68. INV – no \ | no creo \ | lo que sí he visto es que ahora están introduciendo otros trámites que antes no había como esto de pago a terceros y:: – |
69. PM17 – ah \ | lo de las =facturas= \ |
70. INV – =sí \ | = eso antes no se hacía \ |
71. PM17 – yo he empezado \ | me lo han explicado \ | pero que tampoco:: – | he hecho una y con ayuda de una persona \ |
72. INV – y:: cambiando un poco de tema \ | de qué países son los usuarios que vienen a la oficina / |
73. PM17 – de qué países \ | pues muchos paquistaneses \ | dominicanos \ | chinos \ | sí \ |
74. INV – y qué lengua o lenguas utilizan con ellos \ |
75. PM17 – yo inglés \ |
76. INV – inglés \ |
77. PM17 – cuando no hay opción a que me entiendan \ | o que muchos no se saben explicar \ | les hablo en inglés y normalmente \ |
78. INV – y catalán por ejemplo se utiliza con los extranjeros / |
79. PM17 – si me hablan en catalán sí \ |
80. INV – y si no en castellano \ | no / |
81. PM17 – y si no en castellano \ |
82. INV – castellano \ | catalán o inglés \ | mm \ |
83. PM17 – sí \ |
84. INV – y cuando te comunicas con ellos tienes en cuenta que son extranjeros / | que no te pueden entender bien \ |
85. PM17 – lo que intento es que les quede claro lo que les explico \ | porque XXX si llego a un sitio donde desconozco muchos trámites \ | y veo que van de un lado a otro como una peonza \ | y ahora vuelvo aquí y ahora vuelvo allá \ | yo intento de la mejor forma posible que que no den vueltas \ | dentro de lo que yo puedo informarles \ |
86. INV – y qué es un poco lo que haces \ | cómo cómo actúas \ |
87. PM17 – les hago una chuleta \ |

88. INV – {(@) una chuleta \ | } [tose]
89. PM17 – sí \ | en muchos casos \ | cuando lo veo muy perdido \ | {(&) les pongo } tienes que ir pedir esto \ | tienes que ir aquí \ | pedir esto pedir lo otro \ | una vez lo tengas \ | {(AC) tienes que volver aquí \ | y me traes esto esto y esto \ | } la fotocopia te la hago yo \ | se lo tengo que explicar \ |
90. INV – y eso funciona / |
91. PM17 – en algunas casos he visto que me han venido \ | qué lo ya lo tienes todo \ | y me vienen a mí \ | porque a lo mejor se =acuer=dan \ | otras veces me han visto al cabo de unos días \ | no estabas el otro día / | no es que no trabajaba \ | ah que vine a la primera visita \ | =se acuer=da de ti \ | o porque a lo mejor han hablado en inglés conmigo \ | y:: pues aquella chica me ense- me explicó \ | y vienen \ | Paqui atendiste a esa persona la semana pasada y viene hoy a la primera \ | atiéndela tú que ella se acuerda de ti \ | que me ha pasado en algunas ocasiones \ |
92. INV – =sí= \ =sí= \
93. INV – ya \ | pero eso es una práctica generaliza en el centro / | no es una cosa tuya particular / |
94. PM17 – no no \ | {(P) a mí nadie me ha dicho que te tenga que escribir \ | } pero \ | a ver creo que para ellos les beneficia \ | porque si \ | ya tienen problemas en algún caso en el idioma \ | pues si van con el papel a:: la Tesorería y les pone que tiene que solicitar la tarjeta tal \ | pues:: aunque enseñen el papel ya saben más o menos \ | más que nada para que no den vueltas \ | =yo= he encontrado mucha gente que da mil vueltas hasta que no- hasta que no llega aquí \ |
95. INV – =sí= \
96. INV – porque desde el centro no hay una:: unas directrices / | un protocolo / | para qué hacer cuando esta persona no te entiende / | qué es lo que tiene que hacer un administrativo \ | cuáles son los pasos que hay que dar \ |
97. PM17 – se ha hablado de que se ha de hacer protocolos \ | pero {(&) nadie ha dicho nada \ | }
98. INV – pero existen esos protocolos o:: / |
99. PM17 – yo no los he visto \ | yo desde que trabajo aquí todo lo he ido aprendiendo a base de: de ir haciendo o preguntando \ | y de tener mis chuletas \ |
100. INV – ya \ | imagino \ | porque eso también es una cosa que también les preguntaba a ellos \ | qué tipo de formación se le da a una persona que entra a trabajar aquí / | se le enseña cómo funciona los programas / | se les hacen cursos de atención al pú=bli=co / | se le ha::cen se les preparar un poco para los que- por ejemplo diferencias culturales / | porque la forma de actuar de un paquistaní no será igual que la de un marroquí \ | eso cómo se aprende \ |

101. PM17 – =no= \
102. PM17 – pues {(@) no sé \ | de lo que lleva uno mismo ha aprendido \ | }
103. INV – o sea \ |
104. PM17 – sí sí \ | yo te digo mi experiencia \ | es llegué aquí \ | vine dos días antes para aprende sin cobrar \ | un fin de semana \ | un sábado vine para aprender el programa \ | vine en sábado \ | le dije a Marta \ | puedo venir un sábado que te toque guardia y así sé cómo funciona / | ah sí sí \ | vine aquí sin cobrar ni un duro \ | me tiré todo un sábado aquí para aprender el programa \ | me hice mi chuletilla y dije bueno \ | el día que me llamen por lo menos al menos sabré cómo funciona \ |
105. INV – o sea que formó parte de tu buena voluntad \ |
106. PM17 – sí \ | {(&) me ves como un \ | }
107. INV – no bueno \ |
108. PM17 – no \ | es mi manera de ser \ | si podía \ | a ver claro \ |
109. INV – es que me contó Rocío que el primer día que llegó aquí \ | la querían poner ya en el ordenador y ella no no sabía cómo funcionaba el programa \ | no sabía \ |
110. PM17 – igual \ | yo empecé el primer día \ | y a ver me lo explicaron en un sábado \ | tampoco te pueden explicar mil historias \ | porque por ejemplo me explicó pues las urgencias de ese día \ | tampoco podíamos inventarnos visitas porque no \ | después las las borras y ya está \ |
111. INV – sí \ |
112. PM17 – me explicó lo principal \ | el teclado \ | eme es dos \ | que funcionan =todo en= plan antiguo \ | que en mi vida había uti- hecho funcionar las funciones \ |
113. INV – =sí sí= \
114. INV – bueno \ | eso es verdad \ | se sigue utilizando aquí el eme ese dos \ | que =eso hace ya siglos que eso ha desaparecido= \ | el eme ese dos \ | yo lo utilizaba con mi primer ordenador pero yo ya \ | no sabría utilizarlo hoy día porque incluso los comandos que hay que usar \ |
115. PM17 – =sí sí en mi vida lo había utilizado= \
116. PM17 – sí sí \ | y aparte que es eso \ | que que nunca los vas a utilizar y que bueno \ | que a b ce tal es para tirar pa atrás \ | pa tirar palante \ | para buscar tienes que pulsar inicio \ | que dices ostras \ | no te acuerdas en ese momento \ | y dices bueno ahora cómo sigo yo \ | y por mucho que toques ni intro ni nada de nada \ |

117. INV – no no \ | no funciona \ |
118. PM17 – y es eso \ | yo empecé pues bueno poniéndome también en el mostrador \ |
119. INV – y fue un poco / |
120. PM17 – preguntando \ | y te digo que lo importante es a tu punto de vista \ | te lo tienes que apuntar todo \ | lo que no puedes hacer es estar en el mostrador \ | como yo he visto a gente que ha empezado \ | de que empiezan y oye esto qué es \ | esto qué es \ | y te lo preguntan cincuenta veces \ | no / | a ver \ | yo tengo paciencia \ | te lo puedo explicar cincuenta veces si no lo entiendes \ | pero apúntatelo \ | lo más importante \ |
121. INV – sí \ | hazte hazte una chuleta \ | en una libreta apúntate – |
122. PM17 – ah yo iba \ | ahora ya no lo llevo \ | pero yo he llevado casi:: te dire:: no te exagero \ | hará dos meses atrás \ | mi carpesano con mis chuletas \ | y cuando tenía que buscar algo pues ya tengo \ | cosa que iban colgando nueva pues yo me iba haciendo mi chuletilla \ |
123. INV – mm \ |
124. PM17 – y bueno y y:: no tener que ago- no agobiar \ | pero no tener que molestar continuamente a una =perso=na \ | que al final dices hostia \ | a ver \ | mm está bien que me preguntes dos tres \ | pero tía a la cuarta ya es para:: \ |
125. INV – =ya= \
126. INV – ya un poco \ | porque el nivel de formación de las otras personas que trabajan en la oficina \ | son más o menos los mismos niveles de formación / | =hay gente= que \ | por ejemplo tiene carrera universitaria \ | y:: y por alguna casualidad de la vida está trabajando aquí o:: \ |
127. PM17 – =no lo sé= \
128. PM17 – de administrativos / | se de una que es bióloga \ |
129. INV – si la:: – |
130. PM17 – la Marta \ |
131. INV – ah Marta \ | es verdad \ |
132. PM17 – pero::: o Francisco \ | que me he enterado hoy que es abogado \ |
133. INV – es abogado \ | mm sí sí es abogado_
134. PM17 – pero:: tampoco te creas \ | la verdad \ | [risas] y los que están antiguos antiguos aquí no \ | porque entraron entraron muy jovencitos y no les pedían

- estudios \ |
135. INV – no claro \ | es que antes \ | todo ha cambiado \ |
136. PM17 – por eso \ | quizá los últimos que estamos entrando sí que nos- muchos tendrán carrera \ | seguro \ | y te vas a otro cap y seguro que – |
137. INV – mm \ | y si antes te preguntaba si tenías en cuenta que algunos extranjeros utilizan otra lengua \ | en el caso por ejemplo de latinoamericanos \ | tienes en cuenta que utilizan otro castellano / | o tienes- detectas o intuyes que hay problemas de comunicación / | o no o hay o / |
138. PM17 – también porque he tratado cantidad de extranjeros \ |
139. INV – mm \ |
140. PM17 – desde africanos que van en un inglés unga unga que me hace muchísima gracia \ | que he tratado con gente extranjera \ | y no le noto \ | a ver la diferencia si es ostras americano \ | peruano o es chileno \ | bueno \ | sí pero el castellano es el mismo \ |
141. INV – sí / |
142. PM17 – creo eh \ |
143. INV – [risas]
144. PM17 – diferente tonalidad \ | o diferente a veces palabras \ |
145. INV – sí \ |
146. PM17 – pero en definitiva es el mismo: \ | el hispano es como yo \ |
147. INV – lo que sí creo se tiene que notar es la- una persona que durante mucho tiempo haya tratado con extranjeros \ | yo creo que algún modo \ | no sé se tiene que notar en la:: en la hora de tramitar \ | de ayudar \ | de de ver si lo ha entendido \ | por ejemplo \ | una persona que ha trabajado con extranjeros \ | imagino que puede darse cuenta si me ha entendido o no:: o:: \ |
148. PM17 – yo siempre intento \ | cuando sales de mi mesa \ | que me hayan entendido \ | de lo digo de verdad \ | XXX una persona que se ha sentado en mi mesa \ | que me ha pegado el rollo y yo le he pegado otro rollo \ | y que se levante y me haga una cara como diciendo \ | no me he enterado de nada \ | pero me voy donde me has dicho y ya está \ | a ver \ | intento \ <0>
149. INV – sí \ |
150. PM17 – dentro de lo que puedo \ | que me entienda más \ | una persona que no:: que no:: esto \ | pues luego XXX pero intento que me entiendan \ |
151. INV – y hay hay personas que le puede dar un poco:: eso / | que descuidan esa

- parte /| o ellos \| por ejemplo \| yo ya se lo he dicho \| forma parte de mi trabajo \| no tengo por qué explicárselo mil veces \| si lo ha entendido bien y si no lo ha entendido es su problema \|
152. PM17 – mm \| XXX
153. INV – no \| no digo en tu caso digo =en el- en= una práctica general de la \|
154. PM17 – =en general= \
155. PM17 – bueno \| hay de todo \|
156. INV – como en todas partes \|no /|
157. PM17 – hay quien se preocupa \| otra vaya vaya y listo \| visto lo visto \|
158. INV – mm \| sí \| todos los hemos visto \| y te parece que es más fácil comunicarte con algunos grupos de extranjeros que con otros /|
159. PM17 – porque los pocos chinos que han venido \| son los que nos cuesta \| son { (ACC) sí sí sí sí \| } ellos te dicen que sí a todo \| | los chinos \|
160. INV – y luego realmente /|
161. PM17 – y luego realmente \|y por mucho que XXX por mucho que les dices \| sí sí \|
162. INV – ya \|
163. PM17 – y creo que \| a ver \|la:: la gente con la que más ayuda ha tenido que venir con alguien \| acompañados \| creo que es el extranjero más \| entre comillas más \| que tiene más dificultad en entendernos \| porque bueno \| a ver \| pocos hablan inglés también porque – <0>
164. INV – sí:: \|sí sí \| pocos \<0>
165. PM17 – y:: y les cuesta \| y yo creo que más de un chino tendría que venir con alguien \| que como mínimo entienda algo y que les explique \| porque no:: –|
166. INV – bueno \| no sé si sabes que ahora hay una mediadora:: cultural china \| que va a empezar –| en septiembre va a empezar una mediadora \| porque cómo ves tú el trabajo de los mediadores /| en esto que dices tú de servir de puente entre el administrativo y el usuario \| la labor del mediador se utiliza mucho /| poco /|
167. PM17 – pues si te soy sincera no lo sé \| pero claro XXX \| yo no sé la agenda que tiene \| aparecen un día por aquí \| pero no sé si le viene mucha gente o poca \|y tampoco creo si está- si está del todo bien informada la gente \|XXX se habla paquistaní mogollón \|
168. INV – o lo que sea \|

169. PM17 – lo que sea \ pero más más lo que la gente lo sepa \ porque más de uno seguro que ni lo sabe \ XXX y le dices que XXX sobre todo entre los paquistaneses y todo eso \ que dices es que hostia es que les cuesta mucho explicarse \ y quizá desconocen el mediador \ en el caso de pediatría lo dicen \ oiga \ vengan tal día \ le reservo la visita tal día para que al menos nos entendamos un poquito \
170. INV – yo es que desde mi experiencia:: haciendo observaciones en la oficina he visto que \ por lo que dicen el mediador está siempre en las consultas pero:: – | yo lo que es en la parte administrativa – |
171. PM17 – no \ |
172. INV – { (F) yo no lo veo \ | } no lo veo \ |
173. PM17 – y una vez sólo \ que sabía que estaba por aquí \ en el mostrador me encontré con un problemilla \ y puedes venir un momentillo \ sí sí es que no lo entiendo \ pero:: – |
174. INV – ya \ |
175. PM17 – y nunca nos han dicho \ en ninguna:: reunión pues hay un mediador que podéis \ no sé { (&) puede haber un cambio \ | } que esté un día con vosotros por si viene alguien \ o disponer de XXX la administración \ |
176. INV – sí \ | porque aparte el primer contacto que tiene un usuario extranjero con la oficina no es el médico \ es con un administrativo que le:: – | o le va a abrir un historial o le va:: o lo va:: le va a dar un pase de urgencia \ el primer contacto es con un administrativo \ no es con un médico \ | y:: bueno:: yo creo que igual de importante que puede ser la atención hospitalaria \ sanitaria \ también puede ser la atención administrativa \ porque \ es la primera impresión \ es la im=agen de la= institución \ y entonces si no \ no sé si no se preocupan tanto por formar a la gente para dar una buena imagen \ es que no les preocupa / | o es que no lo tienen en cuenta / | o es porque no funciona:: – |
177. PM17 – =es la
imagen= \
178. PM17 – yo para mí \ que no- o no les preocupa o no lo tienen en cuenta \ porque igual te viene el típico inglés que llega aquí \ que se quiere venir aquí \ <0>
179. INV – mm \ |
180. PM17 – XXX todos los intereses que hay \ XXX tampoco es \ tampoco digo que tengas que ser =todos así= \ pero que se tendrían que preocupar \ dependiendo de la zona \ de:: localidad como de de:: zona que estás de Barcelona \ es decir \ bueno qué mayoría de gente vive =XXX= \ viven muchos turistas \ muchos extranjeros \ paquistaneses \ bueno \ que haya más de uno o dos \ hay muchos hombre \ yo no sé cómo – |
181. INV – =sí sí= \

=ya= \

182. INV – si yo creo que la: – | yo creo que en este país prácticamente hay muy pocas personas que hablan inglés \ | o se pueden \ | o pueden mantener una conversación en inglés \ | muy pocas personas \ |
183. PM17 – XXX
184. INV – yo creo que también \ |
185. PM17 – pensando en el extranjero \ |
186. INV – pero tú piensas por ejemplo que esto fuera una empresa privada \ | lo más importante para una empresa privada es la imagen \ <0>
187. PM17 – y un buen servicio \ |
188. INV – un buen servicio y una buena imagen \ |
189. PM17 – mm \ |
190. INV – si por ejemplo esto funcionara como una empresa privada / | crees que la forma de organización sería pare_
191. PM17 – {(&) sería diferente \ | } no tengo ni la menor duda \ |
192. INV – es que: – <0>
193. PM17 – {(@) no tengo la menor duda \ | }
194. INV – y como ahora están con el problema_
195. PM17 – y habría gente con ganas de trabajar \ | eso te lo aseguro \ | si fuera privada \ | allí no están \ | | {(&) no es para siéntate en una esquina y cantarla \ | } desde mi punto de vista \ | y te lo digo porque he estado \ |
196. INV – sí sí \ | no \ | porque quizá se establecería la forma de funcionamiento de una empresa privada \ | que es la competitividad \ | los incentivos \ | los e:: si atiendes a más personas te:: tienes un suplemento yo qué sé o:: – |
197. PM17 – sí \ | pero aparte de todo esto \ | ya es una:: es todo una varita mágica \ | la manera de trabajar \ |
198. INV – tú qué has trabajado en una empresa privada y una pública \ | la estructura en sí es / |
199. PM17 – {(P) es que no se puede comparar \ | }
200. INV – cuál es la gran diferencia \ |
201. PM17 – que todo está muy controlado en la privada \ | pocas cosas se escapan en la

- privada \ |
202. INV – mm \ | y aquí / |
203. PM17 – {(@) aquí se escapa todo \ | }
204. INV – {(@) se escapa todo:: \ | }
205. PM17 – sí \ | desde por ejemplo la puntualidad \ | | por ejemplo \ <0 >
206. INV – ya \ |
207. PM17 – hay quien entra y quien se va a desayunar una hora y tarda dos- veinte minutos \ | desde eso \ | a gente que tengamos que fichar \ | porque nunca he fichado en mi vida \ | {(AC) sólo he fichado en un trabajo \ | } pero creo que \ | desde la \ | {(@) un ejemplo eh \ | } la puntualidad de llegar a tu hora de trabajo que – | es igual que tú \ | entre quien entra a los ocho menos cuarto y entra a las ocho \ | qué diferencia hay \ <0 >
208. INV – ya \ |
209. PM17 – que yo soy suplemente y tú eres interino o qué / | tampoco estás fijo \ |
210. INV – pero yo creo que incluso la formación \ | muchas empresas privadas pagan máster \ | pagan cosas \ | pagan cursos fuera para que sus empleados_
211. PM17 – aquí la diferencia \ | aquí la diferencia son puntos \ | aquí la lucha son los puntos \ | y contra más cursos haces más puntos tienes \ |
212. INV – pero esos puntos \ | es lo que antes te decía \ | no me da la impresión de que sea para dar una mejor servicio_
213. PM17 – no no \ | es para para para \ | para luego \ | para uno mismo \ | para decir bueno \ | si hago un curso de access \ | un curso de:: excel al año \ | tengo medio punto \ | pues vale \ | el día que abran la bolsa llevo los titulines que me han =dao= \ | que a lo mejor \ | he ido al cincuenta por ciento de las clases \ | hay gente que lo ha hecho \ | voy a la mínimo [risas] \ | me dan el título y ya está \ | y ya tengo un título \ |
214. INV – =ya= \
215. INV – mm \ | madre mía qué estafa \ | bueno \ | [risas] y::: has tenido alguna vez dificultades a la hora de comunicarte con con extranjeros / |
216. PM17 – {(P) no \ | }
217. INV – no has encontrao problemas de que no te entendían / |
218. PM17 – no \ | yo te dije del chico que no hablaba nada de español \ | por mucho que yo le hablara \ | con el- con el único:: así que digas pues bueno \ | con los chinos \ | con el resto no \ |

219. INV – no recuerdas ninguna anécdota que te haya pasado con alguno /| que era imposible entenderte \| que has tenido que recurrir a mil medios \|y que no parecía entenderlo o que –|
220. PM17 – no \| nada \|
221. INV – mm \| y::: qué es lo que haces cuando ellos no te entienden a ti \| por ejemplo \| {(AC) porque has dicho que cuando ellos no te entendían \| tú le hacías un diseño un mapa \| digo un mapa \| un guión de lo que tenían que hacer \| donde ir \|} pero cuando son ellos los que no te entienden a ti /|
222. PM17 – intento explicar y explicar hasta que lo entienden \|no sé \| nunca he tenido la sensación de que se han ido y que: no han acabado de entender \|XXX a veces hay muchos casos \| me han venido un día \| les he dicho \| ves a tal sitio\| al cabo de dos días me han venido con lo que les he dicho \| me han entendido \| sí \| bueno \|me hace gracia \| han ido allí y tal \| lo han pedido\|intento dentro de lo que puedo que me entiendan \| ahora si me han dicho que sí que sí \| les he dado el papel y se han ido \| y::: al final no lo han entendido \| no sé \| nunca sabré del todo si realmente lo que me ha explicado\|y se ha apuntado y todo si realmente me han entendido \|
223. INV – ya \|porque yo a veces me pregunto para para para dar este tipo de servicios \| a personas que son extranjeras \| cuál podría ser la mejor solución \| por ejemplo \| que haya un departamento aparte que tuvieran con personas con formación en idiomas \| en inglés en francés \| con cursos de:: =no sé= \| formación intercultural \| o o integrar eso en un mismo sistema que se le diera: –|
224. PM17 – =sí sí= \|
225. PM17 – no \| porque mucha gente no lo haría \|
226. INV – no sé \| por ejemplo contratando:: en administración algún hombre o mujer paquistaní que diera servicios /|
227. PM17 – XXX al menos hacer algo externo \| bueno \| pero no:: pidas a la gente que que haga cursos de equis para –|
228. INV – porque por ejemplo \| un curso sobre:: eso que te comentaba \| diferencias culturales \|
229. PM17 – mm \|
230. INV – yo creo que puede ser importante a la hora de tramitar \| es decir \| tener en cuenta e::: como esta persona se puede comportar conmigo \| teniendo en cuenta de dónde viene \|
231. PM17 – mm\|
232. INV – un dato a tener yo- en cuenta cuando se le tramita un servicio \<0>

233. PM17 – lo que pasa es que \ a ver \ principalmente lo que más nos nos nos implica es el idioma \ creo yo eh \ independientemente de que el sea un señor marroquí a un seño:r – | japonés \ XXX diferentes \ vale \ igual a lo mejor el marroquí se esta poniendo nervioso \ mientras estoy atendiendo al =público= sin sin estar tapada \ por ejemplo \ le puede crear un – | no sé \ muchas veces pasa \
234. INV – =ya= \
235. INV – sí \
236. PM17 – pero creo que principalmente es el idioma \ sí sí \
237. INV – y y:: dónde crees que consiguen la información los extranjeros \ cuando acuden a la a la oficina \
238. PM17 – yo yo creo que de boca a boca \ que el que llega aquí si tiene familia \ ya le dicen \ nosotros hicimos tal \ XXX creo eh \
239. INV – mm \ o sea \ un poco el boca a boca es lo que funciona \
240. PM17 – yo creo que debe funcionar así \ preguntando al vecino que tiene al lado \ qué es lo que tengo que hacer para – | yo creo que sí \ si es una persona con pocos recursos sí \ que lo tiene todo súper mal además \ porque lleva aquí con sus estudios \ todo súper bien organizado y su pisito \ pues imagino que tiene clarísimo lo que tiene que hacer al venir aquí \ yo supongo que el nivel cultural debe influir mucho \ o o:: los recursos que ellos tienen \ qué hacemos \ cómo se hace \ ellos van a América \ les informan \ vienen para aquí \
241. INV – porque tú crees que ellos conocen los requisitos que necesitan para tramitar cualquier cosa /
242. PM17 – no \ muchos no \ no no \ muchos no \ hay muchos que vienen aquí para hacerse una tarjeta sanitaria y no trabajan \
243. INV – ya \
244. PM17 – es correcto que vengan aquí \
245. INV – sí sí \
246. PM17 – eh / que tampoco está tan mal \ pero pero bueno \ o qué qué es lo que necesitan para \ para poder tener una tarjeta sanitaria \ si la quieren tener o no \ hay muchos que no tienen residencia y no pueden \ vamos \ una serie de papeleos que XXX \ o no tienen el pasaporte \ poco podemos hacer \
247. INV – y qué haces tú cuando no cuando:: no conocen los requisitos /
248. PM17 – yo dentro de lo que cabe \ para lo que ellos quieran \ para la finalidad que ellos quieran \ les informo de lo que necesitan \

249. INV – mm\ | y crees que esa información / |
250. PM17 – e:: e:: espero que:: – |
251. INV – [risas] nos movemos siempre en el en el parámetro de la de la esperanza \ |
no / | quizá lo entiendan \ | quizá no \ |
252. PM17 – yo espero que sí \ | y si no vuelven a venir \ | se les vuelve a explicar \ | es
que qué remedio les toca \ |
253. INV – porque cómo valoras un poco el el la:: calidad del servicio \ | de la oficina / |
254. PM17 – bien \ | está bien \ <0 >
255. INV – se puede mejorar / | piensas que tiene algunas fallas importantes / |
256. PM17 – sí \ |
257. INV – cuáles / | [risas] {(@) que se puedan decir \ | }
258. PM17 – [risas] pues \ | a ver \ | que se puedan \ | no no que se puedan decir \ |
pues bueno \ | la intención de de hacer bien el trabajo \ | que no sea \ | bueno \ |
259. INV – porque piensan un poco el mito ese del funcionario \ | de desgana de
apatía \ | de:: le da igual cuatro que cuarenta \ | para qué me voy a molestar si voy a
cobrar lo mismo al final de mes \ | crees que eso se va – |
260. PM17 – XXX
261. INV – y cómo paliar eso \ |
262. PM17 – bueno \ | pues los que empezamos ahora nuevo \ | intentar cambiar el
chip \ | no / | de que no se vea el típico funcionario \ |
263. INV – muy difícil eso \ | muy difícil me imagino \ |
264. PM17 – y como siempre está todo detrás \ | que si comisiones \ | todo es un
politiqueo \ | pues \ | { (F) yo hago el mínimo como el resto \ | } y ya está para qué
voy a hacer más \ | ésa ésa es la lucha que que hay aquí \ |
265. INV – porque tú crees que tu forma de actuar responde un poco a lo que la
institución espera de ti / |
266. PM17 – yo creo que:: que sí \ | yo hago lo que aquí se tiene que hacer \ |
267. INV – mm \ | y cómo saber uno si lo que está haciendo lo está haciendo – | bien / |
o lo está haciendo mal / | hay hay personas que te =orientan = /
268. PM17 – =sí= tienes personas \ |
pues a veces te lo dicen y sin problema \ | si te equivocas \ | pues \ | a veces ha
venido quien lo ha hecho y oye:: ha pasado esto y tal \ |

269. INV – {(AC) sí ya me di cuenta aquel día \ | quién lo ha escrito \ | de quién es esta letra \ | de quién es esta letra \ | }
270. PM17 – era mía \ | pues sí:: \ | no hay ningún problema \ | es que de ahí se trata \ | de que XXX para que la gente esté bien atendida \ |
271. INV – mm \ |
272. PM17 – y aceptar los errores \ | y bueno \ | todo bien \ | lo intento hacer lo mejor posible \ | y más cosas así tendrías que hacer para que no hubieran tantos errores \ | quizás \ | y que la gente no dé tantas vueltas \ |
273. INV – y finalmente \ | cuál piensas que es el valor \ | que los extranjeros dan al sistema sanitario que se les está dando / |
274. PM17 – yo creo XXX a su país \ |
275. INV – muchos vienen de países donde no hay un =sistema= sanitario universal / |
276. PM17 – =no hay= \
277. PM17 – muchos XXX ostras tú \ | y ahora podré ir al hospital \ | y ahora podré ir a:: por recetas tú \ | en su país no lo tiene \ | vaya \ |
278. INV – podrían también utilizar un poco eso para:: no sé como para burlar el sistema \ | para hacerse todas las pruebas que necesitan o para:: – |
279. PM17 – XXX como en todo \ |
280. INV – y finalmente te gusta tu trabajo / |
281. PM17 – está bien \ |
282. INV – {(@) está está bien \ | }
283. PM17 – [risas] está bien \ |
284. INV – te imaginas dentro de diez año haciendo lo mismo / |
285. PM17 – no \ | para nada \ | tengo muy claro lo que quiero \ |
286. INV – qué es lo que quieres \ | [risas]
287. PM17 – [risas] no \ | a ver \ | tengo claro:: pues a nivel de:: de lo que he hecho yo de responsabilidad \ | de volver otra vez \ |
288. INV – ya \ | porque piensas que tus cualidades personales están un poco mermadas \ | en un trabajo que tiene su gran parte_
289. PM17 – para lo que he hecho sí \ | es un trabajo que XXX menos \ | aquí no te

aburres \ | estás distraída \ | pero a nivel de responsabilidad \ | bueno a ver \ | sí que la tienes \ | porque cada trámite es una cosa importante \ | que las tienes que hacer bien \ | {(&) y que tiene la responsabilidad} en que lo que estás haciendo lo estás haciendo bien \ | =vale= / | {(&) si a alguien no le llega la tarjeta \ | } o XXX las tarjetas que no tocan \ | vale / | resulta que tienes responsabilidades en un plazo corto \ | que es el día a día \ |

290. INV – =claro= \
291. INV – ya \ |
292. PM17 – y no a largo plazo \ |
293. INV – claro_
294. PM17 – y no tienes un jefe que te está todo el día \ | eso es lo que más noto \ | no tienes a nadie que te está agobiando \ | que no tienes a nadie que dice \ | oye hazme esto y esto \ | tú haces tu trabajo_
295. INV – claro \ | porque a largo plazo no es la consumación de un proyecto:: – | ni la:: diseño de una idea y el desarrollo y sus consecuencias \ |
296. PM17 – XXX que cobra y echa sus ocho horas y se va \ |
297. INV – ya \ | quizá el problema sea lo mecánico \ | no / |
298. PM17 – sí \ |
299. INV – uno al final se llega:: un poco a:: – | mecanizar \ |
300. PM17 – sí \ |
301. INV – {(AC) tarjeta sanitaria \ | tan tan tan \ | ya está \ | venga \ | hasta luego\ | }
302. PM17 – depende de tu manera de ser \ | yo intento hacerlo bien \ |
303. INV – bueno \ | eso es lo importante \ | [risas]
304. PM17 – es mi manera de ser \ | buenos días tal \ | como yo cuando voy a mi cap y me atienden \ | no / | bueno \ | esta chica \ |
305. INV – sí:: \ | los que tienen la cara ésta de amargaos que están allí \ |
306. PM17 – XXX
307. INV – bueno \ | ya no te molesto más \ | que tengas buen fin de semana en Madrid \ | que descanses \ |
308. PM17 – gracias \ <0>
309. INV – muchas gracias \ |

310. PM17 – a ti guapetón \

4.2.4 Discusión en grupo PH4 PM11 PM16

- *Nombre del archivo transcrito:* Discusión en grupo PH4 PM11 PM16
- *Nombre del archivo de audio:* Discusión en grupo PH4 PM11 PM16 (10-8-2005).oma
- *Participantes:* PH4 (proveedor cuatro), PM11 (proveedora once), PM16 (proveedora dieciséis), MM1 (médica uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PH4: española, PM11: española, PM16: española, MM1: española, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Duración:* 37:24
- *Fecha de la grabación:* 10/8/2005
- *Lugar de la grabación:* Centro de Atención Primaria
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García / María Elena Carmona García
- *Tema:* El servicio a usuarios extranjeros

1. INV – la la primera pregunta es cuándo empezaste a trabajar en el en el centro \ |
2. PM16 – en este centro / |
3. INV – sí \ | en este centro \ |
4. PM16 – en este centro llevo muy poquito \ |
5. INV – un año / |
6. PM16 – desde:: mira \ | desde finales de febrero \ | que se puso malo Pedro \ |
7. INV – pobrecito \ |
8. PM16 – te acuerdas tú de:: – |
9. PM11 – sí \ | le dio un telele emocional \ |
10. INV – y qué tipo de trabajo estás haciendo aquí \ |
11. PM16 – de administrativo \ | de administrativo o celador que ambas categorías están muy bien XXX \ |
12. PM11 – de administrativo \ |
13. INV – y en qué consiste un poco \ | qué tipo de cosas tienes que hacer en la oficina \ |
14. PM16 – pues {(&) darle a la etiqueta \ |}
15. INV – aparte de la etiqueta \ |
16. PM16 – pues asesoramiento y ayuda \ | qué más \ |

17. PM11 – atender al usuario \ | le ayuda las tarjetas =sanitarias= \ | a:: en estos momentos \ | facturaciones a terceros_
18. PM16 – =sanitarias= \
19. PM16 – todo lo que no es sanitario \ | todo lo que es puramente burocrático que no tenga nada que ver la tarjeta sanitaria \ |
20. INV – algo tiene que ver no / | digo yo \ |
21. PM16 – bueno \ | pero =no es en sí= \
22. PM11 – =es la +burocracia+= \ | porque además ahora se han puesto más +burocráticos+ todavía \ |
23. INV – es toda la parte administrativa \ |
24. PM16 – toda la parte administrativa \ |
25. INV – pero de hecho el primer contacto_
26. PM11 – la parte administrativa y la parte médica \ | porque si yo tengo que dar un parte de confirmación_
27. PM16 – pero eso es administración \ |
28. PM11 – no \ | a ver \ | yo no tengo porque firmar un parte médico \ | y haces muy mal eh / |
29. INV – yo lo digo porque el primer contacto que tiene un usuario \ | un paciente no es con el médico es_
30. PM11 – es con nosotros \ |
31. INV – es con un administrativo \ |
32. PM11 – es con nosotros \ |
33. INV – es el primer contacto \ |
34. PM16 – yo creo que depende mucho de lo que tú haces así para enfocar XXX
35. INV – mm ya \ | ya si no \ | vente un poco más acá no saldrá bien la voz \ |
36. PM16 – por lo que coges \ |
37. INV – [risas] y de qué países son los usuarios que vienen a la oficina \ |
38. PM16 – de Paquistán \ | paquistaneses \ |

39. INV – sí \ |
40. PM16 – mm chinos \ | | franceses \ | italianos y algunos sudamericanos \ |
41. INV – claro \ | es que el centro también está situado en un en un sitio estratégico \ |
42. PM16 – claro \ |
43. INV – el centro está_
44. PM16 – casco antiguo \ |
45. INV – mm \ | y:: normalmente qué lengua o qué lenguas utilizas con los usuarios \ |
46. PM16 – el castellano \ |
47. INV – con extranjeros sueles usar el_
48. PM16 – el castellano \ |
49. INV – nunca catalán / |
50. PM16 – bueno \ | hay algunos \ | sobre todo chinos que hablan catalán \ | sí curioso \ |
51. INV – guau \ |
52. PM16 – lo que pasa es que yo creo que si les hablo catalán no me vas a entender \ |
53. INV – ya \ | | no \ | pero es curioso \ | a mi siempre me ha llamado la atención que todos los documentos \ | todos los papeles del catsalut está todo puesto en catalán \ | sin embargo \ | luego se les habla siempre en en castellano \ |
54. PM16 – XXX no saben catalán \ | cuando de hecho hay mucha gente en Cataluña que no hablan catalán \ |
55. INV – ya \ |
56. PM16 – toda la gente que viene aquí \ |
57. INV – sí \ | algunos lo saben \ | otros no \ | y:: normalmente cuando te comunicas con los extranjeros que no dominan bien el castellano \ | e:: qué sueles hacer \ | cuando no dominan bien la lengua \ |
58. PM16 – pues \ | qué suelo hacer \ | | o si habla un inglés buscar a alguien que hable inglés \ |
59. INV – es una buena solución \ |

60. PM16 – o si no \ | pues si no podemos \ | a lo mejor le escribo el número:: – | lo que tal de la hora sobre todo \ | el número de la puerta donde tienen que ir \ | y das menos importancia al nombre del médico \ |
61. INV – ya \ |
62. PM16 – no es importante \ |
63. INV – qué interesante eso no / |
64. PM16 – para que pueda dar con la puerta que tienen que ir \ |
65. INV – {(@) ya \ | para que no se pierdan \ | }
66. PM16 – si no verás donde se meten \ |
67. INV – porque en este sentido la:: la ayuda de los mediadores culturales \ | es importante o no / | cómo / |
68. PM16 – sí \ | hombre \ | a nosotros a lo mejor no tanto \ | porque aquí es tan fácil es tan tan específico \ | que es un día y hora o algo más y ya está \ | si está con el médico ya sí \ | el otro día la Pérez tuvo que llamar al mediador para XXX
69. INV – claro \ | sí porque he visto que aquí en lo en lo que es administrativo se usa se utiliza menos \ | no / |
70. PM16 – el mediador / |
71. INV – casi nada verdad \ <10> [PM16 atiende a una usuaria]
72. PM16 – ellos son los que vienen más solicitando la mediación a la hora de atenderles \ |
73. INV – sí \ | aparte ahora por ejemplo que tenemos una mediadora china \ |
74. PM16 – bueno \ | yo no la he visto \ |
75. INV – sí \ | muy maja la chica \ |
76. PM16 – yo el otro día vi una chica leyendo \ |
77. INV – si fíjate XXX la mediadora china \ |
78. PM16 – y la chica le estaba mirando \ |
79. INV – bueno \ | imagino que luego lo usará o:: – | vete tú a saber \ | y:: y te parece que es más fácil comunicarte con algunos grupos de extranjeros que con otros / |
80. PM16 – siempre \ | por ejemplo con los marroquíes es más fácil \ | con los franceses por la lengua \ |

81. INV – y por ejemplo con latinoamericanos /|
82. PM16 – también también \| sí \| los más difíciles son los alemanes \| los de Hungría \| sabes /| que tienen una lengua diferente que no se asemeja en nada al castellano \|
83. INV – entonces \| por lo tanto comunicarte con alguien en castellano te:: –| es decir \| facilita cualquier trámite /| facilita /|
84. PM16 – es que es todo \| a ellos XXX lo que le puedas decir \| que puedan entender XXX una tarjeta sanitaria \| donde tienen que ir \| lo que tienen que pedir cuando van XXX \| a lo mejor pero si van pero XXX se vuelven atrás seguro que sin la tarjeta \|
85. INV – pasa \| yo a veces que me he dado cuenta \| por ejemplo con latinoamericanos que:: hay términos que ellos no utilizan \| porque muchos países no saben lo que es una tarjeta sanitaria \| porque ellos no la tienen \| o no saben lo que es un volante \| o no sabe lo que es |
86. PM16 – tú crees /| a lo mejor tarjeta sanitaria no tienen \| pero tienen \| no sé algún tipo de documento \| que no llama la tarjeta sanitaria \| que se llamará de otra manera XXX
87. INV – si que al fin y al cabo es parecido \| verdad /|
88. PM16 – lo que cambia a lo mejor son los términos suyos \|
89. INV – y has tenido algún:: problema:: con:: de comunicación digo con algún extranjero /| tramitando /|
90. PM16 – los ingleses sí \| porque llegan XXX
91. INV – con los ingleses /|
92. PM16 – totalmente \|
93. INV – y con los que no son ingleses /| por ejemplo los paquistaníes o los indios/| o:: no sé lo::s –|
94. PM16 – no sé \|
95. INV – Sudáfrica \| bueno no Sudáfrica sino de_
96. PM16 – sobre todo \| si piden algo por teléfono \| como no entienda mucho castellano y no se exprese mucho en castellano \| va a ser difícil \| | va a ser difícil que lo consiga por teléfono \| {(AC) con esos apellidos que tienen que es imposible localizarlos \| que luego no te puedes comunicar bien \| porque no:: a ver \| no es lo mismo en persona que le puedes escribir o le puedes hacer un gesto para entregárselo que por teléfono \|} entonces es imposible como no venga con la tarjeta \| o con alguien que hable castellano es imposible \|

97. INV – y::: qué es lo que haces cuando no te entienden \ |
98. PM16 – pues \ | a ver es hasta que se enteran \ |
99. INV – cuando viene un usuario y no te entiendes con él \ | qué haces \ |
100. PM11 – {(@) te pones a llorar \ | }
101. PM16 – no \ | pues yo qué sé \ | a ver \ | es que se tiene que enterar el día que tiene que visitarse \ | se tiene que enterar \ | y más si es una mujer que viene con la epidural \ |
102. INV – por ejemplo \ | cuando le estás pidiendo algún papel para tramitar la tarjeta \ | o:: para:: hacer algún trámite \ |
103. PM16 – si le estoy pidiendo algún papel \ | si no le entendemos le digo que intente venir con alguien \ |
104. INV – uy \ |
105. PM16 – sí \ | porque los papeles no se dan aquí \ | se suele pedir para tramitarlos fuera \ | claro si no los mandas no te va a llegar \ | entonces ante eso no puedes \ |
106. INV – porque \ | cuál es el proceso \ | cómo se tramita una tarjeta \ |
107. PM16 – una tarjeta \ | nosotros recibimos aquí \ | si la persona:: comprobamos que está pagando la seguridad social \ |
108. INV – sí \ |
109. PM16 – con la hoja de padrón para ver que realmente está empadronada aquí en Cataluña \ | le cogemos la tarjeta de tesorería \ |
110. INV – sí \ |
111. PM16 – y el deneí \ |
112. PH4 – a ver \ | no se lo expliques \ | no se lo expliques todo \ |
113. PM16 – y todo eso \ | junto con un formulario que hay aquí se rellena \ | a él se le da una copia \ | y el resto se envía allí a la central \ |
114. PH4 – díselo todo \ | eh / | pero más dile más porque eso no es todo \ |
115. INV – hay más / |
116. PH4 – hacemos tantas cosas que ya no me acuerdo \ | aparte de las informaciones \ | la mariconadas \ | las chuminadas \ | los servicios a:: | demasiado no no \ | me voy \ | si no \ | me voy \ |
117. PM16 – pues es como las he de tramitar fuera \ | { (&) sé que necesita llevar todos

- los papeles \ | si falta algo no se la da la tarjeta \ | }
118. INV – ya \ | luego tendrá que volver \ | para volver a hacérsela o para traer el papel \ |
119. PM16 – no es que tenga volver \ | sino que le explicamos que tiene derecho a una asistencia \ | y no tiene derecho a asistencia luego sin la tarjeta \ | si no tiene tarjeta pues la farmacia no le va a dar ningún medicamento \ |
120. INV – ya \ |
121. PM16 – y el va a contar que sí \ | aunque no tenga tarjeta va a ir \ |
122. INV – y tú recuerdas por ejemplo algún malentendido que hayas tenío por este tema o anécdota o te haya pasado / |
123. PM16 – no anécdotas no \ | lo que pasa es que por ejemplo \ | les pides al chico \ | les pides la hoja de | si es un menor el libro de familia \ | no tienen libro de familia \ | vienen con el folio que está en chino \ | que yo no sé si lo cogen o no \ | a veces sí \ | a veces no \ | depende de la persona que lo cojan \ |
124. INV – claro
125. PM16 – ellos no tienen el libro de familia en la casa \ |
126. INV – y si el papel está en chino \ | ellos no saben qué pone en el papel / |
127. PM16 – supongo que \ | a ver tendrán de alguien que lo traduzca \ | o saber si eso realmente está compulsado aquí \ | si es válido \ | pero claro tú en principio lo estás tramitando \ |
128. INV – mm \ | o sea que otras lenguas nunca las utilizas en la:: la oficina \ | aparte del castellano y catalán \ | francés / |
129. PM16 – francés \ | sí \ |
130. INV – porque_
131. PM16 – tampoco tengo un francés tan exquisito {((@) para nadar hablando con la gente \ | }
132. INV – porque qué tipo de formación recibe una persona tiene que atender al público \ | recibe cursos de atención al público / | o cursos de lingüístico / | o tiene una formación específica para hacer ese trabajo / |
133. PM16 – XXX
134. INV – no tienes derecho a cursos / | pero tú también estas atendiendo no / |
135. PM16 – es muy incoherente \ |

136. INV – son cursos gratuitos /| cursos /|
137. PM16 – son gratuitos para XXX para poder acceder cuando salgan las oposiciones\|
138. INV – mm \|
139. PM16 – hay cursos que imparten ellos \| hay cursos que están hasta de inglés \|
140. INV – y son cursos de calidad /| o son cursos para rellenar hueco /| se aprende algo o:: |
141. PM16 – no he ido a ninguno \| pero supongo que:: sí \| {(&) son cursos colectivos \|}
142. INV – entonces tú cómo aprendiste a hacer lo que tienes que hacer \| quién te lo enseñó \|
143. PM11 – voluntad \|
144. PM16 – claro \| =en un área básica cuando entras pues estas viendo y estas hablando con gente= \|
145. PM11 – =pues espábilate y el que tienes al lado \| si te quiere ayudar que te ayude si no= pues te buscas la vida \|
146. PM16 – te digo que a parte de meter la pata\|
147. PM11 – sí \| pero es a base de meter la pata que aprendes \|
148. PM16 – si metes la pata XXX
149. INV – o sea \| es el viejo truco de aprender equivocándote \|no /|
150. PM11 – sí claro \| si no tienes a nadie que te ponga \| a ver \| si que entre compañeros_
151. PM16 – no \| había cursos de siap \| pero hay gente \| las personas que están fijas y las que están interinas \| entonces pueden ir a cursos de siap o de lcap \|
152. PM11 – [risa irónica]
153. INV – no tampoco /|
154. PM11 – no \| a mí no me envían \| yo lo pedí no me enviaron eh \| tuve que aprender a base_
155. PM16 – pero de hecho los hay_
156. PM11 – tuve que aprender aquí \| a base de irme equivocando y pregunta \| y qué que letra tocó \| y como no te enseñan bien \| pues sigo preguntando \|

157. INV – y y de quién piensas que es la responsabilidad que no se enseñe /|
158. PM11 – del centro \| esto es la persona que está allí de mandamás es el responsable \|
159. INV – y el hecho de que no lo haga es por una cuestión <0>
160. PM11 – la responsabilidad eh /|
161. INV – es por una cuestión económica /| o por una cuestión \|
162. PM11 – porque no les interesa \| o sea todos quieren que funcione bien \| pero no tienen ningún interés en que las cosas se hagan bien \| es así \| pase el que pase \| mande el que mande \|
163. INV – y por qué pensáis que no le puede interesar \|
164. PM16 – yo no sé \| es que yo no sé cómo funciona \| eh /| sinceramente \|
165. INV – no \| yo tampoco_
166. PM16 – yo \| como no he ido nunca cursos \| ni tengo opción de ir a un curso \| es que ya no sé ni de quién es la culpa \|
167. INV – o sea que | digamos que la responsabilidad es más del centro que no a nivel_
168. PM11 – a ver \| claro \| claro_
169. INV – del siap \|
170. PM11 – {(cat) si hi ha una persona \| a veure \| si té una persona que no té ni punyetera idea de com funciona el programa \| que és lògic \| doncs que el prepari \| o sigui quan estava el cap \| la directora aquí o:: la XXX \| o el que sigui que se'l prepari \| no /| si no ho fan es perquè no els interessa \|²⁵²}
171. INV – claro \| también es muy complejo \| no /| imagino no sé \| dar formación a tanta gente \|
172. PM11 – tampoco tan complejo \| tampoco tan complejo \|
173. INV – y:: y las personas que vienen aquí a hacer /| a tramitar cualquier cosa /| estoy pensando en los extranjeros \| cómo crees que consiguen la información \| los papeles que necesitan \| lo que tienen que traer \| lo que le van a preguntar \| cómo /<10>
174. PM16 – XXX en el ambulatorio le van a decir lo que tienen que hacer \| pues se lo haces aquí \|
175. INV – mm \|

176. PM16 – pero yo creo que es así \ | porque no vienen tan informados \ | se lo tienes que decir \ | vienen con una información muy de calle \ |
177. INV – ya ya \ |
178. PM16 –no sé \ | me tienes que hacer esto \ | me tienes que demostrar que vives aquí \ | tu pasaporte \ | tu deneí \ |
179. INV – y cuando muchas veces la:: | no puedes hacérselo por algún motivo \ | porque le falta algún papel \ | ellos qué piensan o qué perciben \ |
180. PM16 – que él está aquí \ | y se ha traído a sus hijas \ | [habla de un usuario que está ahora en la recepción]
181. INV – sí \ |
182. PM16 – {(AC) él vino a que se le asignáramos médico \ | y no se lo pudimos asignar \ | porque además se vista aquí \ | pues le dijimos que trajera el padrón \ | }
183. INV – vale \ |
184. PM16 – le dijimos que fuera a:: a Via Laietana \ | que incluyera XXX los datos de la enfermera \ | para desde aquí pedirle XXX \ | y cuando ha ido allí le han dicho que no pueden ir porque no tienen permiso de residencia \ | y sin permiso de residencia XXX de la cartilla de él \ | entonces él venía preocupado porque no va a tener médico con cartilla \ | entonces le hemos dicho que vaya a América \ | que le haga no la contributiva a las niñas hasta que tenga el permiso de residencia \ | y después que las cambie \ |
185. INV – mm \ |
186. PM16 – pero mientras tanto las niñas \ | aunque él esté cotizando \ | las niñas no tienen XXX \ | solo tienen asistencia primaria \ |
187. INV – vale vale \ |
188. PM16 – si tienen incluso que operar \ | una operación se la tienen que pagar ellos \ | aunque él este pagando seguridad social \ | hasta que no tenga la niña XXX \ | sólo tienen asistencia primaria \ |
189. INV – yo veces pienso que la burocracia es un poco la enemiga de las personas \ | porque no sé muchas veces \ | con qué lógica se hacen las cosas \ |
190. PM16 – yo creo que un fin {(&) perverso} \ | no es \ | para depurar un poco \ | no/| es hay una serie de requisitos \ | si estas legal \ | si realmente estas trabajando \ | cotizas si tú me puedes demostrar que vives aquí \ | pues tienes derecho a \ | si no lo puedes demostrar \ |
191. INV – o sea \ | es para para evitar muchas veces que:: que mucha gen_

192. PM16 – es desconfianza \ |
193. INV – que mucha gente se cuele en el sistema \ | no / |
194. PM16 – claro que se cuele \ |
195. INV – pero aun así me parece muy fácil acceder al sistema \ |
196. PM16 – colarse es muy fácil \ |
197. INV – yo creo que es facilísimo \ |
198. PM11 – hombre \ |
199. INV – porque qué necesitas / | una hoja de empadronamiento \ | te puedes empadronar con un amigo \ | con un conocido: \ | y =poco más necesitas= \ | no/ |
200. PM16 – =y ya está= \
201. PM11 – y ya está \ |
202. INV – pasaporte_
203. PM16 – accedes a una parte del sistema \ | pero no a todo \ |
204. PM11 – te pones Mohamed \ | lo que sea y ya está \ |
205. PM16 – pero bueno \ | es lo que decimos \ | tienen parte del sistema \ | no lo tienen todo \ | un hospital para una operación que sea grave \ |
206. INV – no tiene derecho / |
207. PM16 – no \ | tienen derecho a una asistencia primaria \ | a una asistencia de urgencias \ | una radiografía \ | una placa \ | cualquier cosa \ | pero una asistencia ya de algo muy importante \ | eso no \ | eso lo tienen que pagar \ |
208. INV – mm \ |
209. PM16 – y a lo mejor es cuando realmente necesitas \ |
210. INV – tú estás hablando del caso de una tarjeta no contributiva \ |
211. PM16 – {(AC) una persona no contributiva \ | es una persona que no tiene derecho a sanidad \ |}
212. INV – pero si un extranjero tiene: seguridad social y ha estado cotizando \ |
213. PM16 – un extranjero si está cotizando nada \ | perfecto \ |
214. INV – exacto \ | entonces esos sí pueden acceder a todo el sistema \ |

215. PM16 – esos sí \ | pero bueno \ | a ver para acceder a todo el sistema ya no es tan fácil colarse \ | si tienes una cuenta de cotización \ | que es el número de la seguridad social \ |
216. INV – ya \ |
217. PM16 – entonces \ | si no tienes la cuenta de cotización no te vas a colar nunca \ | tienes que demostrarlo \ |
218. INV – sí \ | pero me he dado cuenta que los trámites que se hacen para incluirlos en el sistema son- es que realmente es muy fácil \ | yo puedo venir un día y si \ | incluso la mujer que me atiende no me lo quiere dar \ | puedo intentarlo otro día cuando ella no esté \ | o puede ir a otro sitio \ |
219. PM16 – XXX
220. INV – el qué \ |
221. PM16 – lo que yo te diga \ |
222. INV – a ver cuéntame \ |
223. PM16 – esta mañana ha venido un autónomo \ | con los papeles de autónomo \ | que está pagando \ | le han hecho una receta pero XXX \ | yo nunca saco XXX a ir a buscar la tarjeta a tesorería \ | que es un- eso que te decía antes \ | vivo así voy pagando y ya está \ |
224. INV – ya \ |
225. PM16 – pues XXX la tarjeta no se lo ha dado \ |
226. INV – mm \ |
227. PM11 – no se la das sin la tarjeta sanitaria \ |
228. PM16 – XXX y la tarjeta no la tiene porque no ha seguido los trámites para solicitarla \ |
229. INV – sí \ |
230. PM16 – XXX qué hemos tenido que hacer \ | como si la hubiera perdido \ | y pedir un duplicado y damos aquel papel para que pueda ir a la receta \ | pero me ha dicho que la semana que vienen traerá los papeles para que tramitemos su tarjeta sanitaria \ |
231. INV – bueno será una pirueta \ |
232. PM16 – sí \ | pero claro tiene derecho a esas medicinas \ | porque está pagando y de hecho traía todos los documentos de autónoma \ | y era él que venía identificado \ | entonces qué haces \ | esto es muy::: a criterio también propio \ |

- no /| es una cosa que tenga derecho a esas medicinas no /|
233. INV – en qué medida una persona que trabaja aquí tiene margen de maniobra \|| es decir \|| en qué medida mi forma de ser_
234. PM11 – maniobra en qué en qué se- sentido \||
235. INV – en qué medida \|| por ejemplo dos administrativos en la misma situación \|| uno puede decir sí y otro puede decir no \||
236. PM11 – pues depende del criterio de cada uno \||
237. PH4 – los cojones de cada uno \||
238. INV – pero eso no está \|| yo pensaba que eso estaba mucho más regulao por el centro y por la institución \||
239. PM16 – a ver si_
240. PH4 – a mí me pueden pedir una cosa que no quiera \|| y yo cojo y digo:: vale pues démelo por escrito \|| y yo me opongo \|| pero eso lo puedo hacer yo \|| que tengo plaza en propiedad pero un interino \|| un suplente que venga aquí \|| dice sí sí claro \|| yo coger y decir señores eso no lo quiero hacer porque no no me \|| démelo por escrito pero que se moje el otro \|| y con eso me voy a donde quiera señores pero claro eso no lo suelen hacer con lo cual pasan de ti \|| van directamente a otra persona \|| si tú te pones en ese plan |
241. INV – pero no te entiendo \|| ponerlo por escrito para qué /| no entiendo \||
242. PH4 – si a mí me da una cosa que no entra de mis cometidos \||
243. PM16 – un trabajo por ejemplo dice \||
244. PH4 – un trabajo \|| no entra en mis cometidos \|| {(AC) si quieres que te lo haga\||} si dámelo por escrito y yo con esos me puedo ir a un sindicato \|| donde sea entonces sí que los jodo \|| ellos no se mojaran nunca en dártelo por escrito \||
245. PM16 – XXX
246. PM11 – no \|| pero no se refería a esta situación \||
247. INV – no hablaba yo de eso \|| yo hablaba de un caso que viene un extranjero \||
248. PH4 – sí \||
249. INV – para hacerse la tarjeta \|| y por ejemplo le falta algo y::: y en esa misma situación dos administrativos uno se lo puede hacer \|| o forzar una situación_
250. PM16 – también depende del papel que falte_
251. INV – y otro puede decir \|| pues mira no te lo puedo hacer o:: |

252. PM16 – claro \ |
253. PH4 – si quieres mojarte o no quieres mojarte \ | a lo mejor yo considero que una tontería y no pasa nada \ | y cojo el paso por alto \ | se puede hacer sí \ | una persona que a lo mejor lleva aquí una semana \ | está viendo que tal \ | y dice no no mire no \ | tiene que traer tal \ | y yo cojo digo no se preocupe \ | lo veo claro va según va \ |
254. PM11 – depende \ |
255. INV – por esos yo preguntaba que a ese tipo de situaciones |
256. PM11 – a ver un protocolo escrito y a pie de letra no sirve de nada \ | no sirve de nada \ |
257. PH4 – XXX no porque es contradictorio con las normas sanitarias \ | es que_
258. PM11 – va a más con los años \ |
259. PH4 – es contradictorio pero vamos \ |
260. PM16 – XXX
261. INV – y luego otra pregunta \ | y piensas que conocen los requisitos / | para tramitar la tarjeta / | para pedir recetas / | para:: inscribirse en el centro / | ellos conocen los requisitos / |
262. PM11 – si se los explicas sí \ | la mayoría ya lo saben \ | te la intentan- te intentan pegar la pirulilla \ | te la pegan \ | pero es el =boca a boca= \ |
263. PM16 – =boca a boca= \
264. INV – boca a boca \ |
265. PM16 – además piensa que muchas de las personas que vienen \ | viven a lo mejor muchos en un piso \ | y entonces tienen la experiencia como compartida no / |
266. INV – ya \ |
267. PM16 – no es la persona que vive sola que tiene su única experiencia \ |
268. PM11 – que nos llamamos Alí Alí \ | y todos somos Alí Alí \ | como Alí Alí no tiene la foto \ | pues tanto te da que te cuele uno que te cuele el otro \ |
269. PM16 – como que se ven un poco más unidos \ |
270. PM11 – entonces en Alí Alí no que no puedas \ |
271. PM16 – yo creo que incluso se dejan las tarjetas sanitarias \ |

272. PM11 – sí \ | seguro seguro \ |
273. INV – puede ser \ |
274. PM11 – hecha la ley hecha la trampa \ | mira hoy él =de la facturación= \
275. PM16 – =esta mañana= ha venido el de la factura
276. INV – sí / |
277. PM16 – ha venido un chico_
278. PM11 – un chico que estaba malísimo le hemos dicho \ | pues como_
279. PM16 – ha vomitado una vez \ |
280. PM11 – sí bueno \ | pues le hemos dicho como no traes nada \ | sólo traes el pasaporte te tenemos que cobrar la visita \ | se ha puesto como un bruto \ | no ha vuelto \ |
281. PM16 – pero lo bueno \ | es que este chico no trae ningún papel de la asistencia de su país \ |
282. PM11 – no \ | {(F) traía el seguro XXX }
283. INV – de dónde es este chico \ |
284. PM11 – era marroquí \ | o argelino XXX
285. PM16 – mira esta por aquí la factura \ | [coge la factura]
286. PM11 – traía lo de:: el seguro \ |
287. PM16 – el seguro de viaje \ | pero el seguro de viaje_
288. PM11 – cuando llegues a tu país seguramente \ | el seguro que tú haces le entregas factura y ellos te pagarán XXX \ |
289. PM16 – es éste \ |
290. INV – mm:: \ |
291. PM16 – XXX bueno \ | pues el amigo que lo ha traído \ | que es el que hablaba español \ | me ha dicho \ | XXX
292. INV – un poco raro no / |
293. PM16 – porque no están de vacaciones \ | está ilegal \ | esta claro \ | totalmente \ |
294. INV – ya \ |

295. PM16 – y entonces el amigo me ha dicho \ | bueno bueno las recetas aunque aquí nos pagues la visita y tal \ | recetas \ | quería recetas para pagarme menos en la farmacia \ | y le he dicho eso es un delito eso no te lo darán \ | bueno hazlas a mi tarjeta \ | tengo mi tarjeta y te enseña la tarjeta como si fuera la tarjeta del condís \ | {(@) toma te la dejo \ | compra tú y luego me la pasas \ | }
296. INV – o la visa \ |
297. PM11 – ya saben perfectamente los chanchullos que hacen \ |
298. PM16 – quería que le hiciéramos las recetas a su tarjeta \ |
299. PM11 – o sea \ | él está de vacaciones aquí \ | y no puede pagar el médico \ | coño si yo me voy de vacaciones a un país \ |
300. PM16 – pero es que ese hombre no está de vacaciones \ |
301. PM11 – pues es lo te digo \ | es lo que te digo \ | intentan pegarte la pirula \ | bueno como ahora \ | a partir de ahora se cobran las visitas \ | te cobramos la visita \ | el tío se ha puesto bueno \ |
302. INV – ya \ |
303. PM16 – XXX
304. INV – entonces pensáis por ejemplo que conocen mucho mejor la institución de lo que pensamos \ |
305. PM11 – hombre:: \ | sí:: yo creo que sí:: \ |
306. PM16 – tienen picaresca \ |
307. PM11 – tienen picaresca y:: – |
308. PH4 – eso se informan \ | afuera \ | antes de salir de su país ya se informan y saben que les viene bien \ |
309. PM16 – a ver \ |
310. PM11 – la mafias están en todos los lados \ | aquí seguro que hay una mafia montada total \ |
311. INV – seguro \ |
312. PM11 – seguro hombre \ | a ver eso está clarísimo \ | aunque no nos quieran decir que sí \ | seguro \ |
313. PM16 – juegan mucho con la picaresca sí \ |
314. INV – y desde el otro punto de vista \ | pensáis que la:: la información que se le da

- a ellos desde aquí \ | se puede mejorar \ | se puede dar una mejor información \ | o darla de otro modo \ |
315. PM11 – siempre siempre que las cosas estén bien organizadas sí \ |
316. PM16 – se les puede ayudar \ |
317. INV – y las cosas no están bien organizadas / |
318. PM11 – no:: \ | no mucho \ |
319. INV – por qué no / |
320. PM11 – creo que no \ |
321. INV – por qué no mucho \ |
322. PM11 – primero porque ahora estamos en época de cambio \ | ni ellos mismos saben bien lo que quieren hacer \ | en todas las épocas de cambio hasta que todo no está definido \ |
323. INV – y cuáles son los síntomas de ese cambio / | en qué se percibe esos |
324. PM11 – a ver el =cambio político \ | cambio de todo= \ | todos los =directivos del del ics están todos cambios porque= ha habido cambio político \ |
325. PM16 – =sabes lo que pasa \ | que la gran mayoría= \ =la gran mayoría del personal que está trabajando= \
326. INV – sí \ |
327. PM11 – y cuando y cuando llega otro político tengo que cambiarlo todo \ |
328. INV – ya \ | bueno pero el cambio político fue hace un año y medio \ |
329. PM11 – es igual \ | pero hay tantas cosas que se ponen a funcionar \ | {(cat) a veure²⁵³ \ |} =se ponen en su sitio= \ | que se ponen a mirar por donde empujar \ | o sea |
330. PM16 – =influye influye= \
331. PM16 – y sabes tú también lo que pasa \ | eso ya influye más en personal \ | que buscan un puesto \ | suyo fijo \ | y hay poca gente que tenga un puesto que diga aquí me muero yo \ | están tranquilos \ |
332. PM11 – es que tranquilo es como: – |
333. PM16 – entonces esa inestabilidad te crea un poco de:: – |
335. INV – los funcionarios que trabajan aquí sí tienen esa sensación porque son fijos no / |

336. PM11 – pero yo estoy fija pero – |
337. PM16 – pero estás fija pero sabes que no tienes nada \ | que en cualquier momento_
338. PM11 – claro claro \ | en cualquier momento te vas \ |
339. PM16 – fijo fijo no estás \ | por ejemplo Pilar que lleva |
340. PM11 – no no yo estoy fija \ | y yo estoy fija desde el año setenta y siete \ |
341. PM16 – tú eres interina / |
342. PM11 – yo interina / | no cariño \ |
343. PM16 – pues bueno entonces \ |
344. PM11 – yo soy fija desde el año setenta y siete \ |
345. INV – y Marta también es fija \ | no / |
346. PM16 – Marta sí \ | por ejemplo mucha de la gente que está aquí \ | que es interina \ | que lleva años trabajando pero desde que tenía \ | pues eso XXX entiendes lo que te quiero decir / |
347. INV – sí sí sí \ | o sea que todo lo que pasa aquí estamos sujetos a cambio de:: de gobierno \ | cambios de:: depende de_
348. PM11 – nada está seguro \ | y ahora y ahora con la privatización de la seguridad social \ |
349. PH4 – entra un grupo {(cat) i fan el servei \ | vénen un altre grup²⁵⁴ \ |} y otro mando \ | entonces {(cat) munta el canvi \ | l'altre munta el servei²⁵⁵ \ | e:: el ics \ |} o sea pueden montar los departamentos \ | según los que están en ese momento en el mando montan el departamento \ | con cada departamento \ | la administración tiene que \ | claro \ | y a partir de ahí \ | cada uno busca su XXX
350. INV – pero es como la idea de a ver quien hace mejor XXX
351. PH4 – XXX de esa gente salen listos que que hacen un estudio \ | entonces monta una charla \ | esa gente cobra del mismo presupuesto por enseñarnos una serie de cosas \ | que ellos se creen que son una alternativa para lo que – | sabes lo que te quiero decir / |
352. INV – sí sí \ |
353. PH4 – tonterías de éstas \ |
354. INV – y cómo piensas que es la calidad del servicio que se le da a los extranjeros / |

355. PM16 – yo creo que es buena \ | no una persona que está a lo mejor aquí de aquella manera \ | se le puede dar una asistencia \ | que puedes irte a un médico XXX te puede hacer una receta \ | aunque la hagan pagar \ | pero esta recibiendo una asistencia en el centro que es lo que necesita \ | y bien \ | con calidad \ | igual no hay una distinción de porque eres extranjero \ | te voy a visitar peor o te vas a tramitar tú esto \ |
356. INV – ya ya \ | y:: y vosotros percibís que hay muchas quejas o gente que no está contenta o::: | cuál es la percepción \ |
357. PM16 – extranjera / |
358. INV – sí \ | cuál es la percepción que tienes del usuario \ | está contento o qué / |
359. PM16 – hay muchos que crees que les estás engañando \ | creen que les mientes \ |
360. INV – por qué / |
361. PM16 – no sé \ | a lo mejor le dices ven mañana \ | porque está lleno \ | y a lo mejor está lleno \ | no no tú a mí hoy porque no sé qué \ | porque yo \ | como si realmente estuvieras mintiendo \ | como si no quisieras darle eso \ | y no es así o sea si no le das es porque no hay \ |
362. INV – no claro \ |
363. PM16 – pero ellos se sienten \ | supongo es que no están a gusto aquí por las- por las ideas que ellos traigan de su país \ | no están bien integrados aquí \ | o no se sienten bien integrados \ | entonces lo reflejan en todos los sitios donde ellos XXX cuando acuden \ |
364. INV – sí \ |
365. PM16 – no están seguros \ | son inseguros \ |
366. INV – porque de todas formas yo pienso que el sistema sanitario para ellos \ | tiene que ser un un buen sistema \ | porque ellos vienen de muchos países donde no hay nada \ | vienen de países donde no hay un sistema sanitario \ |
367. PM16 – entonces te piden cosas que nuestra sanidad no la tiene \ | una chica quería que le hicieran una funda de oro \ | sabes aquellas que se cuelgan / |
368. INV – sí:: \ |
369. PM16 – claro \ | a ver eso no lo hacemos aquí_
370. INV – una funda de oro / |
371. PM16 – una funda de oro en la boca \ | una chica árabe \ | quería \ | sí \ | quería que el dentista le pusiera una funda de oro \ |

372. INV – a no ser que se piensen que el sistema tiene más de lo que realmente tiene\|
373. PM16 – podólogo \| te piden podólogo \| no tiene la seguridad social \|
374. INV – ya ya \| no hay \|
375. PM16 – para nadie \| entonces tú a ellos les dices que no hay podólogo \| y lo primero que se piensan es que claro para mí no hay \| como soy extranjero \|
376. INV – {(@) claro \| \| } y::: consideras que tu forma de actuar e::s responde a lo que la institución espera de ti /|
377. PM16 – no \| no lo sé \| yo actúo como yo \| {(&) no sé qué espera la institución \| si espera más que sinceramente que llame \| }
378. INV – [risas]
379. PM16 – claro \| es que –|
380. INV – bueno te echaran cuando:: acabe tu sustitución no o porque –|
381. PM16 – sí \|
382. INV – y vienen a ser un poco estresante vivir haciendo sustituciones /| a dónde te llaman \|
383. PM16 – a lo primero XXX tiene que estar alguien malo \| sí o vacaciones \| pero tiene que estar malo \| para que estés trabajando XXX por ejemplo ahora yo estoy por la =Paquí= \| ha tenido un embarazo súper difícil y necesita \| a mí me sabe mal \| XXX me sabe mal que este pasando XXX \|
384. INV – =sí= \
385. INV – sí \|
386. PM16 – ayer hablaba yo con ella \| y me decía no sé si el veintinueve volveré o no\| no sé qué porque depende de cómo vaya el médico \| yo se lo dije a ella \| por tí ojalá que todo te vaya bien \| pero es que mí no quiero que vuelvas \| sinceramente \| que tampoco no quiero que ella esté mal \| entonces te sientes mal \|
387. INV – pero es porque tú dependes en ese caso de ella \|
388. PM16 – a parte dependiendo de lo que ella haga el veintinueve \|
389. INV – qué fuerte \| \| y::: no sé te preguntaba antes por el tema de la formación \| por formación lingüística \| por formación de atención al público \| y formación en cuanto a::: a tener en cuenta diferencias culturales \| para hacer un trámite \| hacen cursos o enseñan algo /|
390. PH4 – a ver \| entonces tendrías que ser no administrativo \| ser ingeniero o:: y

pagar tres mil euros \ | o sea \ | a ver de qué vamos \ | claro \ | si eso es muy bonito \ | si cuanto más exigen yo más apoco- digo yo más apporto \ | pero pero si ellos lo que buscan aquí es un diplomático \ | que paguen un diplomático \ | yo estoy aquí de funcionario antiguo \ | como estaba en el ochenta seis cobrando el mismo sueldo \ | claro para mí no ha habido ninguna subida \ | ni área básica ni informática \ | ni porque los médicos tienen genéricos \ | ni pollas \ | a mí todo eso no me afecta en nada \ | me afecta lo que es el volumen \ | pero no me afecta lo que es la remuneración \ | con lo cual me siento poco profesional \ | poco:: entonces claro \ | si me pides que yo haga cursos de:: de colaboración con etnias y tal \ | o sea es que yo lo haría encantado \ | pero para qué / | para qué / | de qué me vale \ <0>

391. INV – ya \ |
392. PH4 – para qué / | como interés propio / | como cultura mía / | para qué / | para qué me interesa \ | si a mí no me van a retribuir \ | o sea me da lo mismo \ | que coja el teléfono o que lo coja otro \ | o sea \ | ha llegado un momento que |
393. INV – te van a pagar igual \ |
394. PH4 – igual que yo \ | el que venga \ | el que venga pondrá un poco más de su parte \ | porque claro no tiene plaza fija \ | está jodido \ | pero yo / | tía \ | o te lo retribuyen o que no cuenten conmigo para:: para hacer la o con un canuto \ | que es lo que marca la:: la política \ | tía \ | mil euros lo está ganando cualquier subnormal de la Generalitat \ | cualquier último peón guarro que está ahí recogiendo las las colillas que tiran el el magistrao \ | me entiendes lo que te quiero decir / |
395. INV – mm \ |
396. PH4 – con novecientos euros guarros \ | me entiendes / | tal y como está el euro \ | yo no:: vamos no quiero ni verlo eso \ | es que no quiero ni ver a la etnia \ | o sea a nadie \ | para qué quiero tratarlos \ | que pongan un departamento aparte \ | que pongan que ponga un depar- que pongan recursos \ | =que pongan un departamento= aparte \ | que pongan gente \ |
397. PM16 – =pero eso no lo hacen= \
398. PM16 – eso también lo tendría que hacer en función del área básica \ |
399. INV – ya gente especiali_
400. PH4 – ah tío \ |
401. PM16 – hay áreas =básicas que tienen un volumen= de:: de extranjeros o de inmigrantes que otras \ | entonces en Gracia qué les tendría que dar \ |
402. PH4 – =es que hay algunas que tienen= \
403. INV – pero eso podría ser o ser una buena idea / | el hecho de hacer un

- departamento aparte que tengan en cuenta sus diferencias /| con mediadores /| con /|
404. PM16 – sí que están eh \|
405. PH4 – el que sea \| habrá uno o habrá dos \|
406. INV – yo estuve en la oficina de Avenida América \|
407. PM16 – XXX
408. INV – pero hay se atiende a todo el mundo y:: hay un –|
409. PM16 – XXX también \|
410. INV – claro \| es que por eso digo \| si creamos un departamento aparte \| estamos admitiendo que hay una diferencia \| y entonces necesitan una_
411. PM11 – XXX un departamento aparte \| atendiendo al público no puedes estar haciendo facturaciones \| sacando no sé qué \| a ver \|
412. PM16 – no \| sabes lo que pasa /|
413. INV – entonces es un problema \|
414. PM11 – XXX allí esto no es \|
415. INV – entonces \| es un problema de organización más que otra cosa \|
416. PM16 – es que yo creo que en el fondo se intenta \|
417. INV – o no hay problema /<0>
418. PM16 – XXX ayudar con mediadores \| o a lo que mejor lo que hemos hecho se ha quedado pequeño \|XXX y menos cuando XXX
419. INV – claro \|| sí \|
420. PM16 – XXX necesito un mediador ya sabes \|
421. INV – uno de guardia \|
422. PM16 – exactamente \| aquí viene un día a la semana \| necesitamos un mediador\|el esfuerzo la intención está pero escasamente XXX
423. INV – entonces podemos decir que es un problema entre comillas de recursos \| y un problema de organización de esos recursos \|
424. PM16 – claro \| pero en el fondo pues hala \| ellos ya están viendo que hay problema \| que hay que arreglarlo \| y que hay que ayudar a esta gente de otra manera un poco distinta \|

425. INV – a mí me sorprendió una cosa \ | el mediador está aquí por una o ene gé \ | es decir \ | la idea y la financiación \ |
426. PM16 – es de una o ene gé / |
427. INV – es de una o ene gé que se llama salud y familia \ | no sé si tiene algún tipo de- no sé si tiene_
428. PM16 – a lo mejor \ | a petición de esas personas que van a esa o ene gé \ | han hecho un estudio y han puesto <0>
429. INV – pero no a petición \ | por lo que yo tengo entendido no sé no sé_
430. PM16 – la voluntad no ha sido del ics está diciendo \ |
431. INV – no sé que tipo de colaboración hace el ics \ | imagino que sí porque le da aquí n espacio y tiene una |
432. PM16 – eso faltaría \ |
433. INV – por eso digo \ | pero no sé cuál es el tipo de ayuda que realmente ha facilitado el ics \ |
434. PM16 – yo pienso que es idea del ics \ | pensaba \ | o sea yo sé que no trabajan directamente desde el ics \ |
435. INV – es de una o ene gé \ | que se llama salud y familia \ | tiene una página web y te explican un poco los proyectos que tienen \ | pero yo diría que |
436. PM16 – que que o sea que la idea \ |
- [Una médica interrumpe la entrevista]
437. INV – la estoy entrevistando \ |
438. MM1 – ah sí \ | qué guay y además |
439. INV – es una entrevista de grupo más bien \ | porque ella también participa \ | porque así recabamos más opinión \ | y luego yo creo que para terminar un poco \ | cuál es el valor que piensas que tiene para ellos por ejemplo la tarjeta sanitaria / | o todos los servicios que se le facilita / | cuál es el valor que puede tener para un extranjero / |
440. PM16 – pues XXX para la sanidad y el sistema que sea XXX
441. INV – mm \ | y para ti por ejemplo este trabajo \ | es un trabajo que te hace feliz / | que te que te gusta \ | que te hace sentir bien \ |
442. PM16 – sí \ | me siento bien trabajando \ | sí \ |

443. INV – es decir \ | hay ciertas cualidades para:: una persona que trabaja aquí de cara al público / | tiene que tener unas cualidades personales o cualquier |
444. PM16 – todos los trabajos {(&)} requieren cualidades personales \ | }
445. PM11 – y más de cara al público \ |
446. INV – sí / |
447. PM16 – XXX tienes que mentalizarte que prestamos un servicio al público \ | tienes que estar preparado para eso \ | si no XXX
448. INV – y te imaginas de aquí dentro de diez años haciendo lo mismo / |
449. PM16 – no \ |
450. PM11 – qué horror \ | para mí sería horroroso \ |
451. PM16 – no \ | porque no me gusta XXX
452. INV – porque qué / |
453. PM16 – no me veo estable en este sistema \ |
454. INV – por qué no te ves establece \ |
455. PM16 – me acuesto esperando a ver qué pasa el veintinueve \ |
456. INV – ya \ |
457. PM16 – {(@) a ver estable \ | }
458. INV – ahora tienes la opción de preparar la oposición ésa o:: – |
459. PM16 – pero siempre te sientes con gentes que lleva mucho más tiempo \ | XXX hay muchos cursos que se han hecho aquí \ |
460. INV – ya \ |
461. PM16 – yo en estas últimas oposiciones XXX con que hayas un examen muy bien \ | o le dan una plaza en un pueblo perdido de XXX y vete allí \ |
462. INV – ya \ |
463. PM16 – y qué hago yo renuncio a eso y pierdo el tema \ |
464. INV – pues sí \ |
465. PM16 – por eso XXX
466. INV – pues yo creo que ya está bien \ | ya hemos terminao \ | muchas gracias \ |

467. PM16 – sí \ | voy a ver si trabajo \

4.3 Reunión de trabajo de los proveedores

- *Nombre del archivo transcrito:* Reunión
- *Nombre del archivo de audio:* Reunión (13-7-2005).oma
- *Participantes:* PM1 (proveedora uno), PH2 (proveedor dos), PM3 (proveedora tres), PH4 (proveedor cuatro), PM5 (proveedora cinco), PH6 (proveedor seis), PM7 (proveedora siete), PM9 (proveedora nueve), PM11 (proveedora once), PM12 (proveedora doce), PM14 (proveedora catorce), PM15 (proveedora quince), PH18 (proveedor dieciocho), AM1 (ayudante mujer uno), RH1 (responsable hombre uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* PM1: española, PH2: española, PM3: española, PH4: española, PM5: española, PH6: española, PM7: española, PM9: española, PM11: española, PM12: española, PM14: chilena, PM15: española, PH18: española, AM1: española, RH1: española, INV: española
- *Lengua:* castellano, catalán
- *Duración:* 54:18
- *Fecha de la grabación:* 13/7/2005
- *Lugar de la grabación:* Centro de Atención Primaria
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García / María Elena Carmona García
- *Tema:* El funcionamiento interno de la sala de trabajo administrativo y la recepción

[Antes de comenzar la reunión, la proveedora PM1, encargada de organizar la reunión, reparte una hoja con los puntos que se van a tratar en la reunión de administrativos]

1. PM1 – bueno \ | sch:: – | [todo el mundo está hablando]
2. PH4 – loros \ | a ver esos loros \ |
3. PH18 – a ver ahora \ |
4. PM1 – e:: referente a los análisis de:: de muestra que sean de semen \ |
5. PH4 – mm / |
6. PM1 – no se hacen aquí en el centro \ |
7. PH4 – hombre / |
8. PM1 – tenéis que fijar con la petición abajo con el- con lo que sea semen \ |
9. PM7 – [risas]
10. PH4 – es que no me lo puedo creer \ | {(@) que se hagan en el centro \ |} quién es la autorizada para hacerlos \ | quién sería \ |
11. PM1 – se tienen que personalizar en Manso con la petición \ |
12. PM7 – se les da tubito / | bote \ |

13. PM11 – a ver \ | sí_
14. PH4 – también \ | y un guante de látex desechable \ | [risas]
15. TODOS – [risas]
16. PH4 – {(@) sí es verdad \ | es de risa \ | }
17. PM5 – venga \ | dejadla hablar \ |
18. PM1 – entonces se tienen que personalizar con la petición \ | e::: cualquier día antes de las diez de la mañana \ |
19. PH4 – en ayunas / |
20. PM1 – y la muestra es válida sólo durante una hora \ |
21. PH4 – claro \ |
22. PM1 – a ver \ | esto se lo deben informar arriba \ | el médico o la enfermera \ | pero por- pa que lo sepamos \ | si nos viene la petición \ | pueden ir a ver a Amé- a Manso \ | {(F) con la petición \ | } el día que ellos quieran a las diez \ | antes de la diez de la mañana \ |
23. PM7 – pero a ver XXX
24. PM1 – pero la gallarda \ | o se la hacen allí en Manso \ | [risas] {(@) o que se la hagan por el camino \ | yo qué sé \ | }
25. TODOS – [risas]
26. AM1 – quién te ha dicho lo que la hora \ | Pilar / |
27. PM11 – es que antes eran dos eh / | =dos horas= \ |
28. AM1 – =eran dos horas= \
29. PH4 – dos horas de qué / |
30. PM1 – pues:: | de dónde lo saqué yo esto \ |
31. PH4 – [risas] {(@) tanto / | } dos horas / |
32. PM11 – la recogida te la puedes quedar media hora antes no / |
33. PH18 – es de nueve a diez \ |
34. PH4 – con ántrax \ |
35. PM1 – no \ | no sé ahora bien bien \ |

36. PH2 – una hora \ |
37. PM1 – pues la petición detrás \ | qué dice \ |
38. AM1 – una hora \ |
39. PM1 – una hora \ | una hora entonces \ | vale \ |
40. PH18 – o sea que de nueve a diez \ |
41. PH4 – una hora para cada prueba / |
42. PM1 – {(enfadada) ay Pedro \ | si vas a las diez allí \ | y si vives a dos horas pues te la tendrás que hacer allí \ | si vives a media hora \ | háztela en tu casa \ |}
43. PH4 – pa que llegue el bicho vivo / |
44. PM1 – entonces_
45. PH4 – vale \ |
46. RH1 – no el bicho \ | porque hay millones \ |
47. PM1 – punto dos \ |
48. PH4 – y digo yo \ | no se puede llevar una tartera de ésas \ | {(@) o una nevera para para \ | hombre yo lo digo \ | más cómodo que no ir ahí \ | aquí te cojo y ej:: \ |}
49. TODOS – [risas]
50. RH1 – XXX Pedro que vaya \ |
51. PM7 – vamos a probarlo \ | venga háztela \ |
52. PH4 – [risas] {(@) a ver \ | la revista \ |}
53. PM1 – después \ | e::: una persona que quiera tener el especialista en otro centro sanitario \ | pero quiere continuar aquí con el de cabecera \ | se puede hacer \ | hay una plantilla guardada en la compartida {(cat) models administratius impresos canvis de metge segona opinió \ |²⁵⁶}
54. PM7 – joder \ |
55. PM1 – entonces e::: se imprime \ | lo tiene que rellenar \ | o se puede rellenar automáticamente aquí \ | {(AC) ahora no lo recuerdo bien \ |} y la usa- la usuaria tiene que presentarlo en la Avenida América \ | allí lo presenta \ | si se lo aceptan bien \ | y si no \ | tendrá que visitarse aquí con especialista de aquí \ |
56. PM15 – y no es mejor que lo haga el médico / | que pida allí especialista / | que es

- lo que se había hecho hasta ahora \ |
57. PM1 – utilizan el mismo documento \ | utilizan el mismo documento \ | una chica no quiera venir aquí al dermatólogo porque los lunes \ | no podía venir a las horas que teníamos \ |
58. PH4 – sí \ | eso también me han comentao \ |
59. PM1 – entonces en Avenida América había pues un martes \ | y el martes sí que podía ir \ | entonces le entregue el papel éste \ | lo rellenó \ | lo entregó en la oficina \ | y fue aceptada \ | el dermatólogo lo visitan allí e:: los martes \ | y aquí no \ | co- como siempre \ | normal \ |
60. PM15 – pero esto esto \ | esto es cambio de médico \ |
61. PH4 – que hable con el coordinador \ |
62. PM2 – esto \ | por ejemplo que es un especialista que no:: que no quieras venir aquí por lo que sea \ | y quieras en otro centro \ |
63. PH18 – pero el dermatólogo tiene que estar aquí / |
64. PM5 – o vamos a la oficina \ |
65. PM15 – no es lo mismo \ | es que no es lo mismo \ | o es el mismo médico \ | o si no te dicen \ | el dermatólogo éste a mí no me gusta \ | aunque visite en otro sitio es lo mismo \ |
66. PM1 – a ver \ | si por ejemplo si el dermatólogo de aquí no te gusta \ | pues tú vas con este papel \ |
67. PM15 – con éste o con el que ha de hacer el médico / |
68. AM1 – {(cat) això maiteix \ | tu quan vas a l'oficina ja expliques els motius \ | i allà ja ho fan \ |²⁵⁷}
69. PH4 – o le dices \ | {(@) si éste es malo \ | imagínese el que hay en otro sitio \ | confórmese \ | }
70. RH1 – es el mismo dermatólogo que hay en Avenida América que aquí / |
71. PH4 – {(@) y le digo este es el que va a todos los sitios \ | o sea que se lo va a encontrar donde vaya \ | }
72. RH1 – XXX
73. PH4 – también e eso según el paciente \ | lo pue- se lo puedes controlar \ | eso es imposible \ |
74. PM1 – punto tres \ |

75. TODOS – sch:: \ |
76. PM1 – se ha creado una carpeta de protocolos de administración \ | está en el armario allí \ |
77. PH4 – {(P) ah protocolo:: \ |}
78. PM1 – e:: y también estará guardado e:: informáticamente en la:: carpeta protocolos dentro del la compartida \ | por ahora hay un protocolo \ | a ver si vamos haciendo \ | en el ordenador que se guarde aquí \ | y:: también lo tenemos físicamente ahí \ | {(AC) por si queremos rápidamente mirarlo o lo que sea \ | vale/|}
79. PH4 – {(P) se escanea \ |}
80. PM1 – punto cuatro \ | error del cambio de médico \ | hay hojas que enseñar \ | ha habido un par de visitas \ | que ha dado visita con:: doctor \ | y no con la enfermera \ |[muestra un documento]
81. PH4 – eso es mío \ | de pediatría \ | Moler \ |
82. PM1 – pues ya te vale \ |
83. PH4 – {(F) hombre /| no estaba para la enfermera y necesitaba la visita \ | qué le voy hacer \ |}
84. PM1 – nos cuan- éste me lo entrega la enfermera eh /|
85. PH4 – sí \ |
86. PM1 – cuando me lo entrega la enfermera es porque había cita con la enfermera \ | también \ | no sé \ | es igual \ | ya está \ | que es tenerlo en cuenta \ |
87. PH4 – XXX a mí me da lo mismo \ |
88. PM1 – después \ | esta letra alguien la reconoce \ | [muestra otro documento]
89. PH4 – a ver \ | yo \ | yo pico \ | si no sale lo pongo \ |
90. PH2 – pásalo porque si no \ |
91. PH4 – ésta no me suena \ |[mira el documento]
92. PM1 – bueno mira \ | que vayamos con ojo_
93. PH4 – ésta es la de la hache en medio \ | que pone la hora \ | la hace y después los minutos \ | pone doce hora \ | que parece un cuatro \ | y después pone =quince segundos \ | en=tonces parece doce mil cuatrocientos \ | {(FF) doce mil cuatrocientos quince \ |} y =dice la enfer- la chica= \ | oiga /| es que no sé qué hora tengo \ | digo pues ni yo tampoco \ | verdad que sí /| doce mil cuatrocientos quince \ | y es \ | doce horas \ | coma quince \ |

94. PM9 – =eso es
mío eso es mío= \
95. AM1 – ={{(@) salió \ | }=
96. TODOS – [risas]
97. PM9 – es verdad \ | no / |
98. AM1 – saca el látigo \ | [risas]
99. PH4 – no no \ | {(F) doce coma quince \ | horas \ | }eso sí \ | no doce hora \ |
coma quince \ |
100. PM9 – yo lo veo normal esto \ | aparte_
101. PH4 – sí \ | y la hache es un cuatro \ | y la gente dice \ | oiga \ | esto:: no \ |
102. AM1 – y porque no está Carme \ | que diría aquello que no se identifica la gente \ |
103. PH4 – eso \ | te diría \ | a ti te íbamos buscando hace tiempo \ | el de la hache \ |
{(@) el de la hache como un cuatro \ | }
104. TODOS – [risas]
105. PM3 – he visto =otra cosa {(cat) al mati²⁵⁸ \ | }=XXX
106. PH4 – =otra cosa mariposa= \
107. PM1 – cada uno:: nos han dado:: una dirección de correo electrónico \ |
108. PH4 – es verdad \ | hace una semana que no la veo \ |
109. PM1 – al cual nos puede llegar todo tipo de información \ | que \ | a lo mejor es
un curso que acaba el plazo en un día o en dos días \ | que me vienen cursos como
estos \ | que tenéis que mirarlo cada día \ | porque:: en ese caso:: ir corriendo
cuando tenemos que hacer las solicitudes \ |
110. PM9 – dónde lo miramos \ | los cursos / |
111. PM1 – e::n la dirección de correo \ |
112. PH4 – correo \ |
113. PM1 – y:: cuando- y si hay algún curso \ | y aunque sea un plazo de quince días \ |
pues intentar dárme lo al día siguiente de haber recibido \ | el correo \ | o sea \ |
entregarme la solicitud rellena da \ | al día siguiente \ | porque así lo entrego yo
cuanto antes \ | vale \ | el punto:: siete \ | porque el seis no lo voy a decir \ |
114. PH4 – mm / |

115. PM1 – para los padres que quieran el pediatra de tarde \ | y no bajen del burro \ | no enviarles a hablar la doctora Montes \ | por si les acepta ella o no \ | porque se ven en un compromiso \ | ella y la Antoñita \ |
116. PM11 – no \ | tenemos que enviarles al dire- enviarlos al dire \ |
117. PH4 – al coordinador \ |
118. PM1 – es que habido gente que ha:: ido pa arriba \ | ay pues me han dicho que suba a hablar contigo \ |
119. PH2 – {(cat) si té germans què²⁵⁹ / | }
120. PM1 – no \ | ya ya \ |
121. PM5 – no si son hermanos sí \ |
122. PM1 – entonces pues nada \ | mm los que quieran a la doctora Moler \ | pues se les hace rellenar la solicitud de cambio de médico \ | y:: ya les contestará el coordinador \ | el punto ocho \ <0>
123. PH4 – el breve \ |
124. PM1 – ojo con las forzadas \ | porque el día diecisiete de junio la enfermera Ángeles tenía siete forzadas a =primera= hora \ | y:: no eran curas diarias de estas obligatorias \ | eran pues cosas normales \ | y controles y gente que podía esperar \ |
125. PH4 – = {(cat) pobreta²⁶⁰ } = \
126. PH4 – eso no es normal \ |
127. PM1 – vale / |
128. PM7 – sólo se fuerzas curas XXX
129. PM1 – curas que tienen que ser diarias \ |
130. PM7 – nada más \ |
131. PM1 – entonces \ | a ver los análisis de bebés \ | vale / |
132. PM7 – {(F) perdona \ | perdona \ | } esto de forzar visitas \ | agradecería cuando se fuercen en especialista \ | que ponga el porqué y quién lo hace \ |
133. PH4 – se suele poner texto \ | verdad / | vamos \ |
134. PM7 – se suele poner \ <0>
135. PH4 – ponemos pe o \ | orden \ | doctor \ | doctora \ | lo que sea \ | muchas veces a mí Julio \ |

136. PM7 – es que Julio claro_
137. PH4 – no \ | { (F) cuando me lo piden a mí \ | } entonces yo lo hago y pongo \ | de erre punto Julio \ | o de erre doctora \ | la que sea \ |
138. PH4 – pero es que casi nunca hay texto Pedro \ |
139. PH2 – yo \ | si es una urgencia tampoco pongo texto porque ya ya ya es urgente \ | yo entiendo_
140. PM7 – ya es que hay muchas forzadas que no son ni urgente \ |
141. PH4 – sí no \ | lo dicen ellos por teléfono muchas veces \ | lo que pasa es que hay que ponerlo para que se sepa \ |
142. PM7 – quién te lo dice por teléfono \ |
143. PH4 – el médico en ese momento \ |
144. AM1 – pues que se moje y =ponga=
145. PH4 – =por eso= yo en el texto lo identifico \ | o sea muchos de ellos salen identificaos \ |
146. AM1 – además urgente no es poner la cruz \ | que la puede poner cualquiera \ | urgente es poner la cruz \ | el sello y firmar \ <0>
147. PH4 – y firmarlo \ | sino la cruz la puede poner Santa Rita \ |
148. PM7 – yo solo te digo que el señor Vidal \ | hasta hace una semana no sabía que había urgentes \ | eh / | él creía que preferentes eran al día siguiente de la visita \ |
149. PH4 – no:: \ |
150. PM7 – no porque hablé yo con él \ |
151. PH4 – él me ha comentado unas veces para forzar en el momento \ | para algo \ | entonces lo he mirado \ | si he podido \ | pero hay que ponerlos en el texto \ |
152. AM1 – { (cat) no \ | pero a l' hora d' omplir una derivació \ | XXX si al especialista li interessa a lo millor ho hauria no / | també \ |²⁶¹ }
153. RH1 – { (cat) una derivació \ |²⁶² }
154. AM1 – { (cat) ja pero que si:: si no surt el motiu o el que sigui \ |²⁶³ } mira \ <5> pues eso \ |
155. PH4 – pues eso \ |
156. PM7 – os ruego los identifiquéis y me vais_

157. RH1 – {(cat) una derivació si és urgent XXX²⁶⁴ }
158. PH4 – cuando estáis en la hora \ | efe siete \ | se abre el texto se pone por qué motivo \ |
159. PM7 – y quién lo ha puesto \ |
160. PH4 – hombre claro \ | quien lo ha pedido y por qué lo ha pedido \ | yo lo pongo \ |
161. PM1 – la persona que programa quieres decir / |
162. PM7 – claro \ | también se ha de poner \ |
163. PH4 – eso que especifique \ | si hombre \ | soy pe \ | y ya estoy en el XXX [risas]
164. PM1 – bueno \ | están también los análisis de bebés \ | vale / | los análisis de los bebes \ | entonces no hay unos meses estipulados \ | vale / | e:: los análisis de los bebés se tienen que hacer en el hospital infantil de Valle Hebrón \ | vale / | se tiene que fotocopiar la hoja del análisis \ | y:: anota::r \ | bueno \ | se tienen que fotocopiar la hoja del análisis \ | y enviarlo por fax a::l número que lo encontraréis en el manual informativo y catálogo de servicios del laboratorio clínico Manso \ |
165. PH4 – como no lo ponga más a mano \ |
166. PM9 – dónde \ | qué es \ |
167. PM1 – es un protocolo de Manso \ | el número está en un protocolo ahí \ |
168. AM1 – eso lo podríamos poner allí en el corcho \ |
169. PM7 – XXX
170. PM1 – exacto \ <4> entonces \ | entonces \ | el fax lo encontraréis en el manual \ | y aparte \ | pues sí \ | lo colgaré y::: y:: entonces en el fax que nosotros enviamos \ | que es la fotocopia de la petición \ | en algún sitio hay que poner \ | el día que irán con el bebé a hacerles la:: la prueba \ | se les puede decir \ | que escojan un día cualquiera de la semana \ | de lunes a viernes \ | pero siempre {(F) de ocho y media a nueve \ | tienen que estar allí \ |} e:: mejor diremos que a las ocho y media estén allí con la petición y el bebé \ | vale / | pero nosotros previamente ha- habremos enviado por fax \ | una copia del análisis en Manso \ | a Valle Hebrón con el día que irá el usuario \ |
171. PH18 – con qué antelación como mínimo \ |
172. PH4 – lactados / |
173. PM1 – a ver el usuario baja aquí y lo programa \ |
174. PH2 – pero qué cita \ |

175. PM1 – qué /|
176. PH2 – cita Valle Hebrón /|
177. PM1 – no \|
178. PM5 – la señora el día que le vaya bien \| nosotros lo ponemos \|no /|
179. PM1 – me viene el usuario con la petición \| es de un bebé \| pues yo le informo\| oiga es en Valle Hebrón \| qué día le va bien ir \| pues el lunes \| vale pues oiga el lunes tiene que estar en Valle Hebrón \| yo cojo la petición \| y en un papel \| o en una carátula de fax pues pongo \<0>
180. PH2 – pasará el día tal \|
181. PM1 – pasará el día tal \| indicado que esté allí a las ocho y media \| entonces en Vallé Hebrón reciben el fax \| ven el día que les he dicho que irá \| y lo dejan en laboratorio para el día que vaya el usuario allí \|
182. PH2 – y si ese día no /| o tiene que ser ese día /|
183. PM1 – si queréis \| a ver no está mal que \| una vez enviado el fax y pasado un rato \| que nosotros llamemos por teléfono para confirmar que han recibido el fax\| vale /| que se puede dar- o sea nosotros nos podemos encontrar con un extranjero como ocurrió \| que era un extranjero \|se le programó para que viniera aquí \| a lo mejor ellos se los explicaron arriba que tenían que ir a Valle Hebrón \| pero no se enterarían \| bajaron aquí y los programamos aquí \| y vinieron aquí \| pero ya hablaré con Raquel \| por supongo que ella lo sentiría a las enfermeras de pediatría de que le expliquen bien \| o que se lo anoten aquí \| hospital Valle Hebrón \| de que no haya la confusión de que hubo \| que aquí nosotros no nos dimos cuenta y vinieron aquí \|
184. PH4 – o que o que se lo guarde la enfermera y nosotros lo gestionamos desde aquí\|
185. PH6 – hasta qué edad \|
186. PH2 – XXX edad \|
187. PM1 – de ocho y media a nueve \|
188. PH6 – qué edad \|
189. PH2 – no hay edad \|
190. PM1 – a ver son bebés \| vale /| pero:: por ejemplo un:: un bebé que ya no es tan bebe \| y la enfermera pues ve que no le va a poder extraer la sangre \| pues a su criterio \| puede enviarles a Valle Hebrón \|
191. PH6 – es necesario XXX /|

192. PM1 – según según el:: | es a criterio de la enfermera \ |
193. PH4 – es muy delicao \ | claro \ |
194. AM1 – a ver \ | es que en este caso lo que estaría bien \ | es que enfermería \ | con el médico \ | hicieran una notita diciendo derivar a Valle Hebrón \ | punto \ | y ya nosotros ya hacemos el trámite \ | pero claro tampoco vamos a hacer \ | es aquí en el mostrador decir \ |
195. PH4 – a ver las venas \ | a ver el niño \ | uy muy delicao \ | no esto no \ |
196. AM1 – es cuestión de hablar con Raquel cuando vuelva \ | o con pediatría XXX decir Valle Hebrón {(cat) i nosaltres ja sabem a què va \ |²⁶⁵}
197. PH4 – pues que la haga la enfermera y nos dé y mandamos el fax y ya está \ | que se lo cumplimente todo ella y diga \ | no se preocupen \ | váyase \ |
198. AM1 – tengo cinta \ | para ir a poner \ |
199. PM1 – punto diez \ |
200. PH4 – mm / |
201. PM1 – hay que ir con cuidado a dar de alta a una persona \ | antes \ | hay antes de nada hay que buscarla en el avance de página \ |
202. PH4 – claro \ |
203. PM1 – y si es así \ | recuperarla \ |
204. PH4 – claro \ |
205. PM1 – si no se crean duplicados de registros \ | y luego no hay manera de absorberlos \ |
206. PH4 – se sigue haciendo / |
207. PM1 – vale \ | punto once \ |
208. PH18 – si:: sobran en un centro del ics \ | porque los que no están en centros del ics no se puede ver \ |[PH18 lee el siguiente punto en la hoja que PM1 había distribuido antes de comenzar la reunión]
209. PM1 – vale \ |
210. PH4 – ya ni salen me parece \ |
211. PM1 – cuando se cambia de al- cuando se cambia de médico alguien \ | pues hay que cambiar también la enfermera \ | porque no lo cambia automáticamente \ | hacemos cambio de médico de:: hacemos cambio de médico \ | y luego tenemos

- que hacer el cambio de:: enfermera \ |
212. PM12 – a ver \ | cuando se da una primera visita \ |
213. PM15 – que no tiene_
214. PM12 – por ejemplo \ | la doctora Sabater sí que te manda a cambiar automáticamente la enfermera \ | pero si tú \ | por lo que sea \ | le tienes que cambiar \ | sólo cambias el médico \ | y tienes que cambiar médico y enfermera \ |
215. PH4 – {(F) qué qué mierda de siap que no lo haga automáticamente \ |} que programa más chungo \ | hay que vigilar \ |
216. PM12 – a ver tienes que cambiar el médico y la enfermera \ |
217. PH2 – XXX porque le han dado una específica \ | por lo tanto cuando hacen ahí el cambio \ | le haces una pero la enfermera no te lo da automáticamente \ | es una mierda de siap \ | pero bueno \ |
218. RH1 – no \ | es que si no XXX
219. PH2 – es pa pa que te acuerdes \ | es otra cosa más \ | el once qué es \ |
220. TODOS – [hablan al mismo tiempo]
221. PH4 – sí::: para no entrar en la dinámica de la auto- autoXXX \ | {(cat escolta \ |²⁶⁶)} la once qué / |
222. PM1 – punto trece \ |
223. PH4 – es trece ya / | no está mal el día \ |
224. PM1 – ah no \ | punto doce \ |
225. TODOS – [risas]
226. PM1 – ojo_
227. PH4 – se ha saltao uno \ | te has saltao uno \ |
228. PM1 – a ver \ | ojo con la programación de la espirometrías \ | porque han venido quejas que no las programamos \ | llegan allí con el volante \ | y la hora anotada y el día \ | pero a lo mejor aquí en el siap pues no llegamos a decirle \ | que sí \ |
229. PH4 – uy \ | hombre es que hay gente que ni llega todavía a espirometría \ |
230. TODOS – [hablan al mismo tiempo]
231. PM7 – eso pasa con todo \ | mucha gente se olvida de no dar en el intro \ |
232. PM1 – pue::s pues vayamos con con cuidado \ |

233. PH4 – es un principio básico de hacer \ | es un principio básico \ | darle al intro siempre \ | cualquier función que tenga el ordenador \ |
234. PM3 – XXX y el tema de la radiografía recordarlo porque no tiene problema \ |
235. RH1 – qué es lo de radiografía \ |
236. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
237. PH4 – eso no me lo explico \ | principio básico \ <6> eso es de parvulario \ | dale al intro \ | [risas] eso es de parvulario total \ | vamos \ |
238. AM1 – es que las radiografías XXX {(cat) les anàlisis també\ |²⁶⁷ }
239. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
240. AM1 – {(cat) si no per defecte surt el metge de capçalera\ |²⁶⁸ }
241. PH4 – claro \ | pues eso el efecto \ |
242. PM3 – {(cat) XXX problema perquè com tenen el XXX \ | és d'una altra manera tot \ |²⁶⁹ }
243. PH4 – a ver \ | punto:: doce más uno \ |
244. RH1 – como se nota que tienes familia allí eh / |
245. PM3 – no \ | pero no:: XXX
246. PM1 – venga trece \ | recordar que aunque sean XXX \ |
247. PH4 – cómo / |
248. PM1 – que aunque sean desplazados de otra comunidad autónoma \ | hay que asignarles el médico \ |
249. PH4 – claro \ |
250. PM1 – hay que poner la comunidad la {(cat) salut d'origen que sigui \ | valencià\ |²⁷⁰ } tal y y después asignar médico \ |
251. PM12 – pero hay un problema con esto \ | eh / | porque hay gente por ejemplo\ | a mí me pasó el otro día \ | un chico que estaba empadronado en Barcelona \ | pero vive aquí pero quiere seguir XXX ahí qué le haces \ |
252. PM1 – cómo / | perdona / |
253. PM3 – se asigna igual \ |
254. PM12 – XXX su tarjeta sanitaria / |

255. AM1 – bueno \ | pues =que utilice la= de su comunidad \ | no pasa nada \ |
256. PH4 – =lo mismo= \
257. PH4 – que utilice la suya \ |
258. PM12 – es de aquí \ | es de Barcelona \ |
259. AM1 – dónde está empadronado \ |
260. PM12 – en otro sitio de Barcelona \ |
261. AM1 – si está empadronado en Cataluña da lo mismo \ |
262. PH2 – es =lo mismo= \ | no hay desplazados \ |
263. PM3 – =es igual= \
264. PM12 – aunque aunque no traiga la hoja de empadronamiento se le asigna el médico \ |
265. PM3 – sí sí sí \ |
266. PH2 – si está empadronado en Cataluña \ |
267. AM1 – {(cat) i per primeres visites no cal demanar el padró \ |²⁷¹}
268. PM12 – no / |
269. AM1 – no \ |
270. PM3 – {(cat) no cal / |²⁷²}
271. PH4 – la nueva legislatura los prohíbe \ |
272. PH2 – lo que pasa es que si no {(cat) té:: targeta sanitària²⁷³}_
273. AM1 – {(cat) a veure \ | s'ha de demanar per a la targeta sanitària \ | però quan- la primera visita aquí al centre no cal \ |²⁷⁴}
274. PH4 – {(@) a mí me gustan los padrones que pone sin destino fijo \ | } ah bueno \ | usted está empadronado \ | sí \ | sin destino fijo \ | bueno \ | pues ya le vale \ | no me digas tú \ | un padrón sin destino fijo \ | y qué / | y dónde lo empadronas \ | dónde lo ubicas \ | eso es absurdo \ | es un poco absurdo creo yo \ | estoy empadronao \ | ya sí \ | yo te diré \ | XXX cuando vale – |
275. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
276. AM1 – yo puedo vivir aquí y estar empadronada en el pueblo porque me interesa \ | por los XXX \ | estar viviendo aquí y estar empadronada XXX {(cat) o sigui que el

- padró es va crear per un problema econòmic \ | el tema va ser que si la gent està empadronada al barri | el centre rep més recursos \ |²⁷⁵} pero como los recursos van a ser los mismos \ | pues fuera líos \ |
277. PH4 – cuando llega XXX cuando no llega no \ |
278. AM1 – para la tarjeta sí \ | eh / |
279. PH4 – sí \ |
280. AM1 – pero bueno \ | con que esté empadronado en Cataluña es suficiente \ | en cualquier punto \ |
281. PH4 – en cualquiera donde yo me sé \ |
282. PH18 – pero cómo se introducirán los datos del padrón \ | cómo sabremos cuando se pida la tarjeta \ |
283. PH4 – mm \ |
284. AM1 – e::h a ver \ | la tarjeta le va a llegar a ese domicilio \ | si nos está engañando es su problema \ |
285. PH4 – XXX a ver pasemos página \ | cuántos temas son corazón \ |
286. PM1 – {(P) hasta que acabe la página \ | }
287. PH4 – oye \ | no llevará muchas hojas \ |
288. PM1 – ya está \ | mira XXX
289. PH4 – uy qué bonito \ |
290. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
291. PH4 – {(F) sch últimos últimos cartones \ | va \ | }
292. PM1 – a ver \ | han llegado- ha llegado unas pautas para hacer los carteles informativos \ | aquí en el centro \ | por ejemplo_
293. AM1 – {(AC) han vuelto a llegar otra que no me ha dado tiempo de pasarla \ | eh/ | ah te ha llegado a ti también \ | }
294. PM1 – que::: que por ejemplo queremos poner el horario de algo \ | pues en el es un cartel ya hecho y:: machacar pues encima el texto que haya \ | pues horario del centro \ | de tal a tal o el médico tal está visitando la consulta tal_
295. PH4 – modelo homologamos por el ics \ | cuidado eh \ |
296. PM1 – utilizaremos esos carteles \ | vale / |

297. PH4 – que no son modelos convencionales \ |
298. PM1 – todo lo que busquéis posiblemente esté en la compartida \ | vale / |
299. PH4 – mm \ |
300. PM1 – e::: otro punto \ | | e::: de aquí a unos días: colgaré un una tabla \ | o sea he creado una tabla que estará colgada en administración \ | con diferentes tareas que se tienen que realizar \ | pero que se realizan de vez en cuando \ | y claro \ | un día por uno \ | otro día por otro \ | o porque no:: de esto \ | no se hacen \ | pues para que podamos llevarlo mejor estas tareas \ | y:: dónde estoy \ |
301. PH4 – qué tareas \ <0>
302. PM1 – y::: y asegurarnos de que se hacen \ | =pues estará= colgado no sé dónde \ | pues por la mañana \ | primera hora \ | por ejemplo \ | a ver yo sé que Lluís hace el correo y las derivaciones \ | pues él tendrá que tachar clac y clac y poner \ | por ejemplo Lluís \ | y saber que ya lo ha hecho él \ |
303. PH4 – =qué tareas= \
304. PH4 – mm \ |
305. PM1 – por ejemplo después viene también \ | por ejemplo el envío de las tarjetas sanitarias \ | de las solicitudes \ | esto:: lo hace una cuando se acuerda \ | pues habrá un día en concreto \ | por ejemplo el jueves pues que:: la persona que tenga un momento libre \ | pues \ | por ejemplo Pilar \ | tacho y me pongo \ | y lo reviso \ | y lo pongo en un sobre para la oficina América \ | luego después también están las otis \ | que::: a veces a mí \ | yo qué sé \ | que hay que hacerlas \ | se me olvidada \ | un día la hago yo \ | otro día la hace la Montse \ | otro día lo hace otro \ | pues para que no hayan | olvidos y tal \ | pues como estará el cartel que tendrá todo el mundo \ | pues mire el cartel de vez en cuando \ | y vea \ | hostias las otis no están hechas \ | pues tachar que ponga el nombre \ | y que las haga \ | y:: otras más cosas como pueden haber \ |
306. PM12 – XXX análisis \ |
307. PM1 – lo de los análisis ya he puesto que será \ | bueno lo de los análisis no está incluido creo allí \ |
308. PM12 – {(&) cuando no está ella se le va la olla \ | }
309. PM1 – ajá \ |
310. PM3 – no es siempre \ |
311. PM1 – es que sabes \ | yo no he pensado en la tarde \ |
312. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
313. PM1 – no es eso \ | no es eso \ | son tareas \ | a ver \ | son tareas que también que

- sí que sí que también se pueden hacer por la maña- por la tarde \ | por ejemplo el envío de tis \ | por ejemplo preparar las otis \ | lo tenemos que hacer por la mañana \ |
314. PM12 – por la tarde ya pensaré yo alguna cosa y ya la pondré \ |
315. PM1 – vale \ | sí sí \ | y entonces pues pues también \ |
316. PM12 – por ejemplo eso \ | lo de ella cuando no está_
317. PM1 – pues lo tienes_
318. PM12 – por la mañana no le ha dado tiempo a hacerlo \ | nosotros pensamos que ya lo tiene hecho \ | y no lo hacemos \ | luego el lunes \ | los de la mañana nos cortan el cuello
319. PM1 – pues aquí tienes la tabla \ | tú añade lo que quieras \ |
320. PM12 – {(bromeando) me he cogido unas broncas \ | }
321. PM1 – a ver otro otra cosa \ | y Carlos / |
322. AM1 – está al teléfono \ |
323. TODOS – [risas]
324. PM1 – una cosa que tengo que preguntarle \ |
325. PH4 – se ha esfumao \ |
326. PM3 – [risas] se lo ha tragado la tierra \ |
327. AM1 – me parece que se ha ido ya \ | se ha ido \ | ahora está por ahí tirao en el suelo \ |
328. PM3 – vamos a hacerle el boca a boca \ |
329. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
330. PM3 – {(cat) una cosa una cosa \ | el altre dia XXX això d'algú que no se'n recorda XXX del pacient \ | no saps qui és \ | lo encuentro amunt de la barra que està aquí dalt XXX allà a l'ajuntament amb els documents \ | XXX el pacient no / |²⁷⁶}
331. PM1 – sí \ |
332. PH4 – bueno \ | se puede dar por carta \ | sabes la dirección / | | se lo enviamos con un sobre al domicilio \ |
333. PM3 – XXX
335. PH4 – XXX al Ministerio XXX ponle un sellito \ |

336. PM15 – XXX
337. PH4 – y a enviarlo a domicilio \ | sí sí \ | bueno \ | qué puntos \ | qué puntos tiene mi niña \ |
338. PM1 – bueno \ | lo que le quería preguntar a Carlos \ | pues: o::: o era para decirle que_
339. PH4 – imagínate que está \ | pregúntaselo ya ya contestará \ |[risas] {(@) a ver \ | pregúntaselo \ | }
340. TODOS – [risas]
341. PM1 – Pedro \ | tío \ | estoy hablando \ |
342. AM1 – Pedro \ | yo te- yo me tomo a- pero molesta mucho \ | estar explicando cosas \ | =que= se los =estén tomando la gente a= cachondeo \ |
343. PH4 – =sí= \ =pero es el último punto= \
344. PH4 – oye \ | no es cachondeo \ | es real \ |
345. PM1 – bueno \ | pues lo que quería dec- preguntarle a Carlos es que que::: que cómo los médicos nos vienen ya enviando los usuarios para hacer la va- las ites las_
346. PH2 – ya está \ | yo se lo dije \ | ya lo sabe \ | ya lo ha dicho \ |
347. AM1 – está al corriente y él les dijo que no lo hiciera \ | Pilar \ | lo que pasa es la Montero se le fue la olla \ |
348. PH4 – bastante \ | un poco \ |
349. PH2 – no \ | la Montero es que \ | a ver_
350. PM12 – XXX la Montero \ |
351. PH2 – {(cat) quan ho va explicar la Montse \ | va dir²⁷⁷} a partir de tal día se hace el cambio en el XXX porque han cambiado el sistema \ | {(cat) i ella va entendre que a partir de tal dia XXX nosaltres²⁷⁸} \ | pero ya lo sabe:: Carlos \ |
352. PM12 – pero por qué XXX pregunto eh / |
353. PH2 – a ver \ | simplemente porque XXX a más porque se dijo porque se eso era un tema que como había había problemas \ | que primero lo tiene que exponer Carlos \ |
354. AM1 – es que ahora ha llegado otra nota con problemas de test \ | de fechas \ | lo tiene Carlos \ | se lo acabo de pasar \ | o sea es que hasta que no se pongan de acuerdo \ | me parece absurdo también que estemos de rebote nosotros \ |

355. PH2 – es por eso \ |
356. PM12 – vale \ | no \ |
357. PH2 – {(P) hay gente que no quería \ | }
358. PM12 – mm / |
359. PH2 – {(P) hay gente que no quería \ | } Pilar \ | puedo yo una cosa / |
360. PM1 – sí \ |
361. PH2 – una una solicitud_
362. AM1 – XXXites \ |
363. PH2 – qué / |
364. AM1 – las fechas \ | {(cat) ja ho saben en cada momento no / |²⁷⁹ }
365. RH1 – sí sí \ |
366. AM1 – {(cat) XXX aclarir una mica per acabin de posar \ |²⁸⁰ }
367. RH1 – {(cat) bueno \ | aclarir \ | ja casi casi està tot bé amb tot \ | si tu dius que és això \ | vull dir ara \ |²⁸¹ }
368. PM12 – XXX
369. RH1 – {(cat) sí \ | vull dir \ | bueno és allò \ | aprendre tot com es fa \ | bueno que us sembla \ | i aquestes coses també \ |²⁸² }
370. PM9 – {(cat) i he de²⁸³ } firmar \ | he de firmar / |
371. RH1 – {(cat) sí \ | el que passa és que la firma vostra no implica res \ | és en el sentit del cap \ | la:: l'autorització la dóna el metge per al cap \ | si el metge pot donar tants dies de baixa \ | si la baixa XXX no teniu dret a imprimir \ | res \ | en +vez+ d'això \ |²⁸⁴ }
372. PM9 – {(cat) XXX la signatura \ |²⁸⁵ }
373. RH1 – sí \ |
374. PM1 – {(cat) la nostra / |²⁸⁶ }
375. AM1 – un garabato \ | Marta \ |
376. RH1 – un garabato \ |
377. TODOS – [risas]

378. PH4 – y:: [risas] bueno \ | no digo nada \ | vah no digo nada \ |
379. PH2 – {(cat) XXX i això ens perjudica perquè \ | XXX més coses \ | no sé una tonteria \ | suposo que aquesta gent no dóna la visita perquè ja posa l'equip \ |²⁸⁷} XXX no lo sé \ |
380. RH1 – {(cat) no ho sé \ | no ho sé \ | jo:: \ |²⁸⁸}
381. PH2 – ahora estamos todos \ | quiero decir |
382. PM1 – XXX {(cat) al taulell \ |²⁸⁹}XXX
383. PH2 – en lugar de dar hora \ | dar un papel \ |XXX {(cat) cada vegada entren més coses aquí llavors \ |²⁹⁰}
384. PH4 – ah \ | todo \ | todos \ | ahí se pueden imprimir \ | te pones tres horas a imprimir recetas \ | se puede hacer de todo \ | [risas]
385. AM1 – eso {(cat) no ho pots fer Dolors \ | no pots limitar a la gent \ | és a dir \ |²⁹¹}tú vienes de nueve a diez \ |
386. TODOS – [hablan todos a la vez]
387. PH4 – {(@) bueno \ | hasta las tocinerías están limitadas \ | }el horario \ |
388. TODOS – [hablan todos a la vez]
389. AM1 – XXX limitar a la gente_
390. PM1 – no \ | yo tampoco lo veo bien limitar \ |
391. TODOS – [hablan todos a la vez]
392. PM12 – yo tengo un pago a terceros \ |
393. PM1 – oh / |
394. RH1 – me gusta mucho este tema a mí \ |
395. PM12 – se hace / | no se hace / | qué / |
396. PM11 – se paseaban los cuarenta euros por ahí \ |
397. PM12 – porque hay gente que no \ | otro que sí \ | a ver \ | o sí o no \ | no / | o todos o:: – |
398. PM1 – a ver \ | tenemos que intentar que nos llegue \ | intentar facturarle \ | ya sabemos que hay momentos \ |
399. PM12 – a ver \ | Fran \ | yo lo saqué \ | me refiero \ | tú lo puedes sacar \ | yo te lo puede explicar cómo es más o menos \ | tampoco lo tengo muy claro \ | pero para

- sacar una factura y:: sacarlo de donde firmar ellos \ |
400. PH4 – si hay que hacer álgebra \ | se hace \ | pero entiendes / | si lo van a meter que que:: lo hagamos todos entonces_
401. PM12 – a ver \ | eso lo tenemos que hacer todos \ |
402. PM1 – tienen que marchar y venir con el dinero \ |
403. PM12 – está toda la gente como uh uh \ | se va escaqueando \ | entonces yo puedo enseñar lo que yo sé \ | que lo que yo averigüé \ | que no es que sepa mucho \ | y que cuando venga alguno pues sí se quiere facturar pues que se facture \ |
404. PM1 – si no tienen medios para pagar / |
405. PM3 – pero::: no es ése el problema_
406. PM1 – si no tienen medios:: \ | a ver \ | antes de visitarle \ | se le tiene que informar \ | oiga esto va a ser factu- facturado \ | va a tener que pagar \ | en el momento que alguien no tiene dinero \ | y le dice que tiene que pagar \ | {(F) si está si está si no está muy malo cogerá y se pirará \ |} como =ha pasado con una señora \ | el que se encuentre mal se visitará \ | a lo mejor= luego marcha y ya no vuelve más a pagar \ | pero bueno tendremos sus datos \ | que ya le pedirán responsabilidades de arriba \ |
407. PH4 – =departamento de facturación \ | pero yo no me enfrento \ | ni facturo \ | ni valoro= \
408. PH4 – mm \ |
409. PM1 – un departamento que hay específico \ | para intentar recaudar esos dineros que no se =han cobrado \ | pero nosotros ya \ | ni nos tenemos que pelear=\ | eh/ |
410. PH4 – =pues que se dirija ahí el paciente \ | al departamento específico= \
411. PM12 – pues bueno lo que estoy diciendo \ | o se hace o no se hace \ | pero todos\ |
412. PH6 – o sea que puede ser visitado una persona si paga \ |
413. PM5 – hacerle la factura \ |
414. PH6 – se le puede facturar y no pagar y no pagar \ |
415. PM1 – mira \ | el documento \ | un documento que nos asegura \ | o que tiene:: el valor para que luego desde arriba \ | desde el departamento que se encarga de recaudar dinero \ | de gente que no ha pagado le sirva \ | o sea le sirva de::
416. PH6 – justificante \ |

417. PM1 – es el {(cat) compromís de pagament²⁹²} \ |
418. PH4 – ah \ |
419. PM1 – si han firmado ese documento \ | haya o no haya factura \ | si han firmado ese documento \ | ese documento es el válido \ | para poderle pedir luego el dinero a esa persona \ |
420. AM1 – si lo encuentran no / | Pilar / |
421. PM1 – si lo encuentran \ | pero:: nosotros en ningún momento nos tenemos que enfrentar al usuario \ |
422. PH4 – no hombre \ | en el momento en que le estás haciendo una facturación te estas enfrentando_
423. PM1 – se tiene que informar_
424. PH4 – perdona_
425. RH1 – si viene un americano de Estados Unidos qué / |
426. AM1 – búscalo \ |
427. PM1 – no \ | ya lo buscarán \ | si lo encuentran y le:: de esto \ | bien \ | supongo que le demandarán \ |
428. PH18 – el trámite \ | el trámite de querer cobrarlo \ | lo pones más caro que que lo que vale_
429. PH4 – que lo que vale la tasa \ |
430. PM1 – bueno \ | pero nosotros ya ahí \ | nosotros no entramos ni salimos \ |
431. AM1 – {(cat) si no porten res \ | els envien una carta dient ²⁹³}oiga / | que tiene pendiente \ | y tú dices \ | vale vale ya lo archivo \ | {(cat) i no passa res \ |²⁹⁴}pues será lo mismo \ | será exactamente lo mismo \ |
432. PH4 – pero me refiero \ | el que yo me desgañite para intentar cobrar una cosa para un departamento de tal \ | que lo haga el departamento \ |
433. AM1 – {(F) que tú no tienes que pelearte con nadie \ | }
434. PH4 – que yo voy a generar una riqueza a una gente_
435. AM1 – {(FF) Pedro \ | }que no te tienes que pelear con nadie \ |
436. PH4 – que no / |
437. AM1 – por qué te vas a pelear \ |

438. PH4 – al momento que le pongo una factura a una per- a una persona \ | uno no pero a veinte sí \ | por mucho que le explique que a usted ni le va ni le viene \ |
439. AM1 – Pedro \ | una persona que venga de vacaciones \ | o que venga aquí de paso ya lo sabe \ | que vaya donde vaya va a tener que pagar \ | y más si es extranjero \ | ellos ya vienen con esa mentalidad \ | no son como nosotros \ | ellos ya vienen preparados \ | normalmente \ |
440. RH1 – si es extranjero_
441. PH4 – bueno pues_
442. RH1 – tienen que pagar \ | que luego te lo reembolsen o no es otra cosa \ | vas a tener que pagar \ |
443. PH18 – pueden pagar solo en euros / | o pueden pagar en otra moneda / |
444. RH1 – si eres francés tienes que pagar al médico y luego el estado que lo devuelve \ | pero tienes que pagar \ |
445. PH4 – por eso no voy a Francia \ |
446. RH1 – y este dinero no es para que algunos se hagan ricos \ | es para que todos teóricamente \ | todos tengamos_
447. PH4 – para que genere todo \ | sí \ |
448. PM1 – a ver \ | esto no es \ | no lo hacen en concretamente \ | por la gente que viene de fuera sin seguridad social que pagan en efectivo \ | a los que les tenemos que cobrar particularmente \ | no lo hacen por éstos \ | lo hacen por mutuas \ | por seguros que tienen la gente \ | po::r | a ver están los seguros escolares \ | un crío se hace daño en la escuela \ | hay un seguro escolar \ | estos gastos los tiene que cubrir el seguro \ | el seguro se está benefi- benefi- beneficiando de lo que paga la escuela \ | y luego el niño no va a allí a visitarse \ | viene aquí al ambulatorio \ | hace gasto aquí cuando tendría que hacer el gasto allí \ | eso es facturable y no se le factura al padre ni a la madre \ | se le factura al seguro escolar \ | por esto lo hacen \ | accidente de tráfico \ | es para facturar al seguro que tiene de tráfico \ | el del accidente \ | el del coche \ | el de la moto \ | no no facturar al señor o la señora \ | no \ | es para que facturemos al a::l seguro de:: de tráfico \ | porque tendrían que visitarse allí \ | y bueno \ | por lo que \ | sea al primer centro sanitario que buscan es éste_
449. PH4 – y si tienen seguridad social \ | su tarjeta \ | y aunque haya sido accidente \ | oiga es seguridad social \ | yo quiero que me visite \ | no vale \ | le facturemos \ |
450. PM11 – pero es que es que::: es diferente \ |
451. PM1 – pero vamos_
452. RH1 – igual esto se manda \ |

453. PH4 – ya:: si me parece muy bien que eso se recaude \ |
454. PM12 – XXX
455. PH4 – le explicas \ | esto es \ | sí \ | un momento \ | un papel \ |
456. PM1 – sí sí \ | el caso es que _
457. PH4 – primero la asistencia y después el papeleo_
458. PM1 – el caso es que nos viene \ | por ejemplo un chico que ha tenido un accidente de tráfico aquí \ | vale / | pues hay que informarle \ | oye tú tienes que ir al al seguro de tu de tu- del que tengas concertado con tu seguro \ | no / | de la moto \ | si tú que quieres visitar aquí \ | se te va a facturar \ | o sea se le va a facturar a tu seguro \ | entonces que el sepa \ |
459. PM11 – él no va a pagar_
460. PM1 – {(F) o que se vaya allí a la mutua \ | o se visite aquí y se le va a facturar_
461. PH4 – ya \ | tú explícaselo \ |
462. PM1 – {(FF) pero que no es facturarle a él \ | es facturar a su seguro que no te va a pagar él \ |}
463. PH4 – vale \ | ya lo sé \ | {(FF) pero tú explícale eso al paciente \ | coño \ | cada uno que te venga con una historia \ |}
464. AM1 – yo no sé si funciona igual en casos =de accidentes= de tráfico \ | accidentes esco- escolares como mínimo \ |
465. PH4 – =explícaselo= \
466. PH4 – {(FF) digo \ | me lo vas a facturar \ | sí \ | pues mire no he caído de moto \ | me caído de un barco ahora mismo \ | cúreme por favor \ |
467. RH1 – Pedro \ | procurarás XXX
468. AM1 – porque en un accidente de trabajo \ | la =medicación te la cubren toda \ | si eres trabajador no pagar el cuarenta por cierto \ | hombre= \ | y me voy a callar \ | si eres trabajar no pagar el cuarenta por ciento \ | te te lo asume todo la mutua \ | si:: | por lo que sea \ | tienes secuelas de esa:- =de ese ese accidente= \ | te estás mucho mejor remunerado por =accidente que por enfermedad= \ | o sea \ | no no es una cosa gratuita de decir \ | es que bueno se lo hago por aquí \ | es que de hecho la gente a veces no lo sabe \ |
469. PH4 – =a eso me refiero \ | es una cosa muy
muy delicada \ | no así \ | a la brava \ | hombre=
=de lo que haya sido=
=por accidente que por enfermedad= \

470. PH4 – y beneficia más_
471. AM1 – y yo creo que vale la pena que \ | bueno \ | si simplemente si no hay que hacer nada \ | simplemente pues bueno \ | cambiar un sistema por otro \ | ya cuando hablamos de dinero es otra historia \ | pero es que aquí no estamos hablando de dinero \ | estamos hablando de_
471. PM1 – {(F) escribir los datos del seguro \ | }
472. AM1 – de tomar los datos de la mutua \ |
473. PM1 – y si el usuario no sabe qué nombre tiene su seguro \ | pues =ya lo buscarán desde= arriba \ |
474. AM 1 – =pues ya lo
buscarán= \
475. PH4 – vale \ |
476. PM1 – nosotros tenemos que intentar recoger la máxima información del usuario \ | y ya está \ | hacerle firmar la hoja de la visita del:._
477. PM12 – compromiso \ |
478. PM1 – de {(cat) compromís²⁹⁵} \ | que es lo que es válido para luego pedirle a: quien sea los dineros \ |
479. PH18 – y él se queda alguna copia de algo / |
480. PM5 – sí \ |
481. PM11 – al menos el papelito que ha firmao \ |
482. PM5 – claro \ |
483. PM1 – a ver \ | hace tiempo ya puse allí el protocolo de facturación \ | y ahora ha llegado otro:: que está más actualizado \ | lo cambiare:: aquel por este de aquí \ | pero si ya queréis ir mirando cosas \ | lo podéis coger \ | a parte que yo pasé fotocopias a todo el mundo \ | y el que no se inicie nunca lo va a saber hacer \ | y es algo que no lo vamos a tener que comer porque | lo van a:: imponer \ | y va a estar impuesto \ | y lo quieren llevar a acabo sea como sea \ | porque \ | la mayoría de los seguros se están beneficiando a::: costa nuestra \ | porque cogemos usuarios que no tendríamos que coger \ |
484. PH4 – si ponen un casillero aparte \ |
485. AM1 – de todas manera \ | está claro \ | es una cosa nueva \ | es una cosa que nos coge grande a todos \ | bueno \ | poco a poco \ |
486. PM1 – ahí está \ |

487. PH4 – se puede crear un departamento facturación \ | una persona en un sitio \ | pero me refiero \ | en todo populacho \ | con todo el mundo allí hablando y explicando la jugada \ | perdona \ | mejor hacerlo pasar a un sitio \ | que se siente \ | que esté tranquilo y le explicas el tema cómo va \ | pero allí en plan populacho \ | yo no le pego una explicación así a cuatro garrulo de éstos \ | si ha sido accidente laboral o los derechos que tiene \ |
488. AM1 – pero Pedro \ | si simplemente \ | a ver_
489. PH4 – qué / |
490. AM1 – cuando venga \ | lo que tienes que preguntar \ | es según lo que sea \ | porque si te viene un resfriado no le preguntarás si ha sido accidente laboral \ |
491. PH4 – no \ |
492. AM1 – bueno \ | si te viene con un brazo machacado \ | es preguntarle cómo ha sido \ | simplemente \ |
493. RH1 – y luego cuando pase la consulta \ | ya se lo preguntará seguramente el médico o la enfermera \ | entonces_
494. PM12 – lo que pasa es que el médico y la enfermera también tendrán que informar \ | XXX no es cuestión que tú le digas cuando cuando el médico \ | cuando ellos vean esto XXX o lo que sea que:: |
495. RH1 – ya le explicarán lo que es \ |
496. PM12 – por eso_
497. RH1 – XXX en consulta lo verán XXX
498. AM1 – {(F) fuera fuera \ | }[entra otra administrativa en la sala]
499. TODOS – [risas]
500. PH2 – ya está / | a ver si a alguien le suena que lo ha hecho \ | [muestra un documento]
501. RH1 – es que ahora en verano es lo que pasa \ | no / | el sustituto no sabe estas cosas \ | y si se nos van pasando cosas pues se van pasando \ | pero si lo detectáis intentad hacerlo porque así también el mismo ritmo_
502. PM12 – es que ahora en verano es más fácil \ |
503. RH1 – claro \ | viene mucha menos gente \ <0>
504. PM12 – es más fácil que ahora que hay menos gente en verano \ | de poder practicarlo \ | para luego ya en el invierno pues tenerlo más XXX \ | es ideal ahora_

505. RH1 – todo lo que podéis ir haciendo \ | lo vais haciendo y así ya le cogéis la práctica \ |
506. PM9 – una cosa aparte del e ciento once \ | hay estos convenios por lo que no pagan \ | porque por ejemplo nos vino uno con una tarjetita y este pagaba que pagaba \ |
507. RH1 – lo que pasa que el e ciento once es lo mismo / | no hay que XXX
508. PM1 – no \ |
509. RH1 – no hay que hacer otro papel / |
510. PM1 – los que vienen \ | a ver \ | una cosa \ | una cosa es que vengan con un documento \ |
511. PM14 – o vienen con la tarjeta europea \ | la:: – |
512. PM9 – cuál es \ |
513. PM14 – una azul \ |
514. PM11 – la azul \ |
515. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
516. PM1 – Marta \ | en aquel pack \ |
517. PM9 – pero eso realmente no era un convenio seguro / |
518. PH6 – no \ |
519. PM9 – no hay ningún sitio que quepa todos los convenios / |
520. PM12 – XXX te traen la tarjeta \ | entonces sí que tienen convenios con aquí \ | pero tiene que ir al hospital- tienen que llamarlo por teléfono \ | y ese número de teléfono que lo tienen ellos \ | vale / | te lo tienen que decir a qué hospital tienen ir \ | cuál tiene convenios con ése \ | entonces \ | allí sí que XXX otros sí \ | pero a lo mejor XXX hospital Clínico pues se tiene que ir al hospital Clínico \ | y si se quiere visitar aquí tiene que pagar \ |
521. PM9 – pues está mal \ |
522. AM1 – pues lo pasaremos igual \ | que lo busquen \ | busca y captura \ |
523. TODOS – [risas]
524. TODOS – [hablan todos al mismo tiempo]
525. PM11 – qué más \ |

526. PM12 – no es de nadie no / |
527. PH2 – ya está \ |
528. PM12 – ya / | no hay nada más / |
529. PM1 – yo por mí sí \ |
530. PH2 – {(cat) demà pensava donar \ | pensava fer receptes \ | si dóna temps \ |²⁹⁶}
o lo hago al revés \ |
531. PM3 – {(cat) quan tu estiguis \ |²⁹⁷}
532. RH1 – XXX
533. PH2 – {(cat) és més fàcil que les receptes \ |²⁹⁸}
534. PM12 – se pueden también hacer altas / |
535. RH1 – qué / |
536. PM12 – altas también se pueden hacer \ |
537. RH1 – hay que imprimir \ |
538. PM12 – imprimir imprimir \ | el médico hace el alta \ |
539. RH1 – XXX
540. PH4 – tú vas a facturar \ | una fila ahí e::: – | todas las filas que hay pa ti \ |
541. PM7 – de lo que tengas que dar \ | más diez euros de propina \ |
542. PH4 – [risas]
543. PM7 – que yo también necesito dinero \ |
544. PH4 – XXX que pruebe con gaseosa \ | y cuando le salga bien que XXX
545. PM7 – XXX
546. PH4 – a::h \ |
547. PM7 – me piro \ |
548. PH4 – qué bonito qué bonito:: \ | los papeles van a ir de culo \ | [risas] los partes
de confirmación \ | que lío se van a liar cariño \ | de fechas y de todo \ | falta
molla \ |
549. PH2 – una cosa \ | los turnos éstos que hacemos \ |

550. PH4 – qué turnos \ |
551. PH2 – no pueden ser más cortos \ |
552. PH2 – hombre curso intensivo \ |
553. PM1 – yo yo por mí sí \ |
554. PH4 – intravenoso \ | [risas] hacer turnos vía rectal \ |
555. PM1 – los queréis los turnos más cortitos / |
556. PM5 – no \ | está bien \ |
557. PM15 – qué turnos \ |
558. PH2 – yo es que me muero fuera un mes y medio \ | me da algo \ |
559. PM12 – no \ | yo lo encuentro demasiado largo \ | también \ | a mí a mí no me afecta eh / | pero pero yo creo que es demasiado largo \ |
560. PH2 – pero mes y medio \ | a mí me da algo \ |
561. AM1 – yo creo quince días es lo prudente \ |
562. PM12 – sí \ | quince días sí \ |
563. PH2 – yo \ | menos \ |
564. AM1 – y yo no estoy fuera \ | {(@)} pero:: si estuviera fuera diría lo mismo \ | }
565. PH2 – que se cambie el sistema \ |
566. PH4 – al final te encallece \ |
567. PM1 – para quince días lo paso \ |
568. AM1 – ahora más o menos todo el mundo ya está al día de cómo:: |
569. PH4 – [risas]
570. AM1 – quiero decir \ | tampoco hay que ser tan estricto \ | de hala \ | me quedo aquí y no me muevo de aquí \ | otras \ | vamos a ser un poco más flexibles \ |
571. PH4 – {(cat) polivalens \ |²⁹⁹} a mí me gustan la polivalencia \ | que retribuya \ | [risas] si no se retribuye soy tonto \ | prefiero ser tonto y no saber \ | claro a ver \ | eh / |
572. RH1 – la suerte es que siendo tonto te siguen pagando \ |
573. PH4 – ahí está \ | es que tienes lo mismo \ | todo funciona así en este país \ | o sea

o te incrementan o te quedas en las barricadas \ | entonces claro \ | no tonto \ | ir tirando \ | pero aquello que te hagan nuevas tecnologías \ | si no me las aplican a la retribución \ | yo las nuevas tecnologías no me las aplico \ | hago lo mismo que los médicos \ | o cualquier estatuto \ | cuando les dan incremento de cosas cobran en tramo \ | si no hay tramo no::: se mojan \ | entonces profesionalmente hablando \ | me siento ofendido \ | {(F) porque llega un momento \ | señores \ | hace diez años estaba con papel y lápiz y ahora estamos aquí con un berenjenal \ | y no nos han subido un puto duro \ | con lo cual \ | me siento recriminao \ | me siento jodido \ | a ver a ver pero a ver \ | entendéis la postura \ | es ésa \ | ni más ni menos \ | a mí me da lo mismo hacer lo que queráis \ | pero bueno vamos a_

574. AM1 – es que ante eso no puedes hacer nada_
575. PH4 – ante eso me opongo \ |
576. AM1 – no puedes hacer nada \ |
577. PH4 – ante de eso me me por los menos lo discuto \ | recrimino y le digo al servei que lo hagan ellos \ | o le digo al servei que pongan_
578. AM1 – Pedro \ | estás cargando al resto de compañeros_
579. PH4 – {(FF) no no \ | pues soy absurdista \ | sí señora \ | lo siento \ | y qué / | y qué / | pues hombre =llega un momento ya tantos= años en la casa \ | y que sigamos igual o peor \ | mm no lo veo lógico tía \ | me destreño_
580. AM1 – = {(FF) pero Pedro no es así \ | } =
581. AM1 – si la política del centro es ésta_
582. PH4 – {(FF) ah si la política del centro XXX en el centro \ | }
583. AM1 – lo que tú estás haciendo si no lo haces \ | es cargar contra el resto y no me parece justo tampoco \ |
584. PH4 – eh perdona perdona \ | yo nunca me he negado a hacer nada \ | {(F) porque lo estoy haciendo hasta ahora todo \ | } te vuelvo a decir lo mismo \ | que me parece excesivo más más cada vez más el listón \ | y digamos ay qué bonito qué bonito \ | }
585. AM1 – y qué quieres hacer \ |
586. PH4 – podríamos experimentar algo \ | podríamos ingeniar algo_
587. AM1 – {(FF) nada nada \ | }
588. PH4 – {(FF) decir que sí a todo / | sí sí sí \ | todo qué bonito \ | hostia tía \ | } pues perdona e::: =pues no va con mi carácter \ | perdona perdona \ | no va con mi carácter= guapa \ |
589. AM1 – = {(F) las cosas que se han hecho \ | tres personas \ | nada \ |

- nada\ | }=
590. PM11 – sch los cuarenta euros que se paseaban a repartirlos \ |
591. PH4 – que no vale cuarenta euros \ | hay poca vergüenza por parte de los departamento y el sistema \ |
592. PM11 – bueno me voy que:: | hay algo más / |
593. PH4 – hay algo más / | más puntos / | la otra página / |
594. PM1 – te parecen pocos puntos / |
595. PH4 –señores \ | mañana más \ | eh / | Antonio \ | estás aquí no / | mañana / |
596. PH2 – sí \ |
597. PH4 – ah bueno \ | como no lo habías dicho \ |
598. PM3 – [risas]
- [PH4 se marcha de la sala de trabajo administrativo]
599. AM1 – sí señor \ |no \ |es que me da rabia \ | me da rabia \ | me da rabia tío \ | porque es que además \ | al final le tienes que acabar diciendo así las cosas a Pedro\ |
600. PM12 – ya \ | pero no hagas mucho caso \ |
601. AM1 – bueno \ | pero me da igual \ | pero por lo menos que lo sepa \ | o sea a ver\ | si él nos está haciendo una faena \ |la está cargando contra los demás \ | pues que pida traslado a un centro donde tenga archivo nada más \ | es así de claro\ | todavía quedan centros en Barcelona donde sólo archivo \ | pues hala al archivo \ | claro \ |así no podemos hacer nada \ | si es que es absurdo \ |qué / | nos quejamos \ | pues vale pues nos quejamos \ | y qué / |
602. PM12 – yo tampoco entiendo por qué se queja tanto \ |
603. AM1 – pues de todo \ | de que realmente yo no digo que no tenga razón \ | pero tampoco \ | la manera no es la que él \ | macho es que:: | y ahora me quejo de aquí dentro \ | pues no haga nada \ |pues hala \ | que entre otro y se apañe \ |es que no\ | no \ |las cosas no son así \ | por lo menos yo no las veo así \ |
604. PM12 – muy bien \ | cómo está el tema de XXX
605. PM1 – bien \ |
606. AM1 – nos pagan por unas horas y en esas horas las tenemos debemos hacer XXX
607. PM1 – oye \ | has visto ahora la bolsa de trabajo \ |

608. PM12 – sí \ | si lo puse yo \ |
609. PM1 – dónde la pusistes \ |
610. PM12 – no la has puesto tú ahí / |
611. AM1 – bueno qué hago yo con el danés que tengo dentro \ |
612. PM5 – facturarlo \ |
613. AM1 – lo facturo directamente a la papelera / |
614. PM9 – yo hice uno \ | Jaime se ve que hizo otro también \ |
615. AM1 – es ése el de Jaime \ |
616. PM9 – sí / |
617. AM1 – lo tengo ahí dentro \ |
618. PM12 – sí \ | es eso \ |
619. PM1 – es que sin querer \ |
620. PM12 – en error lo tienes \ |
[PM12 y PM1 están en el ordenador]
621. PM1 – sin querer lo he:: – |
622. PM9 – no estaba mal \ |
623. PM1 – yo lo tenía aquí \ | que los has puesto tú \ | en compartida / | el tuyo \ | que lo sepas que también lo tenemos ahí \ | vale / |
624. PM12 – vale \ | pero éste no sirve \ |
625. PM1 – ya está \ |
626. PM12 – pero este no sirve \ | hay que descomprimirlo \ | así no sirve \ | eh / | lo hice yo y no se ha abierto \ |
627. PM1 – resetear \

4.4 Cuestionarios para los usuarios

I. ORIGEN DEL USUARIO

1. ¿De dónde es usted? ¿De qué parte de XXX?
2. ¿Cuánto hace que lleva en España? ¿Ha vivido en otras partes de España o ha vivido siempre en Barcelona?

II. EXPERIENCIA PERSONAL EN LA OFICINA

3. ¿Cuándo fue su primer contacto con una oficina del servicio sanitario español?
¿Para qué acudió?
4. ¿Cuándo se tramitó su tarjeta sanitaria (TS)? ¿La recibió en casa o en la oficina donde se la tramitó? ¿Fue más de una vez a la oficina hasta que finalmente la consiguió? ¿Qué hiciste?
5. ¿Quién le informó de los documentos que tenía que llevar para conseguir la TS?
6. ¿Qué documentos tuviste que llevar? ¿Le hicieron preguntas sobre sus ingresos o sobre si estaba trabajando para tramitársela?
7. ¿Fue informado/a en la oficina sobre el tipo de servicios sanitarios a los que tenías derecho con la TS? ¿Y por otras personas de su centro salud?
8. ¿Qué tiempo transcurrió entre tramitarse la TS y utilizar los servicios sanitarios?
9. ¿Me podría decir qué servicios ha utilizado hasta el momento? ¿Y cuáles conoce pero no ha utilizado?
10. ¿Desde entonces los ha utilizado con frecuencia los servicios sanitarios españoles?
11. ¿Qué le parece la calidad de esos servicios? ¿Considera que funcionan bien? ¿Y cómo funcionan en su país?
12. Cuando ha tenido que comprar medicamentos en la farmacia, ¿qué porcentaje del precio total ha pagado? ¿Ha utilizado la TS para el descuento en los medicamentos?
13. ¿Le ayudaron en la oficina a conseguir su TS? ¿Cómo considera que es la calidad del servicio que se presta a los extranjeros?

III. LA COMUNICACIÓN EN LA OFICINA

14. ¿Qué le parece la forma que tienen las personas de esa oficina para explicarle las cosas? ¿la forma de comunicar se parece a los funcionarios de su país?

15. ¿Crees que entienden su español? ¿Cree que con ellos pueden surgir problemas de comunicación por el hecho de que su español sea algo diferente al suyo?
16. ¿Ha tenido alguna dificultad a la hora de comunicarse con las personas que trabajan en esa oficina? ¿Utilizaron otra lengua u otro medio para transmitirle la información? Me podría explicar lo que pasó y cuál fue el motivo del malentendido.
17. ¿Qué hace cuando no le entienden? ¿Y qué hace cuándo no les entiende a ellos?
18. ¿Puede suponer el porqué de todas las preguntas que le hacen en la oficina para tramitarle algún servicio? ¿Y en otras oficinas de atención al público en España?
19. ¿Considera que hablar castellano le ha facilitado la tramitación de su TS en la oficina y el acceso a los servicios que ofrece? ¿Sabe si otros extranjeros, como paquistaníes, indios, o marroquíes, tienen dificultad para comunicarse en oficinas de este tipo?

V. VALOR DE LA TARJETA SANTARIA Y LOS SERVICIOS SANTARIOS

20. ¿Para qué le ha servido la TS?, ¿piensa que puede utilizarla para algo más que para ir al médico o sacar medicamentos en la farmacia? ¿Y para gestionar sus papeles o conseguir un contrato de empleo en España?
21. ¿Usted recomendaría a compatriotas o a otros extranjeros que tramitaran su TS para tener acceso a la sanidad y regularizar su situación en España?

4.5 Entrevistas a los usuarios

4.5.1 Entrevista a UH1

- *Nombre del archivo transcrito:* Entrevista UH1
- *Nombre del archivo de audio:* Entrevista UH1 (10-2-2006).oma
- *Participantes:* UH1 (usuario uno), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* UH1: rumana, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Duración:* 78:28
- *Fecha de la grabación:* 10/2/2006
- *Lugar de la grabación:* Centro de Atención Primaria
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* El servicio a usuarios extranjeros

1. INV – bueno \ | pues vamos a hablar con Alexander \ | a ver un poco \ | una serie de preguntas que tengo para ti \ | la primera preguntas es \ | bueno \ | hola Alexander \ |
2. UH1 – hola:: \ |
3. INV – la primera pregunta es \ | de dónde eres \ |
4. UH1 – soy de Rumanía \ |
5. INV – de qué parte de Rumanía \ |
6. UH1 – del nordeste \ | de un:: ciudad que se llama Iași \ |
7. INV – Iași / | y cómo es Iași \ |
8. UH1 – pues es una ciuda::d \ | digamos \ | si la compararía con una ciudad de España \ | diría \ | puede ser parecida a Murcia \ | Almería \ |
9. INV – ah \ | qué bonita estas ciudades \ | no / |
10. UH1 – [risas] sí sí \ | es una ciudad \ | bueno \ | también provincia \ | pero no es grande \ | es bastante pequeña \ |
11. INV – en qué parte \ | en qué parte de Rumanía \ |
12. UH1 – el nordeste \ <0>
13. INV – el nordeste \ |
14. UH1 – sí \ |
15. INV – y cuánto hace \ | cuándo llegaste a Barcelona \ |

16. UH1 – llegué a Barcelona en dos mil dos \ | vení como estudiante erasmus \ | e:: en la Universidad Pompeu Fabra \ | hice un año aquí \ | y luego volví para empezar el tercer ciclo \ | bueno estoy el tercer ciclo \ | el máster \ | bueno el programa de doctorado \ |
17. INV – y te gustó el máster / |
18. UH1 – sí \ | sí sí \ | ha sido muy interesante \ | he hecho un máster en medios audiovisuales aplicado a la informática \ | que ha sido muy interesante \ | porque es una aplicación de las nuevas tecnologías \ | y cómo gestionar \ | digamos los contenidos multimedia a través de:: \ | de las nuevas tecnologías \ | no / |
19. INV – suena muy interesante \ |
20. UH1 – sí sí lo es \ | mucho \ |
21. INV – y en otras partes de España has vivido / | aparte de Barcelona / |
22. UH1 – a:: viví un:: unos meses \ | bueno \ | no llega a dos meses \ | a:: en Madrid \ | trabajé en un medio \ | en dos mil cuatro \ | y:: ya está \ | el resto del tiempo que llevo aquí \ | Barcelona \ |
23. INV – y qué te parece Barcelona \ |
24. UH1 – pues me gusta mucho \ | si no no estuviera aquí \ | {(@) estuviera ya en otro sitio \ | supongo \ | }
25. INV – [risas] no \ | es bonita Barcelona \ | y cuándo fue tu primer contacto \ | con una oficina relacionada con el sistema sanitario español / |
26. UH1 – pues el primer contacto fue \ | ya hace años \ | porque:: como no tenía cobertura sanitaria aquí en:: en España \ | yo siendo de Rumanía en esa época Rumanía no era parte de la Unión Europea \ | y me acuerdo que no tenía derecho en ese momento a:: a una tarjeta sanitaria \ | estuve:: pues creo que en dos ocasiones \ | en dos centros de Terrasa \ | y me dijeron que:: \ | bueno \ | me mandaron a otros sitios \ | {(@) para buscar la tarjeta \ | } para ver si la podía conseguir \ | si la necesitaba \ | si tenía derecho \ | porque me habían explicado que yo no tenía derechos mm no siendo de la Unión Europea \ | pero tampoco pertenecer a los países \ | digamos pobres \ | y:: pues al final \ | {(@) como tampoco tenía tiempo de ir buscando respuestas \ | pues la verdad es que lo dejé \ | } lo dejé:: cerrado y me hice un seguro médico privado \ |
27. INV – mm \ | o sea que en aquel momento Rumanía no no pertenecía a la Unión Europea / |
28. UH1 – no \ |
29. INV – o sea \ | entonces no sabían muy bien dónde dónde ponerte \ |
30. UH1 – exacto \ | me dijeron que tenía derecho a servicio sanitario gratuito \ | a::

- personas que venían de países pobres \ | pero que en mi caso:: me tendría que hacer un un seguro privado \ |
31. INV – mm \ | qué seguro te hiciste \ |
32. UH1 – a:: pues me hice el de dekauve \ | y luego seguí con el dkauve cuando:: fui becario de investigación \ | digamos que el servicio de:: la sanidad pública:: lo:: empecé a tener \ | | puede ser que en dos mil seis \ <0>
33. INV – dos mil seis \ |
34. UH1 – sí \ | hace poco \ |
35. INV – y dónde te tramitaste tu tarjeta sanitaria \ |
36. UH1 – la tramité en un centro de Barcelona \ | de:: Sarriá \ | porque estaba en el barrio donde estuve viviendo \ | | y la pedí \ | bueno una vez e:: empecé a cotizar a la seguridad social \ | pues imaginé que ahora ={@} sí que no me podían decir nada \ | como que no podía tener derecho al servicio sanitario gratuito \ | } = no / | y bueno también había cambiado la situación \ | Rumanía estaba ya en la Unión Europea y::- | bueno \ | sé que hay una tarjeta sanitaria europea \ | pero que tampoco \ | bueno caduca \ | porque me acuerdo mis padres la sacaron cuando vinieron aquí de vacaciones \ | y creo que era como tres meses \ | a los tres meses caducaban \ | pero se la sacaron por si:: pasaba algo:: \ | poder tener asistencia sanitaria aquí \ | |
37. INV – = [risas] =
38. INV – y la tarjeta la recibiste en casa / | o tuviste_
39. UH1 – sí \ | la recibí en casa \ | sí la recibí por correo \ |
40. INV – tardó mucho en llegar la tarjeta / |
41. UH1 – mm pues casi un mes \ | ya no me acuerdo muy bien \ | fueron tres semanas o un mes \ |
42. INV – pero tuviste que ir varias veces a la oficina para:: / |
43. UH1 – no \ | sólo estuve una ve::z \ | porque tenía documentación que me pedían \ | era el número de la seguridad social \ | bueno \ | la verdad es que tuve un:: pequeño problema \ | pedía la:: a:: digamos que una vez a::: bueno \ | estaba de becario \ | me fui a la oficina de:: Terrasa \ | de la seguridad social \ | para que me den un número \ | porque en teoría no:: \ | porque les había explicado que::: ya \ | {(AC) como era parte de la Unión Europea \ | } todavía los rumanos tenían restricciones \ | bueno \ | hoy en día siguen teniendo restricciones \ | me acuerdo que estuve en la oficina de la seguridad social \ | pedí un número de seguridad social \ | tuve que presentar el credencial de becario \ | | y al final pues me dieron un un número de seguridad social \ | porque yo en ese momento tampoco cotizaba a la seguridad social \ | porque teniendo una beca \ | digamos la primera etapa de los primeros años \ | =no coti=zas \ | por eso tenía también un un seguro

privada \ y:: por lo cual \ digamos sch al al cabo de como:: un mes \ o dos meses \ porque sch bueno \ antes había ido a:: a un centro de atención de Terrasa \ y me habi- bueno había pedido la tarjeta sanitaria \ digo tenerla \ tenía la privada pero digo sch es importante tener también la:: la pública \ por si acaso \ y:: y al cabo de un mes \ o dos meses \ me acuerdo que- bueno llamaron diciéndome que claro \ este número estaba activado pero que no había cotizado nada \ {{(}) no tenía tampoco derecho a:: a servicio:: sanitario gratuito \ }o:: bueno \ al final pues como te dije \ fue aquí en Barcelona cuando pedí la finalmente la tarjeta sanitaria \ cuando ya empecé a cotizar \ claro \ una vez yo sabía firmé un contrato en la universidad \ ya cotizaba \ dije \ ya ahora no tengo ningún tipo de inconveniente poder pedir la tarjeta \ y:: pues la tarjeta de aquí me vino \ de aquí de Barcelona \ tardaron como un mes \ es que me había olvidado de la otra experiencia \ {{(}) que =me habían dado \ luego me= la habían quitado \}}

44. INV – =mm= \ =no
fue positiva [risas]=
45. UH1 – sí \ pero mira que se me olvidó por completo esa etapa \ esa de – |
46. INV – ahora lo hemos recordado_
47. UH1 – sí \ la verdad es que lo pasé mal \ en esa época lo pasé mal \ porque claro sch llevaba mucho tiempo aquí \ a ver \ parece que me están poniendo pegas a toda co- no / | para todo me están poniendo pegas \ como si fuera de nadie \ no / | no podía empezar a hacer nada \ era como:: si estoy viviendo aquí necesito un servicio y:: y tengo derecho a algo \ no / | porque era residente aquí \ tenía permiso de reside::ncia \ era todo como un poco caótico para mí \ porque digo \ {{(AC) a ver \ si estoy- soy residente aquí \}} pues por algo será \ estaba residente por estudios \ tendré un un derecho a un servicio mínimo \ no / | que no una vez que que esté enfermo tener que coger un vuelo para ir a Rumanía para que me vea un médico \ sí sí fue \ no entendí muy bien el sistema \ no / | que lo que había que hacer \ porque empezaban a decir una cosa \ luego \ te llamaban para decir otra cosa \ o iba a un centro te decían una cosa \ luego ibas a otro y todo era diferente \ y:: como ellos tampoco tenían las ideas muy claras \ {{(}) pues imagínate que yo \ bueno \ tenía las ideas aún aún pues \}} estaba más liado que ellos \ no entendía nada del sistema \ y en un momento pues lo había dejado completamente \ porque yo es que estoy:: luchando con como Don Quijote con las \ cómo se llaman esto de viento \
48. INV – los molinos de viento \ |
49. UH1 – {{(}) los molinos de viento \ |} entonces lo dejé \ y hasta que el día que que cotizaba \ y estaba seguro \ ahora ya no me van a decir nada \ porque ahora ya no tienen nada en \ para decirme \ pues entonces la pedí \ |
50. INV – y entonces el- al final quién te informó de los papeles- los documentos que necesitabas para hacerte la tarjeta sanitaria \ |
51. UH1 – lo había mirado en internet \ | ya cuando sabía que tenía número de

- seguridad social \ | que estaba activado \ | que cotizaba a este número \ | pues miré lo que lo que tenía que llevar \ | que tampoco era \ | era una hoja de empadronamiento \ | si me acuerdo bien \ | que tenía \ | bueno \ | tenía que irme al ayuntamiento \ | porque tenía que ser no más \ | bueno tenía que ser reciente \ | no / | yo tenía cuando me empadroné \ | pero claro había caducado porque tiene como tres meses de de:: validez \ | y:: y sólo esto \ | era la hoja de empadronamiento \ | y el número de la seguridad social \ | y ya está \ | lo tramité ahí:: \ | y al cabo de un mes pues me vino la tarjeta \ |
52. INV – y te hicieron preguntas en ese momento de:: sobre tus ingresos / | sobre si estabas trabajando / | estudiando / |
53. UH1 – no \ | simplemente me había preguntado si tenía seguridad social \ | y presentar este número: y:: y nada más \ | bueno \ | me habían visto que estaba- que empecé a estar \ | digamos dado de alta como en Terrasa \ | luego como dado de baja \ | {(AC) porque tenía un número de seguridad social que en ese momento no cotizaba \ | } entonces les expliqué un poco la situación de lo que:: de lo que había pasado \ | no / | le había explicado que era becario \ | entonces por eso no tenía derecho a este seguro \ | había tenido un seguro privado \ | y toda la historia \ | pero no \ | más preguntas no me hicieron \ |
54. INV – y en ese momento te informaron de de:: – | del tipo de derechos sanitarios a que tenías derecho con tu tarjeta / |
55. UH1 – no \ | pues la verdad que no \ | no \ | no \ | no me dijeron nada \ |
56. INV – o sea \ | en el momento en el que te tramitas la:: tarjeta sanitaria – |
57. UH1 – sí \ | me dijeron \ | tienes \ | tienes es- tienes el:: \ | bueno me pidieron los documentos \ | a ver \ | {(AC) (@) tienes la hoja de empadronamiento \ | el número de seguridad social \ | firma aquí y ya está \ | adiós \ | }
58. INV – y a parte de esto \ | mm me podrías decir qué qué servicios has utilizado del sistema sanitario hasta el momento \ |
59. UH1 – pue::s \ | {(@) la verdad es que después de obtener la tarjeta sanitaria \ | que tanto había esperado \ | no / | } porque hacía como dos años \ | tampoco hice mucho a obtenerla la verdad \ | igual yo tenía derecho y no me habían bien informado \ | igual la podía obtener sch antes \ | mucho antes \ | pero me pareció como tanto:: me pareció como una cosa súper complicada de ir a varios sitios \ | preguntando \ | perder mucho tiempo \ | y que una cosa \ | una persona te diga una cosa \ | luego otra persona te diga otra cosa \ | y:: y que nadie se aclara \ | pues lo había dejado complemente \ | y claro \ | es verdad que tampoco es una cosa que había esperado mucho \ | pero una vez la la la tuve no la utilicé:: inmediatamente \ | la utilicé creo que en dos ocasiones \ | porque me he encontrado con dolor de oído \ | bueno \ | otitis \ | y:: ahora recientemente me hice una análisis de sangre \ | y:: y ya está \ | en otra ocasión tuve problemas con:: bueno con los intestinos \ | con el estómago \ | y estoy \ | bueno estoy esperando que me hagan una exploración hace ya igual dos meses \ | estoy esperando que me que me llamen porque =me han dicho que::= – | bueno el el mi mi médico me me preguntó si me habían llamado porque hace poco pedí un certificado médico para presentarlo al

Departamento de {(cat) Educació³⁰⁰} \ | y me había preguntado \ | te han llamado/| no pero es que \ | claro tampoco sé cuánto tiempo tengo que esperar para que me llamen \ | al menos si me dicen te toca en dos mil siete \ | en el mes de septiembre\ | estoy ya más tranquilo porque sé cuando me toca \ | pero lo encuentro como un servicio:: poco fiable porque no te dan una fecha \ | y yo estoy de acuerdo que puede estar ahí me dicen a::pues está \ | la lista está súper súper larga \ | tienes que esperar hasta el mes de marzo \ | entonces yo lo acepto \ | entiendo la situación \ | y digo bien \ | dame para el mes de marzo \ | así lo apunto en mi agenda y sé que en marzo voy a ir \ | pero hace dos meses estoy esperando a que me digan cuándo \ | y:: bueno me parece como un poco:: -| tampoco lo entiendo \ | bueno te enviaremos una carta \ | o te llamaremos \ | pero claro \ | cuándo /| esta carta vendrá después de un año \ | {(@) que que has pedido que te haga una revisión o:: -} es- estaría muy bien que al menos me informara\ | tienes que esperar un año \ | y entonces \ | vale muy bien \ | si yo veo que mi problema no sigue pues no voy a un médico privado \ | porque por ejemplo \ | si en esa situación yo veo que no me llaman y sigo teniendo el mismo problema de:: de bueno:: -| estaba sangrando precisamente \ | pues yo voy a contactar a un médico privado \ | no estoy esperando a que me llamen \ | si tengo un problema de verdad\ | no /| porque si el médico consideró que no era una urgencia \ | sino que era una cosa que era una cosa que podía esperar \ | sch pero claro yo:: bueno \ | apreciaría en esa situación que me dijeran pues \ | {(F) que me dieran una fecha\ | } aunque yo acepto que sean dentro de seis meses \ | no /| pero yo saber porque me han dado ya la:: las bueno unos líquidos que tengo que beber \ | para prepararme para la exploración \ | y claro yo tengo ahí y no sé ni cuando caducan\ | {(@) igual =cuando me llamen ya están caducados y tengo que ir a buscar otros \ | no /| yo yo mentalmente ya estoy preparado para esa exploración\ | no /| pero a ver cuándo= va a pasar \ | }

60. INV – =tardan mucho= \ =[risas]=
61. INV – entonces más o menos sí sabes los servicios que a los que tienes acceso o::/|
62. UH1 – bueno \ | me enteré a:: través de mi compañera de piso \ | como la vi que en varias- fue una ocasión a hacer una:: una analítica\ | y:: pues dije \ | mi madre también \ | más que nada mi madre me estaba presionando cuando estaba en Rumanía porque en Rumanía el año pasado el gobierno de hacer una analítica obligatoria \ | a todo el- digamos a toda la población para saber más o menos cómo estaban los rumanos de salud y era obligatorio \ | yo cuando llegué a Rumanía el año pasado en navidades \ | yo tenía el papel en casa \ | pero claro es que vengo aquí dos semanas \ | no voy a ir al médico un día a estar allí a las siete a las ocho de la mañana \ | y le prometí a mi madre que me lo iba a hacer aquí \ | pues voy ya cuando estoy allí en en Barcelona porque encuentro- prefiero estar con vosotros una mañana que irme al médico \ | y a estar a la sala de espera a que me cojan sangre \ | y otro día ir a buscar los resultado y así:: -| y:: y pues \ | la verdad es que me hice esta analítica más porque mi madre insistía mucho \ | porque hacía como dos años que no me hacía ningún tipo de:: análisis \ | y bueno mi madre también trabaja en el sistema sanitario de allí \ | y entonces bueno \ | ella quiere que las cosas se hagan bien \ | que haces- que hagas una revisión pue::s anual \ | y:: bueno hacer las cosas como bien \ | como:: dios manda \ | {(@) digamos \ | }

63. INV – pues en entonces digamos que_
64. UH1 – pero yo me enteré que ésta –| se podía hacer esta analítica \ | pues a través \ | sí \ | a través de mi compañera de piso \ | y otros pues me presenté cuando tenía:: de urgencias \ | porque tenía otitis \ | y otra vez cuando tuve gripe \ | sí este verano estuve una vez \ | pero digamos urgencias \ | no:: digamos que no me he planteado ninguna vez preguntándome te puedes hacer una radiografía de los pulmones o:: –| no sé \ | más que nada para informarme \ | si está todo bien o:: –| pero como tampoco sé cómo funciona mucho \ | si hay que esperar mucho \ | y:: pues no sé \ | es una cosa que la vas dejando \ | no / | no te preocupa tanto \ | pues dices \ | a ver qué follón de de:: ir llamando \ | luego te dan una hora \ | luego igual este día no puedes ir porque te surge algo \ | y como no tienes ningún problema de salud \ | pues lo vas dejando \ | la verdad \ | cuando \ | empiezas a notar algo que te duele o cuando no te sientes bien es cuando:: –| cuando realmente vas al médico \ | no no vas al médico \ | digamos a ver qué por qué no me voy a tomar la tensión \ | o me la sigue tomando mi madre cuando voy a casa \ | sí que me mira algunas cosas que se pueden hacer en casa \ | no / | como tomar la tensión o:: –| pero claro una radiografía no estaría mal \ | a ver qué hay dentro de:: de mis pulmones \ | sch yo sé que echan \ | en Rumanía hice este tipo de radiografías también de la espalda:: y:: –| bueno ya no me acuerdo de qué más \ | cuando te llamaban para el ejército \ | te hacía como revisión y era obligatorio presentar \ | no / | unas radiografías \ | y recuerdo que me las hice en Rumanía porque me las pidieron \ | y:: pero sé que está bien =saber= un poco porque si tienes un problema lo puedes detectar con tiempo \ | pero claro mientras no te duele nada no me voy a complicar la vida yendo al médico y:: y no resolviendo nada \ | no / | porque si fuera todo como mucho más ágil para todos \ | igual la gente acudiría más \ | no / | al médico \ | se interesaría más por su salud \ | intentaría más prevenir cualquier tipo de problema que tenga \ | pero como es un sistema así muy vicioso que:: que las cosas mm no no van tan bien como deberían \ |
65. INV – =sí= \
66. INV – sí sí \ |
67. UH1 – yo creo que la mayoría de gente acude a un médico cuando tiene un problema \ | una emergencia \ | sch sch y no:: bueno es verdad que con el ritmo de vida que llevamos tampoco tenemos tiempo de de hacerlo a menudo \ | pero sí hay gente que se preocupa por su salud y que quiere estar bien \ | y:: yo qué sé \ |
68. INV – entonces digamos que sí los visitas con frecuencia / | lo- tu centro de salud o:: –|
69. UH1 – el centro de salud \ | no \ | lo:: no visité:: –| en dos ocasiones \ | dos de otitis y la otra la otra que tuve fiebre \ | y bueno \ | una vez vinieron a casa \ | porque me encontraba muy mal \ | tenía también mucha fiebre \ | y:: estaba mareado y no me podía ir yo a a urgencias \ | entonces vino un médico:: a casa \ | tuve un digamos \ | un médico de ese que atiende a domicilio \ | en una ocasión porque estaba \ | bueno estaba muy mareado \ | estaba muy mal \ | y sch tenía tanta fiebre \ | bueno era en verano \ | y claro cuando tienes fiebre en verano no te

das cuenta porque hace calor \ | porque hace mucho calor \ | no te das cuenta \ | no / | te encuentras mal \ | y dices bueno será por el ser \ | venía a casa \ | pero claro es que ya casi estaba mareado:: en el transporte público \ | me acuerdo \ | y llegué aquí y le pedí a mi compañera de piso por favor \ | es que necesito ir al médico \ | mm porque no me encuentro bien \ | estoy mareada \ | creo que tengo fiebre \ | y no no tengo fuerzas para ir yo solo \ |

70. INV – y cómo cómo fue ese servicio \ |
71. UH1 – a:: pues al principio me atendieron por teléfono \ | me dieron unos consejos \ | bueno me dijeron de tomar una ducha \ | de tomar la temperatura \ | la había tomado ya con porque tengo termómetro que me dejó mi madre \ | mi madre siempre se preocupa por la salud \ | tengo en casa un poco de todo \ | no / | también me medicamentos para cualquier cosa \ | y:: me tomé la temperatura \ | era como cuarenta y dos \ | me dijeron bueno tómate una ducha y:: porque bueno \ | si no te encuentras bien para venir a:: a nuestro centro pues mandaremos a un a un médico \ | el médico llegó un cuarto de hora después \ | y la verdad que muy bien \ | me me atendió \ | me tomó la temperatura de nuevo- bueno la verdad es que no me tomó la temperatura \ | simplemente me preguntó si me había tomado la temperatura \ | y cuanto tenía \ | bueno \ | confió que lo que le había dicho era verdad \ | mm creo que me miró un poco la:: la cara \ | la garganta y luego me recetó antibióticos \ | pero el servicio bueno \ | el servicio la verdad que funcionó bien \ | no / | en este caso no no tengo ningún tipo de queja o:: – |
72. INV – entonces te parece que es un servicio de calidad / | cómo valorarías el servicio \ |
73. UH1 – {(F) de atención a domicilio yo creo que sí \ | }yo creo que en caso de emergencia creo que atienden bien \ | yo creo =que en este caso= el sistema no – |
74. INV – =y en general= /
75. UH1 – en general \ | no sé si porque tienen demasiados usuarios o:: mientras no sea urgente yo creo que las cosas no funcionan muy bien \ | digamos que:: mientras no tengas un problema de verdad y:: y sólo te interesa tu salud porque si:: porque te bueno te preocupa estar bien y ser sano \ | pues sch \ | el- bueno el sistema sanitario no se preocupa por ti \ | tanto \ | digamos que te ponen las cosas bastante difíciles \ | digamos bueno vale \ | te sch tienes derecho de hacerte una analítica pero te la harás \ | por ejemplo estuve este verano y me la dieron para:: finales de septiembre \ | era un mes y medio después \ | y al final dices pues a ver la final ya no me apetece \ | entonces para qué yo quiero saber ahora \ | el año pasado antes de irme a Estados Unidos quería hacer me una analítica me daban \ | es verdad \ | que no que no la había prevista con mucha antelación \ | pero fueron como tres semanas antes de irme \ | y dije me voy a hacer una analítica a ver si estoy bien \ | tampoco sabía si esta tarjeta iba a ser válida allí en Estados Unidos \ | la verdad no era válida \ | tuve que hacerme un como un bueno \ | en el visado que te daba la embajada de Madrid incluía una tasa que era para servicios médicos \ | que la tarjeta de aquí no:: – | bueno la de Rumanía tampoco no era válida no en Estados Unidos \ | y me acuerdo que había pedido \ | me había ido al dentista para prever cualquier problema que podía tener allí \ | como sabía que los servicios médicos son muy caros en Estados Unidos \ | Canadá \ | es muy caro ir al médico

porque allí no hay seguro \ | son seguros privados \ | y yo como un chico previsible \ | digo pues voy a ir al dentista para no teng- para no tener ningún problema allí \ | y claro como fui a un dentista privado me arreglaron todo lo que tenía en dos semanas \ | estuve como tres días seguidos al dentista \ | y salí como nuevo \ | no tenía ningún tipo ni:: ni:: {(F) sarro} {(@) ni nada en la boca \ | } [risas] en cambio \ | cuando fui a pedir hora para la analística \ | me decía te toca no sé cuando en septiembre \ | el- la mitad de septiembre me iba a ir \ | yo dije pues mm:: no me interesa porque no puedo \ | ese día estoy fuera \ |

76. INV – pero el dentista era privado no / |
77. UH1 – sí \ | el dentista era privado \ |
78. INV – o sea que notas la diferencia entre los privado y lo público / |
79. UH1 – sí \ | sí sí \ | sí la diferencia es notable \ | bueno la- cuando te atienden en el servicio público el médico también te atiende bien \ | no me puedo quejar que no- | que no lo hace de forma profesional y bien \ | pero sí que es verdad que el trato se nota \ | desde la persona que te atiende hasta la:: - | se nota mucho el trato \ | y:: sí la forma de \ | sí bueno \ |
80. INV – y en Rumanía cómo funciona \ | es parecida- es parecido el sistema de sanidad al español \ <0>
81. UH1 – sí \ | yo creo que es muy parecido \ | sí porque en la época comunista todo era::: era del estado \ | y:: era un sistema \ | bueno público pri- público gratuito para todos los ciudadanos \ | y:: ya la el sistema que yo conocí allí pues es muy parecido al de aquí \ | bueno igual puede ser que funcione peor en mi ciudad \ | porque claro porque cuando yo me acuerdo mí cuando tenían mucho dinero para invertir en aparatos \ | en cosas así \ | pero de cara a la lo que podían hacer los médicos \ | el personal \ | pues lo mismo que aquí \ | | bueno allí la verdad que también es un sistema un poco diferente porque en época comunista iba en función de propinas \ | y cosa así \ | entonces si tenías un problema pues mejor dar una propina para que la gente se mueve {(@) con más agilidad \ | } y que le solucione las cosas \ | yo claro conocí un sistema sch sanitario diferente allí \ | igual que - | no lo conocí igual que cualquier persona porque \ | como te dije \ | mi madre:: está en el sistema entonces ella conoce muchos médicos \ | también una tía mía trabaja dentro del sistema \ | entonces yo cuando me iba era como una estrella \ | a:::h Alexander el hijo de:: Martika \ | te daban besos y te atendían \ | y claro es diferente porque yo no conocí un sistema sanitario objetivo \ | no \ | [risas] es como si tú vas a una vecina tuya \ | y te recibe de otra forma \ | no / | incluso al dentista \ | iba una una amiga de mi madre que fueron compañeras en el instituto \ | [risas] es todo como muy:: - | yo no te puedo dar una una opinión =objetiva= sobre el sistema sanitario rumano \ | y prefiero no hacerlo por eso \ | porque no no sería objetiva mi::: mi digamos mis explicaciones no serían las más \ | bueno \ | no serían objetivas \ |
82. INV – =sí claro=\
83. INV – y aparte de esto \ | cuando has tenido que utilizar la tarjeta \ | por ejemplo para ir a la farmacia \ | has sabido qué qué porcentaje del medicamento tienes que

pagar / | o has has tenidos más información de la tarjeta / |

84. UH1 – estuve pues comprando medicamentos \ | con la tarjeta \ | pues cuando me rece- me recetaron medicamentos en los casos \ | como te dije \ | en los casos de la otitis \ | el caso de la::: bueno de la fiebre \ | de la gripe \ | y::: pues la verdad es que no tengo ni idea que del porcentaje \ | simplemente te quitan \ | lo pasan ahí y te dicen cuánto tienes que pagar al final \ | pero no tengo ninguna idea de cuánto vale el producto y y::: cuánto te descuentan a ti \ | no \ | no tengo ni idea \ | porque nadie te lo dice y tú tampoco te lo planteas \ | porque no vas a mirar el paquete que te dan lleva el precio puesto ahí y lo miras en sch en tu recibo \ | a ver cuánto he pagado \ | valía quince y yo he pagado cinco:: \ | no \ | pero sí que he notado que los medicamentos recetados son – | bueno son baratos \ | están =bien= \ | quiero decir \ | si estás enfermo y tienes derecho a::: bueno pero hay muchos medicamentos que tampoco te los recetan \ | estuve para esto de verrugas \ | y me dijeron para esto \ | no le funcionaba el a- el aparato para quitármelo \ | y entonces dijeron te voy a dar un- una solución que la puedes comprar en cualquier farmacia \ | pero eso no no no es subvencionado \ | sch \ | | sí también en esa ocasión acudí al servicio público porque me había quitado un verruga en en en un centro privado \ | que fueron dos minutos y que se solucionó súper bien \ | y cuando \ | bueno pedí una hora que me dieron – | que me dieron dos semanas después que estuve con la verruga \ | que me me – | era una verruga que era estaba en la barbilla y me molestaba a la hora de afeitarme \ | no / | entonces dije yo quiero quitármela ésta porque me la cuor- me la corto afeitándome y cosas así \ | y una vez acudí al servicio público \ | es que el aparato \ | me tiene que llegar el otro \ | el nuevo:: \ | pero no sabemos cuando \ | ya tendría que estar aquí \ | y::: y no está \ | pues entonces \ | entonces le dije \ | me puedes dar tú misma hora dentro de una semana \ | o tres días \ | es que no sabemos cuando llega llega el aparato \ | te vamos a recetar este medicamento \ | pero no es subvencionado \ | entonces sí que fui a la farmacia ya con la- con la receta \ | en ese caso como no era subvencionado tampoco me pidieron la tarjeta \ | sanitaria \ | y tuve que pagar lo que lo que tocaba pagar \ |
85. INV – =mm= \
86. INV – y piensas que hay hay – | la calidad del servicio cambia o es diferente cuando::: dan un servicio a alguien que es de aquí a alguien que es de fuera / |
87. UH1 – a::h es que en mi caso yo no he notado ninguna diferencia \ | yo estando en la cola y viendo gente de aquí y pidiendo un servicio y::: luego – | me tocó a mí \ | yo no noté ningún tipo de diferencia \ | lo noté \ | hace poco estuve en mi centro de atención y::: vi una:: – | yo sé que los trabajadores de ahí que están en recepción \ | digamos en atención al- información y atención al al usuario \ | y yo imagino que están muy estresados porque tienen muchos usuarios cada día \ | y bueno también tratar con personas no es fácil porque depende de las personas que te tocan \ | no / | atender \ | y me acuerdo que había una chica::: sudamericana \ | que era muy +insistente+ que ella quería:: \ | bueno cambiar de ho- cambiar la hora o cambiar no sé qué análisis \ | le explicaron que no estaba bien \ | ella insistía y al final me acuerdo que – | el chico que estaba allí en recepción se enfadó \ | yo no te atiende a ti \ | que te atienda otra persona y nadie la quería atender otra persona \ | y nadie quería atender a esta chica \ | la dejaron allí tirada a un lado \ | y esta ni se movía \ | no no quería \ | era ella también un poco – | tampoco conozco

- la situación \ | pero me sorprendió un poco no este \ | o no le ha explicado bien la situación \ | esta chica no quería entender \ | y no había un problema de lengua porque la chica era de de Sudamérica \ | y no es que la la mujer no entendía lo que le habían dicho \ | pero no no sé \ | pero normalmente yo he visto que funciona bien la ahí la atención al usuario \ | yo creo que la gente::: bueno sabe lo que se puede hacer \ | no / |
88. INV – porque en este sentido qué te parece la:: la forma que tienen las personas de la oficina para explicarte las cosas \ |
89. UH1 – pue::s mm bastante breves \ | porque como tienen muchos usuarios que están esperando ahí \ | tampoco pueden estar con un usuario explicándole exactamente \ | simplemente:: te preguntan qué qué es lo que quieres y te dan una respuesta enseguida \ | pues tienes que hacer eso \ | o tráeme esto \ | o te doy hora a tal hora y::: tal día \ | te va bien por la tarde \ | por la mañana \ | son muy breves \ | tampoco piden nada \ | te- claro es gente que tampoco está dentro \ | bueno está dentro del sistema pero son auxiliares que no saben nada de::: bueno de medicina ni nada \ | no tienen ninguna formación para – | si viene alguien para decirle ah pues yo creo que lo que tienes tú es para ir a urgencias ahora y no para ir al médico tal día \ | no / |
90. INV – mm \ | y esto forma de de comunicarse se | parece a la de los funcionarios de tu país /
91. UH1 – sí sí sí \ | es parecida \ | sí muy parecida \ | sí sí \ | en el ámbito:: público sí \ | es es igual \ | sí \ |
92. INV – tú crees que ellos entienden tu español / |
93. UH1 – sí \ | perfectamente \ | no no he tenido nunca problemas de comprensión o de expresión con con la:- con el personal \ | digamos de atención \ |
94. INV – pero piensas que en algún momento \ | por el hecho de tú utilizar un español diferente al al de los funcionarios ha podido surgir algún problema en la comunicación / |
95. UH1 – en mi caso nunca \ | no \ | no he tenido ningún tipo de problema de comunicación \ | ni siquiera cuando::: igual me:: empezaba a atender en catalán \ | y yo como me siento más cómodo en castellano \ | no hemos tenido nunca ningún tipo de problema \ | han pasado fácilmente al castellano \ |
96. INV – porque al principio cuando no- cuando no tenías_
97. UH1 – { (F) claro \ | cuando ven ahí que te acercas tampoco saben \ | eres de fuera \ | bueno en mi caso \ | igual gente de otros países \ | } igual se puede sch notar más \ | alguien que no es de aquí:: o de- o de Europa \ | en mi caso \ | te digo \ | me acerco y me pueden empezar perfectamente a hablar en ca- en catalán rápido porque – | no saben si yo entiendo \ | no entiendo \ | igual en el caso de que vean un magrebí o un- o una persona de color se dan cuenta \ | esta chico esta mujer no es de aquí \ | vamos a atenderle de otra forma \ | no / | pero en mi caso no no no tuve esta experiencia \ | ni siquiera al principio \ |

98. INV – ni siquiera al principio cuando no hablabas español /|
99. UH1 – mm \ | sí cuando hablaba poco \ | no /| o:: –| sí \ |
100. INV – nunca utilizaron contigo otra lengua contigo que no fuera el catalán o el español /|
101. UH1 – no nunca \ | pero no creo que tengan también la::: que puedan hacerlo \ | yo lo dudo bastante \ | y tampoco- tampoco quiero que:: –| bueno no creo que sea un requisito \ | no creo que en otros países sepan atender a todo el mundo en cinco lenguas \ | no /|[risas] es \ | bueno también de la par- de la gente que que está aquí \ | no /| de de poder comunicarse con con una lengua oficial del país donde está \ | yo creo que eso sch en todas partes es igual \ | bueno me acuerdo \ | ahora que me estás preguntando por este problema de lengua \ | me estoy acordando que hace:: igual tres años \ | puede ser tres años \ | tuvimos una profesora invitada de Rumanía que vino con su \ | bueno venía para dar una charla en la universidad \ | y vino con su marido \ | y su marido tuvo una:: bajada de tensión y lo tuvimos que:: –| claro como se cayó allí y no se podía –| no se podía mover porque estaba fatal \ | y tuvimos que llevarlo al servicio de:: de la autónoma \ | de la Universidad Autónoma tiene un servicio sanitario allí \ | y claro como este hombre no habla nada de –| bueno él hablaba inglés o francés \ | porque esta profesora es de francés \ | y claro como los médico \ | bueno los médicos mismos \ | claro no dominan otra lengua \ | me pidieron yo estar a su lado \ | y estuve allí con él \ | explicándole porque –| hice de traductor básicamente \ | porque el hombre \ | qué le pasa \ | qué le duele \ | le duele esto /| aquí cuando le presiono le duele /| se siento no sé cómo /| y claro \ | yo traduciendo a uno y a otro \ | y luego una vez \ | le mandaron luego a Sabadell \ | al servicio de:: ambulancia y estuvimos en una ambulancia \ | la verdad que se portaron muy bien \ | la gente de la ambulancia también \ | y luego en el hospital también nos atendieron muy bien \ | pero \ | estuve allí metido dentro \ | a mí tampoco me gustan los hospitales \ | pero en esa situación tuve que estar allí como de observador más \ | bueno \ | hice de traductor pero observé muy bien cómo funcionaba todo \ | y yo creo que la gente que trabaja en urgencias es es gente::: capacitada \ | yo creo que hacen bien su trabajo \ |
102. INV – pero no había nadie en ese hospital que pudiera hacer de traductor /|
103. UH1 – no \ | no creo \ | yo tampoco podía entrar \ | normalmente no puedes entrar con con el- con el enfermo en todos los sitios \ | claro le hicieron pruebas y tal \ | y bueno me acuerdo que este- ese hombre menos mal que en esa época tenía un un seguro privado \ | que lo habían cogido para los días que estaban en España \ | claro porque siendo de Rumanía en esa época tampoco podía él tener derecho a asistencia \ | y::: y el servicio lo pagó \ | porque me llegó la carta a mí \ | porque claro tuve que dar un domicilio \ | a la hora de llevarlo al hospital le tuvieron pues que poner nombre \ | y como estaba aquí por poco tiempo \ | estuvieron como una semana \ | este hombre necesitaba un domicilio \ | entonces le di el domicilio de mi casa \ | y luego al al mes o así me llegó una carta con pues con lo que le tocaba pagar por el servicio \ |
104. INV – era mucho dinero /|

105. UH1 – uf: era bastante \ | ya no me acuerdo exactamente \ | han pasado muchos años \ | pero era bastante \ | pero claro se hizo cargo la la digamos la:: la compañía que:: bueno los que le contrataron el servicio de:: digamos de:: de atención bueno de uf:_
106. INV – sanitario \ |
107. UH1 – de salud privado digamos \ | el seguro privado \ |
108. INV – entonces no crees- no crees que es importante para los funcionarios tener una formación en idiomas para – |
109. UH1 – yo creo que es importante \ | pero:: a ver tampoco se les puede pedir de todo a los – | es que claro si luego empezamos a pedir tantas cosas a la a la:: gente \ | la gente que haga bien su trabajo y y bueno que hable la lengua de de:: del país \ | no / | y luego para la gente que viene \ | pues si se decide ir a un país que aprenda o que sepa algo:: – | bueno lo básico de este de este idioma \ | no / | yo no creo que sea un requisito que la:: – | digamos que la gente que atiende sepa otras lenguas \ | hombre sería un ya un:: {{(}) algo utópico \ | no / |} pero yo no creo que sea un requisito \ | digamos una persona que:: – | digamos un funcionario que acceda a esta plaza que le pidan pues tener el {(ing) first certificate<sup>301}}

110. INV – y qué haces cuando vas a:: cuando vas a la oficina \ | hablas con un un funcionario y ves ves que no te entienden / |

111. UH1 – imaginarme una situación / |

112. INV – sí \ |

113. UH1 – parecida \ | porque a mí no me ha pasado nunca \ | ya te dije al principio que tampoco hablaba muy bien \ | me entendía perfectamente \ |

114. INV – pero ya no hablo tanto de que no entienda_

115. UH1 – ah \ | que el mensaje \ |

116. INV – que no no comprenden lo que quieren decir \ |

117. UH1 – ah \ | pues intento decir de nuevo en- con otras palabras \ | no me ha pasado nunca \ | pero claro recurriría exactamente a:: una paráfrasis \ | le diría la misma cosa con otras palabras o o:: sí \ | si:: no conozco la palabra \ | pues le explico me duele:: esa parte \ | le muestro \ | claro recurre a otro tipo de:: de lenguaje \ | un lenguaje:: pues verbal o no verbal \ | intentas no:: / | comunicarte con el otro \ |

118. INV – y cuándo pasa al revés \ | que eres tú el que:: el que no los comprendes a ellos / |</sup>

119. UH1 – bueno \ | yo creo \ | ellos ya no tienen tanta capacidad de: \ | bueno sería {(@) gritar al usuario para que escuche mejor el mensaje \ |} o si no simplemente: decir pues ya no puede hacer nada por este hombre porque no lo entiendo \ | a esta mujer no lo entiendo \ | que éste se espere \ | que venga una persona o: – | sí creo que en este caso \ | pues intentan dos veces y no se puede conseguir transmitir un mensaje \ | ya abandona todo el mundo la comunicación \ | {(@) ya no hay comunicación \ | pues este hombre que se espabile \ | que se compre un diccionario que venga aquí a decir dos palabras en – |} no lo sé \ | imagino que esto sería la situación \ | no creo que tenga tanta paciencia el el funcionario de ahí \ | pues para entender si me habla en árabe a ver qué me dice \ | creo que ya es un problema que:: bueno que abandonan la comunicación seguramente \ | o el hombre se busca decir dos palabras o pregunta a alguien que domine un poco: – | su len- bueno que domine el español y entienda perfectamente su lengua de decirle:– | pero creo que a la hora de ir ellos al al médico \ | yo creo que se buscan a alguien antes a alguien para que le diga \ | un amigo \ | voy al médico me puedes que:: le puedo decir me duele la pierna \ | o necesito tarjeta sanitaria porque soy pobre o: – | sch alguna cosa preparan de antemano \ | pero claro en la comunicación pueden surgir situaciones \ | claro él luego va ahí con un texto preparado \ | igual lo lee y le dice al al funcionario \ | el funcionario entiende el mensaje aunque no sea perfecto \ | no / | pero la comunicación existe \ | pero a la hora de de la respuesta \ | está un poco bloqueada porque el el el extranjero no entiende lo que le ha dicho \ | digamos lo que ha seguido \ | él puede entender sí \ | no \ | mañana \ | la semana pasada \ | o mostrar un calendario \ | tal día \ | y un reloj \ | diez \ | y mostrar los dedos \ | pero no creo que los que los funcionarios tengan tanta paciencia para:: este tipo de: – | porque esto pasaría con una persona que tiene afinidad o habilidades para:: para:: digamos comunicarse con los demás \ | pero ellos están tan – | creo que los funcionarios en este caso están tan – | tienen tanto trabajo \ | están bastante agobiados que:: que ya no sch ver a los usuarios no no personalizan \ | no / | esta interacción \ | sino es otro más \ | no es como en la vida digamos que tú vas de turista o: están en un ciudad e intentas comunicarte \ | aunque vas a un país como extranjero \ | estás en un bar intentas comunicarte si se te acerca alguien \ | y comunicas \ | das un poco de tu parte porque te interesa también intentar comunicar \ | pero en este caso \ | a ver \ | si este hombre:: o esta persona no se puede defender \ | ya paso al siguiente porque no: – | creo que ahí está el problema por parte del funcionario \ | él está ahí para atender y si:: y si hay un problema que no le toca a él \ | y que no le pertenece \ | comunicar con los otros \ | mm ya:: no les no les importa ese aspecto \ | y digamos que lo ven como un problema del del usuario \ | ya no de ellos \ |
120. INV – pero en el caso que se trate de algo que sí tenga que resolver el funcionario |
121. UH1 – que sea un – | digamos \ | en la lista de sus obligaciones esté inscrita / | yo creo que lo hacen \ | pero si es algo que tiene que hacer que no se supone que debe hacerlo \ | yo no creo que: que tengan tanta:: – | | habilidad o tanta disponibilidad para hacerlo \ |
122. INV – porque tú crees que tienen algún tipo de formación \ | no hablo ya de: de de idiomas \ | sino de cómo ofrecer información \ | cómo transmitirla \ | qué tipo de estrategias \ | tú crees que tienen /<0>

123. UH1 – no \ | yo creo que no tienen ningún tipo de:: – | es sólo una cosa de:: – | si son sensibles a lo que tienen a su entorno no \ | pero no creo que están preparados \ | no creo que tengan ningún tipo de formación para comunicarse \ | con los demás \ | ellos hacen un buen examen de oposiciones se les pide un contenido \ | pero pero no creo que este examen pues:: piense en situaciones de la:– | porque sch \ | creo que en España \ | la inmigración es algo bastante reciente tampoco se ha planteado antes ese tipo de:: asuntos \ | preparar a la gente para eso \ | porque sabía que todo el mundo que iba a venir ahí iba a ser de aquí \ | no \ | españoles \ | no se han planteado hace diez años que:: que habrá que preparar a los funcionarios \ | a las personas que atienden a a estar preparados para:: este fenómeno de la inmigración \ | claro si tú vas a otros países \ | mm que tienen una historia de inmigración muy larga:: ya se nota la diferencia \ | en Francia por ejemplo \ | |
124. INV – cómo funciona en Francia \ |
125. UH1 – bueno tampoco lo puedo conocer mucho \ | pero sí que he visto que por ejemplo \ | bueno me acuerdo en una ocasión \ | que había una persona \ | no no me acuerdo de dónde era \ | pero el funcionario no podía comunicar con ella y:: pues pidió ayuda:: y vino otras dos personas \ | bueno \ | en una oficina \ | que tampoco pude ver lo que pasó \ | entonces intentaron comunicarse \ | tampoco vi el proceso \ | pero quiero decir que la persona ésa que estuvo allí y pedía algo \ | aunque no la entendía \ | al final la atendieron de alguna forma \ | bueno sch yo es voy a ir atendiendo a la otras personas que están esperando \ | y mis compañeras pues se encargarán de ti \ | a ver si pueden encontrar una forma de:: de comunicarse contigo \ | no / | pero bueno \ | tampoco sé lo que ha pasado \ | pero me acuerdo de esta situación sch \ | digamos que había como:: personas que estaban ya preparadas para:: para ese tipo de situación \ | pero aquí en – | como es algo reciente \ | y es algo que no contemplan tampoco pues:: – | y también también la forma de mirar a los extranjeros \ | a los inmigrantes \ | yo creo que España tiene una una imagen despreciativa hacia los – | sch hay también muchas personas con sensibilidad que:: digamos \ | pero hay también muchas muchas personas que los– | bueno hay personas que se burlan \ | incluso en mis clases he escuchado \ | el otro día que estábamos hablando \ | bueno hacíamos medios de transporte y tal \ | y hice yo una pregunta \ | a ver cuál sería la mejor opción de de:: viajar a Mallorca \ | en barco / | en avión / | y:: y luego cuál es la peor \ | una estudiante \ | que es una mujer de cuarenta y pico años \ | en patera \ | claro sch me pareció un comentario muy feo \ | {(AC) porque esa gente que se coge la patera no es porque para hacer un viaje de placer como había planteado yo \ | } me voy de vacaciones \ | cuál es la mejor opción \ | y cuál es la peor \ | esa gente se arriesga la vida \ | y tener este tipo de:: – | esa gente sale de ahí no por placer porque:: quiere ver otro mundo \ | es que no tienen nada \ | {(F) es que no tienen remedio \ | } es que no se va porque bueno voy a la aventura o voy a ver \ | sch no es como una persona que dice me apetece viajar y vivir en otro país y me voy al sch \ | me voy a Francia \ | me voy a Suiza \ | esa gente de África sale porque pues no tiene nada ahí \ | o se muere ahí de hambre:: o se coge una patera y:: si tiene suerte llega vivo \ | si no tiene suerte pues se muere en el camino \ | no / | yo creo que sch la mayoría de la gente no tiene sensibilidad \ | no / | para:: entonces lo ve como:: esto bueno \ | éste no habla español pues que se vaya ahí \ | y mientras lo aprenda que se espabile \ | no / | no tienen tanta sensibilidad \ | sabes / | de ver \ | es verdad que cuando ves en la tele \ | por ejemplo de las Islas Canarias \ | ves que sch cuando

llegan las pateras \ | los servicios de emergencia están ahí preparados para darles primer auxilio:: - | yo creo \ | en este caso es diferente pero \ | así digamos \ | hablando de manera general \ | yo creo que la mayoría de la gente tiene com- como rechazo \ | aquí ha venido este pobre \ | este muerto de hambre \ | yo creo que en este caso puede ser que en atención \ | bueno \ | hablando de este tema de atención al público \ | yo creo que lo ven como:: sch es como un ser inferior \ | no / | no pasa nada si al final a éste no le atendemos \ | no pasa nada \ | no / | mejor \ | que toque el próximo porque el próximo es de los nuestros y el otro - | no sé \ | no sé \ | tampoco:: quiero decir cosas \ | pero sí noto un cierto:: - | tampoco lo quiero generalizar \ | pero es- intento un poco explicar \ | no / | cómo cómo podría pasar \ | no / | es todo bastante hipotético porque tampoco lo he vivido \ | tampoco lo he visto \ | pero sch entendiendo un poco la mentalidad de aquí \ | yo me imagino lo que podría pasar \ | no / | en la mente de un funcionario atendiendo al al usuario \ | no / | pero no lo he visto con mis ojos para decir \ | pero intento verlo de esta manera \ | intento de explicar \ | porque veo un poco cuál es la actitud general \ | no / | entonces generalizando pienso que a la hora de atender a un inmigrante que no habla ni castellano \ | que es negro \ | que es:: pues: árabe \ | bueno esto ya no pasa nada \ | si se muere mañana \ | bueno tampoco quiero ser cruel \ | pero pienso que:: no hay tanta preocupación \ | no / | como si te viene un blanco ahí:: \ | ay que me duele \ | pues llévalo:: ahí:: abrid la puerta \ | y que:: sch no sé \ | pienso que es esto porque noto la:: digamos en este sentido la inmigración está:: - | es muy diferente la forma de ver \ | por ejemplo \ | de aquí de Francia \ | que en Francia estuve y no:: he conocido a gente de ahí y he visto cómo piensan \ | y se nota mucho que es otra mentalidad \ | que aquí también está cambiando mucho \ | la verdad \ | ha cambiado mucho \ | a mí al principio también siendo rumano me ha costado un montón \ | era como pedir lo imposible porque la gente no me daba ni siquiera una o- oportunidad \ | cuando llegué de erasmus \ | llamando \ | soy estudiante erasmus y ya de una entrada diciendo que soy estudiante \ | para que ellos no piensen que soy una persona:: digamos que está trabajando en algo:: pues que no sea súper digno \ | digamos un trabajo malo \ | que estoy fregando escaleras \ | y gano muy poco y necesito una habitación que me meten ahí \ | {(AC) digamos que es una persona seria \ | que está estudiando \ | que está aquí por estudios \ | que no ha venido ni a matar ni a robar \ | } y claro \ | a la hora de preguntarme \ | de dónde eres \ | de Rumanía \ | ya: la habitación ya se había alquilado:: - | el piso ya no existía \ | se había llenado todo \ | y la verdad a la hora de venir aquí a España \ | pues me pareció \ | este:: la lucha contra la la mentalidad de la gente \ | con lo que tiene de extranjeros \ | inmigrantes \ | me pareció al principio una lucha como:: muy dura \ | y de hecho \ | tengo una amiga que que la:: está ahora en Canadá \ | Canadá claro es un país de inmigración \ | y en un país sch que está esperando a la inmigración \ | porque necesitan inmigrantes para para que trabajen \ | porque no hay XXX comparado con la XXX se necesita más gente y:: y claro que ella se marchó de España porque no aguantaba la la intolerancia hacia la inmigración \ | dijo que ella nunca en su vida se habría imaginado este rechazo \ | no / | a:: a a ella ser inmigrante rumana \ | no / | y si ella se fue con mal sabor de aquí \ | porque le parecía que no podía hacer nada para no / | para ascender a un a algo que sea digno de su formación de:: de sus perspectivas de sus a:: de su ideales \ | ella lo veía que en España era como:: imposible conseguir algo que ella podría querer o esperar en el futuro \ | no / | aquí yo no voy a hacer nada \ | pues me voy a marchar porque la mentalidad de la gente \ | es que no va a cambiar poco para darme a mí oportunidad de de:: acceder a algo que:: a mí me interesa \ | o que yo- cuando ella se fue de Rumanía pues había

- esperado encontrar aquí \ |
126. INV – y volviendo a: l_
127. UH1 – he hecho muchas divagaciones \ | [risas]
128. INV – bueno \ | [risas] {(@) no pasa nada \ | }
129. UH1 – bueno intentando explicar cosas que tienen que ver con con la entrevista \ | pero: sí \ | intentando explicar cosas \ | yo no lo viví \ | yo tuve buenas experiencias \ | pero es verdad que otras personas no tuvieron mi suerte de tener esas buenas experiencias \ |
130. INV – no \ | pero te iba a preguntar \ | en este tipo de oficinas con funcionarios \ | e: un usuario un usuario extranjero \ | o en tu caso \ | puede entender el porqué de todas las preguntas que le hace el funcionario cuando está tramitando un servicio / <4 >
131. UH1 – a: sí: / | es normal que te hac- que te hagan preguntas \ | yo creo que en ese sentido no: no creo que el usuario esté extrañado por por el tipo de preguntas que le está haciendo el funcionario \ | no \ | en ese sentido no creo \ | { (F) tú sabes que están aquí \ | no saben mucho de tu historial \ | de ti \ | tienen que hacer preguntar para para: orientarte mejor \ | no / | es normal \ | } no creo que el usuario esté extrañado por este- por ese aspecto \ |
132. INV – y piensas que e: l el usuario colabora con el funcionario para: – |
133. UH1 – sí \ | depende mucho del tipo de: de persona \ | no / | tan- tanto de la persona que atiende como del del que está atendido \ | no / | porque claro depende del carácter de la persona \ | que te pueden decir las cosas de una forma o otra \ | no / | el usuario \ | por qué me hace tantas preguntas \ | y: y le puede contestar mal o bien \ | sí \ | es que depende mucho del del usuario \ | y también de la formación del usuario \ | de la forma de dirigirse \ | de decir las cosas \ | que también puede molestar tanto al funcionario \ | bueno \ | a mí lo que me extrañó aquí desde un principio fue la: informalidad \ | no / | ese tipo de: de comunicación \ | no / | porque tanto en Rumanía como – | bueno \ | yo tengo más experiencia en Francia \ | hay \ | hay una formalidad pues muy marcada \ | tú te diriges con señora \ | señor \ | él te contesta de usted \ | aunque seas un pringado \ | él te va a hablar de señor \ | señora \ | señorita \ | en Francia puede ser un tirado con- que vayas mal vestido \ | tú vas a un sitio y te saludan \ | buenos días señor \ | y te atienden como si fueras \ | sch sabes / | como si fueras en una tienda rica que vas a gastar mil euros en una compra \ | en cambio aquí \ | claro \ | se hace como: un un contacto tan familiar \ | se puede llegar a un cierto momento de: de: yo creo que se debería mantener esa distancia \ | porque tampoco son ni amigos ni van a tomar un café juntos \ | y mantener una distancia de usted y: hablar pues utilizar todas las formas de cortesía posible \ | para que el trato sea lo más \ | lo más ágil posible \ | porque si llegar a hablar de tú \ | luego \ | y por qué \ | claro \ | son las formas de hablar \ | el otro también lo estábamos hablando: en esta reunión \ | bueno en el departamento de la escuela oficial de Drassanes \ | que decía que en inglés costaba mucho \ | digamos \ | enseñar eso a los estudiantes \ | cómo hablar \ | cómo decir las cosas \ | porque un imperativo en

inglés suena fatal \ que te diga: mm:: hay que hacer eso \ no puede decir \ podrías hacer eso \ estaría bien que hicieras esto \ claro \ me acuerdo que un profesor de inglés que decía \ le digo esto a mis estudiantes y ellos piensan que lo hago como si fuera una:: - | pues una:: que le hago una:: un tipo de:: - | ahora no me sale la palabra \

134. INV – de broma \<0>

135. UH1 – una propuesta \ bueno \ si quieres lo puedes hacer \ ellos no lo toman eso \ es su deber para:: para el lunes hay que hacerlo \ claro tú lo dices \ por favor podrías hacer tal ejercicio \ no sé qué \ el lunes él viene \ bueno \ dijiste que si podríamos \ mira estuve liado yo no tuve tiempo para hacerlo \ {(@) pensé que era opcional \ }sch y también la forma de decir \ si tú le dices podrías abrir la ventana \ no es que:: bueno te importaría \ por favor ábrela \ no / | pero claro si tú dices esto el el- los españoles igual lo captan de otra forma \ y también este chico comentaba con con un- con los turistas ingleses estuvieron aquí con un guía \ hablándoles en imperativo \ diciéndole hay que pues- tenemos que ir allí \ y después de bar venir aquí \ claro \ les pareció como súper fuerte \ que les dijera tan:: como déspota \ no / | pues después de esta visita ir allí \ luego allí \ a las once aquí \ dijo que se sintieron muy ofendidos \ esos estos estos mm turistas \ y que no querían volver más \ {(@) encima =le pagas y le trata como si fuera \ sabes / | como si como si fuera:: un amo y tú el sumiso ahí= \ le extrañaron mucho \ }eso es verdad \ yo al principio \ sch \ claro al principio cuando llegué aquí hablaba de usted \ yo cuando iba a un centro comercial a un:: a comprar \ bueno en cualquier centro que que:: o contactando personas que no conozco \ pero claro como he visto que aquí queda como muy obsoleto \ pues intenté adaptarme \ no / | a la forma de decir \ pero:: sigo utilizando todas las formas de cortesías posible porque así he sido educado y yo no podría \ pero he visto muchas muchas veces pues gente hablando con con funcionarios \ que me parece un forma como muy brutal \ no / | de decir las cosas \ como muy brutas sin ningún tipo de:: de:: de cortesía \ no / | como si fueran \ tampoco puedes obligar ni a uno ni a otro \ hay que hac-comunicar con el otro y:: yo creo que mantener la distancia está bien \ yo creo que el ejemplo que te dije antes con la chica \ porque la chica ésta empezó a gritar \ incluso ahí \ no \ que a mí me tienes que hacer eso \ que yo quiero eso \ sabes / | le decía al funcionario de ahí \ pues no puede ser porque no se puede hacer \ no tienes horas y eso no se puede cambiar \ la chica que no \ que yo no me voy de aquí hasta que no me lo hagas \ esto no pasa en otras lenguas porque es inimaginable pensar que en ese tipo de situación \ la persona le diga al al funcionario mismo lo que tiene que hacer \ {(AC) a ver \ yo tengo mi trabajo \ sé lo que se puede hacer y lo que no se puede hacer \ }si te digo que no se puede pues ya no se puede:: \ y pero no no man- no manera de ningún tipo de cortesía \ sabes / | era como una pelea en la calle \ por eso me quedé muy sorprendido \ entendí un poco al funcionario \ y luego tampoco la quería atenderla \ la mujer no se iba de aquí \ y tampoco entendía cómo se podía llegar a este a este extremo \ no / | y de gritar \ porque este es un servicio donde se tiene que respetar cada uno \ y nadie tiene que gritar a nadie \ y:: y si el usuario no está contento pues:: o que ponga un queja o que:: se informe mejor o:: pero llegar a este - | digamos a este extremo \ yo creo que es más por eso \ por la forma de hablar de aquí de la gente \ que no:: no utilizan forman de cortesía \ que yo creo que la mayoría de la gente ya lo ha sacado completamente de su

vocabulario \ y esto como:: como te dije antes \ yo creo que choca mucho a los extranjeros \ no / cuando vienes aquí porque te parece \ bueno \ también el otro día hablaba con una alumna mía francesa que hace como:: cuatro años que vive aquí \ y ella me dijo \ lo que más le costó aquí a ella fue a:: no ser tan tan educada \ dijo esto \ la educación francesa \ bueno \ los franceses dicen gracias \ por favor \ todo el rato \ es igual que puede parecer un poco pesado \ no / porque cada sch o te dicen tú primero \ por favor \ gracias \ y entonces como le habían dicho que parecía que era muy exagerada \ porque ella lo hacía de forma natural \ no lo hacía no lo hacía de forma- que tengas un buen día al final o:: - y ella me dijo que lo que le costaba lo que le costó más de adaptarse aquí - porque el otro día estábamos hablando justamente de esto \ porque éramos todos extranjeros ahí \ y:: dijo \ lo que más me costó aquí es dejar de ser tan amable \ intentar ser más coloquial en la calle \ y ella dice \ aún hoy en día \ después de tres años vivir aquí \ me cuesta ir a un sitio y hablar de tú a una persona que no conozco \ y no decirle usted \ y dijo que su hijo que va a un colegio infantil \ y dice que a su a su niño no le va a permitir que no use - pero claro en el colegio no la maestra le da algo no dice di por favor \ di gracias \ y en casa en cambio sí que tiene que corregir estos errores \ no / cómo dices \ claro le da una cosa \ cómo dices \ cómo tienes que decir \ gracias \ a:: cuando pides algo no dices mama agua / no \ no \ mama por favor \ la agua me la puedes dar \ o cosas así \ no / y a su hijo no no le iba a permitir que crezca así porque:: y: y me extrañó mucho \ no / lo que me contó ella de:: sobre esto \ no / lo que más le costó \ porque claro todo el mundo le preguntaría \ me echo de menos pues tal cosa de mi país \ pero claro que ella me dijera eso a mí me impacto mucho \ digo que le costó tanto \ que lo que más le costó de dejar ser como ella era \ porque en un sentido dejar de ser como tú eres de verdad \ porque tú estás de una forma y luego para adaptarte a un situación te tienes que cambiar tus modales \ tus forma de hablar \ tu forma de ser \ para poder sch ser aceptada en ese contexto \ porque le dijeron que sus amigos \ les dijo que era exagerado decir tanto:: - o que tengas un buen día o:: - no sé \

136. INV - =[risas]=

137. INV - sch pero en el ámbito de este tipo de oficinas \ e::l viéndolo de otra forma \ el funcionario puede entender todas las preguntas \ el porqué de todas las preguntas que hace el usuario \

138. UH1 - el usuario / mm \ no no creo \ porque a veces el usuario también empieza a preguntar cosas que no:: son de la competencia del del funcionario \ y el usuario también tendría que ser un poco consciente de lo que:: lo que:: puede preguntar o lo que no puede preguntar \ porque el funcionario tampoco es médico \ es verdad que trabaja en un centro médico pero no es médico para que le diga:: - cosas que no que él no sabe \ yo creo que a veces \ sí es verdad que se pueden pasar con las preguntas los usuarios \ que no son de la competencia del funcionario mismo \ no / la gente tendría que limitar un poco \ ahí estás para información o:: o pedir una cita con el médico \ pero no está ahí para hacer todo tipo de preguntas que te salen por la boca en ese momento \ no / tú pides \ dices tengo un problema urgente \ pues quiero ir de urgencias y te apuntas de urgencias y luego te atiende el médico \ si tú piensas que es algo urgente \ no / pero no le puede decir ah es que me he tomado el medicamento tantos días \ no me encuentro bien \ no sé qué \ no hace falta comentarlo esto \ pues dices \

necesito ir de urgencias porque estoy mal y tal \ y te preguntan qué te pasa para saber igual a qué médico he de dirigirte y tal \ pero sí es verdad que hay gente que ahí contando cosas que no que no: no son de la competencia del del funcionario de ahí \ el funcionario tampoco tiene obligación de contestar a ese tipo de preguntas \ porque no: tampoco saber cómo contestarlas \ no / o: si puede dar algún consejo o no \ están ahí para: para cosas básicas \ no / a ver \ estás ahí para qué / {(AC) para pedir hora al médico \ para tramitar una cosa o: -|} no estás ahí para: -| digamos que el usuario tiene que: tener claro en mente \ cuando va a la oficina de: de atención al cliente \ digamos a la a la recepción \ lo que tiene que pedir \ yo creo que también hay muchos usuarios que van ahí y no saben exactamente lo que quieren \ empiezan a decir cosas y como no son muy expresivos \ no dicen exactamente \ al final el funcionario tampoco llega el {(F) mensaje} \ porque no entiende \ esta persona al final qué qué es lo que quiere \ {(@) quiere ver al médico \ o quiere: o quiere: una baja médica \ o qué quiere \ } o quiere que le tramitemos que le enviemos ya a: otro centro \ a un hospital de este: -| grande o: -|

139. INV – y en esos casos qué hace el funcionario \
140. UH1 – bueno \ yo creo que: lo que tendría que hacer \ no sé lo que hace porque no estuve:: digamos viendo ese tipo de situaciones \ tendría que: el funcionario guiar un poco la- el diálogo \ no / viendo que la persona empieza con cosas que no: -| entonces él él como es un poco como la autoridad del del sitio \ no / porque él tiene la autoridad \ él tiene la superioridad enfrente del usuario \ no / él pertenece a ese sitio \ él representa el sitio \ yo tengo la autoridad que estoy ahí nombrado como: como funcionario del centro \ y él guiar \ y pues si viene una persona que le empieza a contar cosas que: no \ pues hacerle preguntas pertinentes para saber qué hago yo con esta persona \ dónde la mando \ qué hago \ o: pero creo que en muchos casos \ están demasiados cansados \ o ya se van y:: te atiende otra persona \ sí \ me parece que he visto esto alguna vez \ que: igual empieza a hablar \ y luego se cansa porque no entiende el usuario \ se va \ luego {(@) la persona se queda reflexionando \ a ver qué he pedido \ qué voy a pedir \ y así \ luego vuelve después de un rato \ comu- comunica con la o- con otra persona \ } sí lo he visto alguna vez eso \ entonces \ yo sé que: están expuestos a:: a a mucho estrés \ pero claro como un profesional del centro tendría que saber \ exactamente \ cómo manejar cualquier tipo de situación \ que te venga un inmigrante que no habla: español hasta que te venga un señora jubilada que: se aburra en casa y va a ir a dar la lata \ no / {(@) tiene que saber cómo manejar todas las situaciones \ no / } te puede venir aquí cualquier persona \ a ver qué hago yo \ tengo que resolver este caso lo antes posible y: y ya está \
141. INV – pero en tu caso tú consideras que el hecho de saber español te ha facilitado poder \ no sólo tener una tarjeta sanitaria sino acceder a los servicios sanitarios /
142. UH1 – sí \ porque la comunicación es muy importante \ no sólo a la hora de atención al cliente \ sino también cuando vas al médico \ cuando el médico te empieza a preguntarte: -| desde cuándo te duele \ te: también podemos utilizar términos médicos \ y claro una persona con- que no tiene \ claro en mi caso es un poco \ hay muchos mm los términos médicos son transparentes en las lenguas románicas \ y entonces yo aunque no sepa la palabra de antemano \ me

- doy cuenta porque suena como en rumano \ | o si me dicen una cosa yo lo entiendo \ | o bueno si no lo entiendes lo lo puedes pe- y qué es esto \ | qué me quieres preguntar \ | a:: sí claro \ | hablar la misma lengua es esencial en este caso \ | para que la comunicación tenga lugar \ | sino pues la verdad que no:: como en el caso del hombre éste que te comenté \ | que yo hice de traductor \ | es muy:: claro en la situación de emergencia que el:: el:: el:: el enfermo tampoco está ahí para desarrollar estrategias comunicativas \ | no de:: igual tiene un infarto \ | tiene la tensión muy baja \ | no tiene muchos recursos para poder comunicarse con el- con el médico \ | y si le dice \ | pues te duele a:: aquí / | y qué sientes cuando te toco esta parte \ | es que el enfermo en este caso no sch no tiene recursos \ | porque ni en su propia lengua \ | imagínate otra lengua \ | no / | si hay una situación de dolor no sabe cómo:: - | y el médico en ese caso tiene que reaccionar según los los síntomas que vea \ | sin comunicación ya haces lo que:: lo que puedas hacer \ | imagínate lo peor que puede tener el enfermo para:: para:: pues solucionar el problema que tienes ahí enfrente \ |
143. INV – o sea que en el caso de otros extranjeros como puede ser marroquíes / | indios / | es diferente la cosa / |
144. UH1 – yo creo que sí \ | que:: sí \ | y como dije \ | yo creo que no tiene todo el mundo la misma paciencia para poder comunicarse con ellos \ | si no dominan el mínimo de castellano \ | yo creo que:: lo tienen muy complicado porque nadie está dispuesto ahí a pasar media hora para enterarse de una cosa que:: - | con una simple pregunta la la la solucionas \ | no / |
145. INV – y para qué te ha servido la:: la tarjeta sanitaria \ |
146. UH1 – pues me ha servido para hacerme la analítica \ | para ir tres veces de:: e:: de:: urg- de:: urgencias \ | y:: y para nada más \ | pues sé que la tengo ahí \ | si tengo algún problema sé que que estoy a salvo \ | no / | si me pasa un accidente sé que me van a atender en un hospital \ | y:: bueno te da tranquilidad \ | no / | que:: perteneces a algo \ | que no estás:: digamos ahí:: - | colgado \ | no / | te pasa algo y que no puedes hacer nada \ | te da un cierto tipo de tranquilidad \ |
147. INV – y piensas que se puede utilizar para algo más que no sea sólo ir al médico / | por ejemplo para: regularizar la situación en España o - |
148. UH1 – ah no tengo ni idea en ese sentido \ | yo no sé \ | yo:: cuando siempre que tramité alguna cosa \ | no piden ninguna tarjeta sanitaria \ | piden pues el documento de identidad que tienes \ | nie o:: y:: bueno \ | y cuando lo tienes que renovar \ | no te piden nunca nada de:: - | ni siquiera ni un seguro privado \ | te piden \ | me acuerdo al principio pedían \ | lo único que era \ | tenías que demostrar que tenías dinero \ | era dinero y la causa \ | bueno \ | razón por estar en España \ | no piden nada de:: a ver tú tienes un seguro privado \ | puedes acceder al al sistema público \ | no \ | en este caso \ | eh digamos en:: en caso de tramitar papeles no creo que lo piden nun- bueno no lo piden nunca \ |
149. INV – tú recomendarías a gente que fuera de Rumanía que se hiciera la tarjeta sanitaria y:: - | para tener acceso a la sanidad y a los servicios que ofrece / |
150. UH1 – a:: gente que vive aquí / |

151. INV – sí \ | gente que ha venido de Rumanía \ |
152. UH1 – sí sí \ | por supuesto \ | para poder tener una asistencia sanitaria en en el caso de que:: la necesitarían \ | si es algo para estar \ | digamos para estar en el extranjero como en tu país \ | no / | tener el mismo tipo de:: – | sentirte bueno \ | te sientes en el extranjeros pero al menos sabes \ | digamos \ | teniendo experiencia de tu país porque igual \ | claro en nuestro caso igual es diferente porque si viene un americano aquí \ | que en su país el sistema sanitario es completamente diferente \ | igual viene aquí a vivir y no sabe que existe esto:: – | nadie le informa:: y:: sí igual es muy importante para una persona que vive aquí tener este este tipo de servicio \ | o:: igual de países pobres \ | de África \ | yo no sé cómo es el sistema sanitario allí \ | puede ser que llegan aquí y no tienen ningún tipo de:: – | se imaginan que si tienen una enfermedad y no tienen dinero \ | porque puede ser el caso allí \ | si tienes una enfermedad y no tienes dinero para pagarte un médico privado para:: comprarte medicamentos te mueres \ | porque es lo que toca \ | no / | puede ser que muchos inmigrantes que vienen aquí \ | aunque tengan mm acceso a ese tipo de:: de servicio \ | igual no están informados \ | claro \ | tampoco sé cómo funciona \ | igual a la hora ellos de tramitar los: digamos toda la forma- de los papeles \ | igual les informa \ | pero como dije en mi caso \ | a la hora de de formalizar yo \ | digamos residencia o así \ | en ningún se te- no se te informa ni se dice nada de:: el sistema sanitario \ | claro igual las- no sé \ | yo por mi experiencia en ningún momento se me ha informado \ | yo lo:: lo estuve pensando por porque:: ellos era algo pensaba necesario \ | no / | para estar como en Rumanía \ | tener un servicio mínimo \ | pero claro \ | esto gente que viene de otros países que no conoce ese sistema que existe \ | pues \ |
153. INV – o sea \ | tú tú piensas que se comunican entre ellos / | que hay redes de información o que se enteran – |
154. UH1 – sí \ | supongo \ | sí seguro que se enteran más por \ | por amigos \ | o gente de su país que vive ahí \ | que por la autoridades \ | yo creo que sí \ | yo creo que hay algún sistema de boca a boca que funciona mucho mejor \ | porque sch un extranjero vienen aquí y va una:: – | pues se va a hacerse los papeles \ | claro recibe ahí un montón de papeles con tanta información \ | que el pobre inmigrante no se va a poner en casa a mirar \ | a ver aquí este asterisco \ | yo qué sé \ | esta notita de:: ahí:: o la página diez sale en tal parágrafo que puedes pedir eso \ | es que tú ellos van igual a una:: para tramitar mm la residencia \ | lo que sea \ | y:: recibe tanta información que tampoco te la explica tanto \ | te da un montón de papeles \ | te dice tal fecha \ | tienes horas tal día \ | traed esto \ | lo que pone en este documento \ | tales papeles \ | ya está \ | pero no:: sch igual porque hay mucha- muchos usuarios no:: no se les explica las cosas o:: – | ellos si se lo tienen que estudiar en casa \ | y claro \ | sch imagínate sch \ | también difiere mucho el perfil de inmigrante que viene \ | puede ser alguien con estudios \ | como igual alguien que es analfabeto \ | no / | se le dan un:: un montón de papeles ahí que no entiende nada \ | pues va alguien y le pide qué qué hay que hacer \ | alguien de su país no / | porque si no sabe leer \ | imagínate \ | no sabe leer en su lengua qué va a entender en castellano o en catalán \ | no / |
155. INV – bueno \ | pues muchísimas gracias por la entrevista \ | =muy amable= \

156. UH1 –

=gracias a ti= \

4.5.2 Entrevista a UM1

- *Nombre del archivo transcrito:* Entrevista UM1
- *Nombre del archivo de audio:* Entrevista UM1 (12-2-2006).oma
- *Participantes:* UM1 (proveedora diecisiete), INV (investigador)
- *Nacionalidad de los participantes:* UM1: argentina, INV: española
- *Lengua:* castellano
- *Duración:* 15:51
- *Fecha de la grabación:* 12/2/2006
- *Lugar de la grabación:* Centro de Atención Primaria
- *Grabado y transcrito por:* Juan Pablo Carmona García
- *Tema:* El servicio a usuarios extranjeros

1. INV – bueno \ | pues vamos a hablar con una usuaria más \ | y vamos a comenzar co::n la primera pregunta \ | e:: de dónde eres / |
2. UM1 – e:: yo soy de Argentina \ |
3. INV – y de qué parte de Argentina / <0>
4. UM1 – de:: Argen- en Argentina en San Luis \ | una provincia muy mediterránea \ | está justo en el centro \ <0>
5. INV – mm \ | es un ciuda:d / | dentro de Argentina / | pequeña / | grande / <0>
6. UM1 – mm:: sería:: sí \ | entre pequeña y mediana \ | unos unos ochenta mil \ | noventa mil habitantes \ |
7. INV – {(P) bueno \ |}
8. UM1 – para lo que es Argentina – | sería una ciudad entre pequeña y mediana \ |
9. INV – {(PP) sí imagino \ |} y cuánto hace que llevas en España / |
10. UM1 – mm:: llevo:: un año y:: – | prácticamente:: – | ocho meses \ | nueve meses \ <0>
11. INV – mm \ | un año \ <0>
12. UM1 – ya casi para los dos años \ |
13. INV – y ha vivido siempre en Barcelona / | o en diferentes partes de España / <0>
14. UM1 – {(F) no siempre en Barcelona \ |
15. INV – mm \ | cuándo te tra- te tramitaste tu tarjeta sanitaria / |
16. UM1 – eso fue al poco tiempo de haber llegado \ | yo llegué en septiembre del dos

- mil tres y:: lógicamente a::l -| al mes de haber llegado \ | ya comencé =a::= hacer investiga::r y a:: -| a buscar información sobre la tarjeta sanitaria \ |
16. INV - =mm= \
17. INV - o sea \ | que fue más o menos sobre =octubre de dos mil tres= \
18. UM1 - =sí \ | octubre = exacto sí \ | octubre aproximadamente \ |
19. INV - y la recibiste en casa / | o en la oficina donde te la hiciste / |
20. UM1 - mm:: la tarjeta me la enviaron por correo \ |
21. INV - {(P) ah por correo \ |}
22. UM1 - sí \ |
23. INV -- y tuviste que ir varias veces a la oficina / | hasta que finalmente te llegó a casa o:: -|
24. UM1 - mm:: --|
25. INV - {(AC) o con una vez que fuiste para tramitar la documentación / | fue suficiente / |}
26. UM1 - mm:: sí \ | sí \ | una vez que tramité ya me la enviaron \ <3>
27. INV - qué tiempo tardó más o menos tu tarjeta \ |
28. UM1 - {(F) tardó \ | tardó \ | eh \ |}
29. INV - sí \ |
30. UM1 - me dieron un resguardo \ | con el cual yo podía:: -| acceder a la seguridad social \ | pero claro \ | no era la tarjeta \ <0>
31. INV - mm \ |
32. UM1 - la tarjeta tardó \ | yo creo que unos cinco meses \ |
33. INV - cinco meses / <0>
34. UM1 - aproximadamente \ |
35. INV - y:: quién te informó de los documentos que tenías que llevar para tramitártela / |
36. UM1 - e:::: la misma oficina de:: de un cap \ | creo que fue en un cap \ | {(P) en la oficina de un cap \ |}

37. INV – ah vale \ | mm \ | no fue a través de otra serie de asociaciones / | el boca a boca_
38. UM1 – {(F) no \ | } fue directamente ir al cap y preguntar allí \ |
39. INV – y qué documentos tuviste que llevar para tramitársela / |
40. UM1 – mm \ | e:: la constancia de em=padronamiento= \ | e:: pasaporte \ | {(AC) y creo que con eso fue suficiente \ | } no recuerdo muy bien porque ya hace:: tiempo \ | pero creo que con- constancia de padronamiento y pasaporte \ | creo que con eso fue suficiente \ |
41. INV – =mm= \
42. INV – y te hicieron preguntas sobre:: tus ingresos / | sobre si estabas trabajando / | para en el momen_
43. UM1 – no \ | me preguntaron si era estudiante o si trabajaba \ | digamos qué: qué estaba haciendo aquí /<0>
44. INV – mm \ |
45. UM1 – le respondí que estaba recibiendo por estudios \ |
46. INV – ah muy bien \ | y fuiste informada por la oficina por el tipo de servicios sanitarios a los que tenías derecho con la tarjeta / |
47. UM1 – no \ | creo que no \ |
48. INV – y por otras persona de tu centro de salud / | cuando luego fuiste al médico::- |
49. UM1 – mm - |
50. INV – es decir \ | nadie te dijo qué tipo de servicios - | qué tipo de:: no sé_
51. UM1 – {(F) de asistencia \ | }
52. INV – sí \ | qué tipo de asistencia tenías_
53. UM1 – no \ | creo que en el momento de solicitar la tarjeta creo no me lo dijeron \ | no recuerdo que me lo hayan dicho \ |
54. INV – no / | y cuando has tenido que comprar medicamentos en la farmacia - | mm qué porcentaje del precio total has pagado \ |
55. UM1 – de cobertura creo que fue un cincuenta \ |
56. INV – cincuenta \ | mm \ | por tanto la tarjeta la has utilizado \ |
57. UM1 – sí sí \ | no he ido muy seguido al médico \ | por suerte no he tenido

- necesidad \ | pero:: la vez que fui \ | me recetaron un medicamento \ |
58. INV – mm \ |
59. UM1 – la cobertura fue del cincuenta por ciento y no tuve ningún problema \ |
60. INV – muy bien \ | |y te ayudaron en la oficina a conseguir tu tarjeta sanitaria / |
61. UM1 – mm \ | tuve que- tuve que:: mi experiencia fue bastante rara \ | la primera oficina a la que fui a solicitar la tarjeta \ | me dijeron que no me la podían dar \ | porque yo era extranjera y que como no tenía ciudadanía comunitaria no me la podían dar \ | luego entonces lo que hice fui a hablar con una persona conocida en otra ciudad \ <0>
62. INV – mm \ |
63. UM1 – me empadroné en esa otra ciudad y así me la pudieron dar \ |
64. INV – mm \ |
65. UM1 – fue la manera porque:: en el primer lugar \ | me dijeron no no no \ | que no tenían derecho \ | que no tenía acceso y ya está \ <0>
66. INV – qué otra ciudad fue ésa \ |
67. UM1 – en Sabadell \ | porque en la primera instancia:: – | no no \ | me dijeron que no \ | y ya en la segunda vez me fue bastante mejor \ | o sea presentando los papeles no tuve ningún problema \ |
68. INV – ah \ | muy bien \ | y:: cómo consideras que es la calidad del servicio de aquella oficina donde te la tramitaste \ |
69. UM1 – mm:: \ | bueno \ | de la primera fatal \ | de la segunda \ | normal \ | bien \ | de la primera no_
70. INV – {(@) vista tu experiencia \ | }
71. UM1 – [risas] claro \ | entonces \ | de la primera puedo decir altamente negativa y fatal \ | pero la segunda no \ | normal \ | bien \ |
72. INV – y:: qué te parece la forma que tienen las personas de la oficina para para:: explicarte las cosas \ |
73. UM1 – de la oficina \ | un trato normal \ | ni superamable ni tampoco:: nada:: \ | no un trato malo \ | un trato regular \ | normal \ |
74. INV – y se parece a la forma de tramitar / | bueno se parece a la forma que tienen la forma de tramitar los funcionarios en una oficina de tu país / | en Argentina / |
75. UM1 – no \ | no porque:: digamos que es diferente el sistema sanitario \ | allí está el sistema público que uno simplemente con ir a los hospitales públicos ya está \ |

76. INV – sí \ |
77. UM1 – y si no tiene acceso a las obras sociales \ | que son el correlato de la mutuas aquí en España \ | para lo cual uno tiene que estar previamente trabajando \ | y a raíz de trabajar \ | sí es afiliado a la obra social \ | o sea la mutua \ | entonces están las obras sociales e:: por un lado \ | y el hospital =público= \ | entonces es un sistema bastante distinto \ |
78. INV – =mm= \
79. INV – entonces allí una persona extranjera sin derecho de:: sin permiso de trabajo tendría derecho a:: a sanidad \ |
80. UM1 – {(F) sí \ | yo creo que sí \ |}yendo al hospital \ | no tengo muy bien claro cómo es el tema de la:: de los extranjeros en mi país \ | lo lo desconozco \ | pero:: yo entiendo que acudiendo a un hospital público \ | no tendría que tener ningún problema para acceder al servicio sanitario \ | entiendo no \ | {(F) ya de la calidad del servicio sanitario \ | bueno ése ya es otro tema \ |}pero:: en principio yo creo que no tendrían barreras para poder acceder al sistema sanitario \ |
81. INV – y crees que en esta oficina entienden tu español / |
82. UM1 – sí \ | sí sí sí \ |
83. INV – sí / | y crees que con ellos podrían surgir problemas de comunicación por el hecho de que tu español es algo diferente al suyo / |
84. UM1 – no \ | {(AC) no no no \ |}
85. INV – y tuviste alguna dificultad a la hora de comunicarte con las personas que trabajaban en esta oficina / |
86. UM1 – no no \ | el- el problema de dificultades no \ |
87. INV – es decir \ | y más que dificultad idiomática había dificultad de otro tipo / |
88. UM1 – no \ | simplemente la primera que:: – | no sé si entraría en una barrera de tipo legal \ | en la primera experiencia que tuve que no me la quisieron dar \ | supongo que sería una barrera de tipo legal \ |pero en el segundo caso no \ | para nada \ | para nada \ |
89. INV – vale \ | y:: qué haces cuando no te entienden \ |
90. UM1 – cuando no me entienden / | simplemente trato de explicarlo con otras palabras \ | =a ver si= me doy a entender \ | que hasta ahora:: \ | no he tenido problemas para hacerme entender \ |
91. INV – =mm= \
92. INV – y cuando ellos no te entienden a ti / |

93. UM1 – ah \ | cuando no me entienden a mí \ | pues:: pues ya está \ | te lo informan y ya está \ | y tú: haz lo que quieras \ |
94. INV – sí \ | o quizá le- no sé \ | te lo explican de otra forma / | o te lo repiten / | o- |
95. UM1 – bueno \ | el primer caso como siempre digo \ | fueron terminantes \ | me dijeron tú no puedes y ya está \ |no es que me explicaron alguna manera \ | que tuviera alguna alternativa \ | me dijeron simplemente tú no puedes y ya está \ |
96. INV – por qué fue tan mala esa primera experiencia / |
97. UM1 – yo no sé \ | no sé si me topé con una persona que habría tenido un mal día \ | {(@) yo la verdad es que lo desconozco \ | }pero:: simplemente me encontré con una reacción que no esperaba porque - | al momento de llegar conocí a mucha:: - | conocí un par de personas que me dijeron que:: que habían pedido la tarjeta sin ningún problema \ | no conocían ningún caso de alguna persona que tuviera problema \ <0>
98. INV – mm \ |
99. UM1 – y lo experimenté yo \ | lo experimenté yo misma \ |
100. INV – y qué pasó un poco en aquella en aquella primera vez \ |
101. UM1 – {(F) nada \ | }fue todo muy rápido \ | y fue el hecho de ir al cap a preguntar \ | a pedir los requisitos y a solicitar la tarjeta sanitaria \ | y fue decirme no \ | no no no \ | tú eres extranjera \ | igual \ | preguntándome de dónde eres \ | de dónde vienes \ | y al ver que no:: que no era una ciudadana comunitaria me dijo no \ | tú no puedes \ | pero no es que tiene qué haber alguna manera \ |pero dígame \ |no no no \ | y bueno ésa fue la reacción \ |entonces no quedó otra \ |
102. INV – es decir \ | es que en teoría fue porque según esta::: administrativa tú no cumplías los requisitos de la institución \ |
103. UM1 – claro \ | yo no sé con qué tipo de información cuentan \ | no no conozco la la reglamentación a nivel de ministerio de sanidad \ | pero:: ése fue su argumento \ | de decir tú no::: tú no \ |creo que me {(DC) explicó \ | } lo siguiente \ |creo que me dijo \ | mira \ | tú la única cobertura \ | siendo extranjera no comunitaria \ | la única cobertura que tienes es en caso de accidente::: - | para recurrir a urgencias \ |pero: una::: una asistencia sanitaria permanente \ | así si tú quieres alguna consulta o tienes alguna enfermedad \ | eso ya no \ <0>
104. INV – mm \ |
105. UM1 – así fue que me contestaron \ |
106. INV – un poco extraño aquella experiencia_
107. UM1 – sí sí sí \ | yo es que yo me quedé:: muy sorprendida porque no conocía a

- nadie que hubiera tenido ese problema \ | es más \ | todo el mundo que conocía \ | toda las personas que conocía \ | sí sí \ | es muy fácil \ | tú vas al cap \ | la solicitas y ya está \ |
108. INV – mm \ |y:: y puede suponer el porqué de todas las preguntas que te hacen / | tanto en esta primera oficina como en la segunda / | o como en otras_
109. UM1 – el el porqué de las preguntas / |
110. INV – sí exacto \ |es decir \ | tú siempre sabes que si te preguntan esto o muchas veces no sabes por qué te preguntan las cosas / |
111. UM1 – no \ | no creo que:: \ |las preguntas que me han hecho han tenido su porqué \ | porque a su vez ellos tienen que cumplir con requisitos y y:: bueno \ | cumplir con formalidades para poder dar la tarjeta sanitaria \ | pero nada más \ |
112. INV – y tú como usuaria \ | mm sabías más o menos cuáles eran esos requisitos / |
113. UM1 – pa para obtener la tarjeta / |
114. INV – sí \ | qué te habían contado / | qué cuáles eran lo requisitos \ | <0>
115. UM1 – no:: \ | bueno lo supuse así de: {(ACC) bueno supuse que así con el pasaporte porque lógicamente yo en ese momento no tenía todavía mi tarjeta de residencia \ |} y:: supuse que el pasaporte \ |ya luego vería que me dirían\ | y lo que me dijeron que me faltaba era la constancia del padronamiento \ | que bueno que una vez que me informaron ya \ | a la próxima vez ya la tenía directamente\ |
116. INV – mm \ | y:: y consideras que hablar castellano te ha facilitado la tramitación de tu tarjeta sanitaria / |
117. UM1 – sí sí sí \ | el hecho de:: de:: hablar castellano \ | de hablar español ya supone – | eliminar muchas barreras en en un país extranjero no / |
118. INV – sí \ | y sabes si otros extranjeros latinoamericanos tienen este tipo de problemas / |
119. UM1 – que tuve yo por ejemplo / |
120. INV – bueno \ | que tuviste tú o problemas de comunicación \ |
121. UM1 – no no no no \ | problemas de comunicación no::: XXX entendido_
122. INV – es decir \ |un poco la pregunta sería \ |sería igual de fácil conseguirla para un argentino \ | para u::n ecuatoriano boliviano \ |
123. UM1 – tú dices si hay algún tipo de discriminación \ | por los distintos países \ |
124. INV – mm \ | más que discriminación yo digo – | mm \ || que por el hecho de utilizar diferentes espa=ñoles puede ser= más fácil para ti o para:: [tose] un boliviano \ | un ecuatoriano \ |

125. UM1 – =ah vale vale= \
126. UM1 – no \ | yo creo {(F) creo no / | } que cada uno con su propio vocabulario y sus propias costumbres \ | yo creo que estamos todos en igualdad de condiciones \ | o sea a la hora de que nos entiendan \ | =creo= que estamos todos como \ | con la misma chance no / | de que nos entiendan o que no \ | porque cada uno con su vocabulario personal \ | no veo que ninguno nos parezcamos más o menos a los españoles en cuanto a la comunicación \ | así que estamos en igualdad de condiciones \ |
127. INV – =sí= \
128. INV – y:: y con otros extranjeros que no sean latinoamericanos \ | como paquistaníes \ | marroquíes \ | crees que es igualmente fácil / | difícil / |
129. UM1 – no \ | supongo que ellos tendrán que luchar con la barrera idiomática \ | desde luego desde luego les será sumamente difícil \ |
130. INV – sí \ |
131. UM1 – sobre todo para una persona recién llegada \ | que bueno \ | supongo que:: muchos pasarán por esto no / | al momento de llegar \ | {(P) que me pasó a mí también \ | } querer tener por lo menos la tranquilidad de tener la:: tarjeta sanitaria igual \ | entonces al momento de llegar cuando uno todavía no conoce \ | no conoce a la gente \ | otro país \ | bueno sobre todo ahí \ | muy difícil \ | uno ya luego de estar un año y medio \ | dos años en un país \ | bueno ya más o menos tiene una idea de cómo funciona todo \ | pero al momento de llegar \ | es sumamente difícil \ | y con el agravante del idioma lo tendrán muy muy complicado \ |
132. INV – ya \ | y:: para qué te ha servido tu tarjeta sanitaria \ |
133. UM1 – e:: afortunadamente como no:: no:: he tenido que recurrir demasiado al médico en este año y:: y algo que llevo \ | simplemente por la tranquilidad de saber que:: – | que bueno {(AC) si algún día me pasaba algo tenía la cobertura que podía ir tranquilamente al cap \ | } pero que:: llegado el caso:: \ | por ejemplo la consulta que tuve:: fue por una alergia \ | un caso alergia bastante e:: agudo \ | y bueno \ | afortunadamente me dieron el medicamento y lo pude solucionar \ | pero en mi caso era más que nada una cuestión de tranquilidad \ | de decir bueno tengo tengo la cobertura sanitaria \ |
134. INV – y piensas que puedes utilizarla para algo más que para:: – | es decir \ | para la sanidad como intentar regularizar tu situación en España \ | o:: o poder conseguir un contrato de trabajo / | crees te sería fa_
135. UM1 – digamos que sí \ | que es más fácil porque yo tengo entendido que \ | al momento de:: – | de contratarte una empresa \ | te piden siempre el número de seguridad social \ | entonces una vez que ya lo tienes pues es más simple \ | de todas maneras si no lo tuviese:: tampoco sería tan complicado \ | pero bueno \ | sí que simplifica las cosas al momento de la contratación \ |

136. INV – mm \ |
137. UM1 – y al contar con el número de seguridad social ya es \ |
138. INV – es decir \ | es un poco la idea general que hay \ | que:: e:: como con tu tarjeta tienes tu número de seguridad social \ |
139. UM1 – claro \ |
140. INV – el empresario cuando va a contratar a alguien \ | contrata a alguien que ya tenga número de seguridad social \ <0>
141. UM1 – exactamente \ | sí sí sí \ |
142. INV – entonces sería un poco que \ | la la idea sería: que:: – |
143. UM1 – te facilita – |
144. INV – te facilitaría por eso / | o porque luego el empresario podría \ | no sé cómo decirlo \ | no pagar la seguridad social por tí / | o algún tipo / | o porque:: simplemente para él \ | resulta más fácil que tú ya tengas número de seguridad social \ |
145. UM1 – supongo que sí \ | que es más fácil que ya lo tengas no / | porque:: son exigencias que luego él tiene que cumplir ante la seguridad social \ | de presentar los datos del trabajador \ | entre ellos el el de la seguridad social \ | supongo que será más fácil para él \ | de todas maneras habría que ver cada caso \ | no / | pero bueno \ | llegado el caso de no tenerlo supongo que bueno \ | con un trámite muy sencillo se podría obtener \ | pero:: no no me imagino muy bien la situación \ | pero bueno creo que de no tenerlo se podría obtener fá=cilmen=te \ | que si uno lo tiene mejor \ | si no lo tiene \ | bueno supongo que:: que se puede conseguir fácilmente_
146. INV – =sí= \
147. INV – sí porque a- agi_
148. UM1 – agiliza el trámite \ | seguro seguro \ | si:: cuando te van a contratar ya te lo piden \ | bueno tú ya lo tienes \ | mejor mejor \ |
149. INV – muy bien \ | éstas son las preguntas que te quería hacer \ | muchí=simas gracias= \ |
150. UM1 – =por nada por nada= \

- 251 Traducción: *mujer.*
- 252 Traducción: *Si hay una persona, a ver, si tiene una persona que no tiene ni puñetera idea de cómo funciona el programa, que es lógico, pues que le prepare, o sea, cuando estaba el jefe, la directora aquí o, el que sea, que se lo prepare, no, si no lo hacen es porque no les interesa.*
- 253 Traducción: *a ver.*
- 254 Traducción: *y hacen el servicio, viene(n) otro grupo.*
- 255 Traducción: *monta el cambio, el otro monta el servicio, el ics.*
- 256 Traducción: *modelos administrativos impresos cambios de médico segunda opinión.*
- 257 Traducción: *eso mismo, tú cuando va a la oficina ya explicas los motivos, y allí ya lo hacen.*
- 258 Traducción: *por la mañana.*
- 259 Traducción: *si tiene hermanos ¿qué?*
- 260 Traducción: *pobrecilla.*
- 261 Traducción: *no, pero a la hora de rellenar la derivación XXX si al especialista le interesa a lo mejor lo baría, ¿no? también.*
- 262 Traducción: *una derivación.*
- 263 Traducción: *ya, pero que si no sale el motivo o lo que sea.*
- 264 Traducción: *una derivación, si es urgente...*
- 265 Traducción: *y nosotros ya sabemos a qué va.*
- 266 Traducción: *escucha.*
- 267 Traducción: *los análisis también.*
- 268 Traducción: *si no por defecto sale el médico de cabecera.*
- 269 Traducción: *problema porque como tienen el... es de otra manera todo.*
- 270 Traducción: *salud de origen que sea, valenciano...*
- 271 Traducción: *y para primeras visitas no es necesario pedir el padrón.*
- 272 Traducción: *¿no es necesario?*
- 273 Traducción: *tiene tarjeta sanitaria.*
- 274 Traducción: *a ver, se ha de pedir la tarjeta sanitaria para la tarjeta sanitaria, pero cuan- la primera visita aquí en el centro no es necesario.*
- 275 Traducción: *o sea que el padrón se va a crear por un problema económico, el tema fue que la gente está empadronada en el barrio, el centro recibe más recursos.*
- 276 Traducción: *una cosa, una cosa, el otro día... esto de alguno que se acuerda... del paciente, ¿no sabes quién es? Lo encuentro encima de la barra que está aquí arriba... allá en el ayuntamiento con los documentos... el paciente ¿no?*
- 277 Traducción: *cuando lo va a explicar Montse, dijo...*
- 278 Traducción: *y ella entendió que a partir de tal día... nosotros.*
- 279 Traducción: *ya lo saben en cada momento, ¿no?*
- 280 Traducción: *aclarar un poco que acaben de poner.*
- 281 Traducción: *bueno, aclarar, ya casi está todo bien con todo, si tú dices eso, quiero decir ahora.*
- 282 Traducción: *sí, quiero decir, bueno es aquello, aprender todo como se hace, bueno qué os parece y estas cosas también.*
- 283 Traducción: *y tengo que...*
- 284 Traducción: *sí, lo que pasa es que vuestra firma no implica nada, es en el sentido del CAP, la... la autorización la da el médico para el CAP, si el médico puede dar tantos días de baja, si la baja... no tenéis derecho a imprimir, nada, en lugar de aquello.*
- 285 Traducción: *... la firma.*
- 286 Traducción: *¿la nuestra?*
- 287 Traducción: *... y eso nos perjudica porque... más cosas... no sé una tontería, supongo que esta gente no da visita porque ja pone el equipo.*
- 288 Traducción: *no lo sé, no lo sé, yo.*
- 289 Traducción: *... en el tablón.*
- 290 Traducción: *cada vez entran más cosas aquí entonces.*
- 291 Traducción: *no lo puedes hacer, no puedes limitar a la gente, es decir...*
- 292 Traducción: *compromiso de pago.*
- 293 Traducción: *si no llevan nada, les envían una carta diciendo...*
- 294 Traducción: *no pasa nada.*
- 295 Traducción: *compromiso.*
- 296 Traducción: *mañana pensaba dar, pensaba hacer recetas, si da tiempo...*
- 297 Traducción: *cuando tú estés.*
- 298 Traducción: *es más fácil que las recetas.*
- 299 Traducción: *polivalentes.*
- 300 Traducción: *Educación.*
- 301 Traducción: *primer certificado. Título expedido por la Universidad de Cambridge equivalente al nivel B2 del Marco común europeo de referencia para las lenguas (2001).*

APÉNDICE 5

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 2

ENC1_2																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1							1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-41]		1	9	1	1	1		16	2			1	1			10	1			1		1		6	
	Definición [2]								1				1												
	Exploración [3-6]							2	1							2									
	Tramitación [7-15]		1	1		1		3								2								1	
	Resolución [16-41]	1	8		1			11				1				6	1			1		1		5	
3. Cierre [42-43]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [42-43]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_2																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-73]		18	25	4	2	1	3	26	7			1	1			12	2					1		1	
	Definición [1-3]							3								2									
	Exploración [4-5]		1					1								1									
	Tramitación [6-53]	11	16	4	1		2	16	4							8	1					1		1	
	Resolución [54-73]	7	8		1	1	1	6	3			1	1			1	1								
3. Cierre [74-79]		1	2					1	2							1									
	Precierre [74]															1									
	Agradecim. [75]		1						1																
	Despedida [76-79]	1	1					1	1																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_2																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]								1	2							1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [2]							1	2																
2. Cuerpo [2-7]		1	1					1				1				1	1					1			
	Definición [2]										1					1									
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-4]		1																			1			
	Resolución [5-7]	1						1								1									
3. Cierre [8]									2																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [8]								1																
	Despedida [8]								1																

APÉNDICE 5

ENC4_2																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-19]		4	6	2	1			1	2		1					7	3					1	2		
	Definición [1-6]		3	1				1	1							4	1								
	Exploración [1-6]																								
	Tramitación [7-13]	1	3	1												2						1			
	Resolución [14-19]	3			1				1		1					1	2							2	
3. Cierre [20-21]		1	1					2	1							1									
	Precierre [21]															1									
	Agradecim. [20-21]	1	1					1	1																
	Despedida [21]							1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 3

ENC1_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-15]		4	3	1	2						1					3				1		1			
	Definición [1-3]	1	1													1									
	Exploración [1-3]																								
	Tramitación [4-9]	1	1	1	1											1				1					
	Resolución [10-15]	2	1		1						1					1						1			
3. Cierre [16]								1																	
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [16]							1																	
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-19]		3	6	2				1								5	1								
	Definición [2]																1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-18]	3	6	1												4									
	Resolución [19]			1				1								1									
3. Cierre [20-21]								1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [20]								1																
	Despedida [21]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]		1						1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]	1						1																	
2. Cuerpo [2-3]			1					2			1				2										
	Definición [2]		1					2							1										
	Exploración [2]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [3]										1				1										
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC4_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]								1								1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [2]							1																	
2. Cuerpo [3-8]		2	1					2		1		1				2	1							1	
	Definición [3]																1								
	Exploración [4-5]		1					2								1									
	Tramitación [6]	1																							
	Resolución [6-8]	1								1		1				1								1	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-34]		8	12		1			3	2			1	2			2	2					1		1	
	Definición [1-7]		3									1				1									
	Exploración [8]															1						1		1	
	Tramitación [9-32]	7	8		1			1	1			1				1									
	Resolución [33-34]	1	1					2	1			1				1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC6_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-18]		2	7	1							1					6	1						1		
	Definición [2-4]		1													1									
	Exploración [5-10]		3	1												1	1								
	Tramitación [11-14]	1	2													2									
	Resolución [15-18]	1	1								1					2							1		
3. Cierre [19]								1																	
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [19]							1																	
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC7_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					2	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					2	1																
2. Cuerpo [3-67]		12	21	3	1			5	4		1					14	2					1		3	
	Definición [3-8]	1	3	1					1							1	1								
	Exploración [9-14]		3	1												3									
	Tramitación [15-32]	3	9	1												6								1	
	Resolución [33-67]	8	6		1			5	3		1					4	1					1		2	
3. Cierre [67]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [67]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC8_3																										
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																								
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP		
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	
1. Inicio [1]								1								1							1			
	Selección [1]							1								1							1			
	Saludos [0]																									
2. Cuerpo [2-44]		2	7	2				7				1	1			9						2				1
	Definición [2-8]		2	1				1				1				3										1
	Exploración [9-10]		1					1								1										
	Tramitación [11-20]	2	4	1				2								4							1			
	Resolución [21-44]							3				1				1							1			
3. Cierre [0]																										
	Precierre [0]																									
	Agradecim. [0]																									
	Despedida [0]																									

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC9_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-17]		1	8	3				3	1							4			1				2		
	Definición [1-8]		4	1				2	1									1					2		
	Exploración [9-10]		1	1												1									
	Tramitación [11-16]	1	3	1												2									
	Resolución [17]							1								1									
3. Cierre [17-20]								2	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [17]							1																	
	Despedida [18-20]							1	1																

APÉNDICE 5

ENC10_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-17]		3	1	1	1			6	1							1	2			1					
	Definición [2]							1																	
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-10]	2			1											2				1					
	Resolución [11-17]	1	1	1				5	1							1									
3. Cierre [17]								2																	
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [17]							1																	
	Despedida [17]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC11_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-56]		19	23	3				5				5				9				1		4		4	
	Definición [1]			1				2																	
	Exploración [2-14]		6	1												2									
	Tramitación [15-37]	10	8	1				1				3				5				1		3		1	
	Resolución [38-56]	9	9					2				2				2						1		3	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC12_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-31]		10	5		3			3	4			1				4	4			2		2			
	Definición [1-4]	1	1		1			2	2								1								
	Exploración [5-10]		2													1	1			1					
	Tramitación [11-14]	6			2				1							1	2					1			
	Resolución [25-31]	3	2					1	1			1				2				1		1			
3. Cierre [31]																1									
	Precierre [31]															1									
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC13_3																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-22]		5	4	2				1			2				3					1					
	Definición [2]			1											1										
	Exploración [3]																								
	Tramitación [4-15]	2	1	1				1			1				1					1					
	Resolución [16-22]	3	3								1				1										
3. Cierre [23-24]		1	1					1	1						1										
	Precierre [23]														1										
	Agradecim. [23-24]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

CINTA 4

ENC1_4																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-76]		23	25	9	1			14	2			2				12	1	1		1		3		1	
	Definición [2-4]			1				1								1									
	Exploración [5-15]		5	3												3						1			
	Tramitación [16-75]	21	18	5	1			13	2			1				7	1	1		1		2		1	
	Resolución [76]	2	2									1				1									
3. Cierre [77-80]		1	2					1	3																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [77-80]	1	1					1	3																
	Despedida [80]		1																						

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_4																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-109]		23	27	2	3		1	3	1			2	2		1	7	6			2		7		3	
	Definición [2-8]							1	1				1				2			1					
	Exploración [9-21]		1		1											2	1								
	Tramitación [22-61]	13	12	1	1			2				1				4	2					5		2	
	Resolución [62-109]	10	14		1		1					1	1		1	1	1			1		2		1	
3. Cierre [110-113]		2	2					2	2								2								
	Precierre [110]		1						1								1								
	Agradecim. [111]	1						1																	
	Despedida [112-113]	1	1					1	1								1								

APÉNDICE 5

ENC3_4																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-39]		3	5	2				3	1			1				3	1			1				3	
	Definición [2-3]	1	1	1				1								1									
	Exploración [4-24]		3	1												1									
	Tramitación [25-34]		1					2				1				1								2	
	Resolución [35-39]	2														1				1				1	
3. Cierre [40]																									
	Precierre [40]																								
	Agradecim. [40]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC4_4																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]		1	1					4	1							1									
	Selección [1-3]							4								1									
	Saludos [1-2]	1	1						1																
2. Cuerpo [4-9]		1	3					1			1					3									
	Definición [4]		2													1									
	Exploración [5-6]																								
	Tramitación [7-8]		1													1									
	Resolución [9]	1						1			1					1									
3. Cierre [10]			1						1								1								
	Precierre [10]		1														1								
	Agradecim. [10]								1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC5_4																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								2								1									
	Selección [1]							2								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-6]			1													2									
	Definición [2-4]		1													2									
	Exploración [0]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [5-6]																								
3. Cierre [6-7]								1	2							1									
	Precierre [0]															1									
	Agradecim. [6]								2																
	Despedida [7]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC6_4																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-25]		5	7	1	1			6		2		1		1	2	5					2			1	
	Definición [1-7]	3	3					1								2								1	
	Exploración [8-14]		1	1	1			1						1	1	2									
	Tramitación [15-21]	2	2					1		2						1						2			
	Resolución [22-25]		1					3				1			1										
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC7_4																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-25]		4	9	4				3	1	1		1				5	1			1	2	2	2		
	Definición [2-6]		1	1				1	1								1								
	Exploración [7-19]	2	6	3				1								4					2	1	1		
	Tramitación [0]																								
	Resolución [20-25]	2	2					1		1		1				1				1		1	1		
3. Cierre [26-27]		1	1					1	1							1									
	Precierre [26]															1									
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [26-27]	1	1					1	1																

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC8_4																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-14]		5	4					1				1				2	2								
	Definición [1]																1								
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-11]	4	3					1								1	1								
	Resolución [12-14]	1	1									1				1									
3. Cierre [15]								1									1								
	Precierre [0]																1								
	Agradecim. [15]							1																	
	Despedida [0]																								

CINTA 5

ENC1_5																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-23]		2	8	4				1			2				7		2								
	Definición [1-7]		3	1				1			2				3										
	Exploración [8-14]		3	1											3										
	Tramitación [15-19]			1													1								
	Resolución [29-23]	2	2	1											1		1								
3. Cierre [23]								1							1										
	Precierre [23]														1										
	Agradecim. [23]							1																	
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_5																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-95]		26	37	8	2			1				2	1			15	5			1	1	2	1	2	1
	Definición [2-6]	1									1					1									1
	Exploración [7-27]	8	7	1	1						1					4	3					1			
	Tramitación [28-81]	11	24	6												7	1			1	1	1	1	1	
	Resolución [82-95]	6	6	1	1			1			1					3	1							1	
3. Cierre [96-99]		1	1					1	2								1								
	Precierre [96]																1								
	Agradecim. [96]								1																
	Despedida [97-99]	1	1					1	1																

APÉNDICE 5

ENC3_5																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-147]		13	18	2				14		2		1				4							2		
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [1-100]	7	11	2				7		2						3							1		
	Resolución [101-147]	6	7					7				1				1							1		
3. Cierre [148-151]		1	1						4							1									
	Precierre [148]															1									
	Agradecim. [151]								1																
	Despedida [148-151]	1	1						3																

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 6

ENC1_6																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-27]		4	9	4	1	1	1			1	1					8								1	
	Definición [1-2]		1													1									
	Exploración [3-18]	1	6	4		1	1									4								1	
	Tramitación [19-21]	1	1													2									
	Resolución [22-27]	2	1		1					1	1					1									
3. Cierre [27-28]								1	1							1									
	Precierre [27]															1									
	Agradecim. [27]							1																	
	Despedida [28]								1																

APÉNDICE 5

ENC2_6																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-76]		22	33	5	1			7	1			4				12						1		1	
	Definición [2-6]		3	1				1								1									
	Exploración [7-8]							1								1									
	Tramitación [9-63]	17	25	4				3				2				8								1	
	Resolución [64-76]	5	5		1			2	1			2				2						1			
3. Cierre [77]									1							1									
	Precierre [77]															1									
	Agradecim. [77]								1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_6																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]								1	1							1									
	Selección [2]							1								1									
	Saludos [1-2]								1																
2. Cuerpo [3-83]		29	30	3	5	1		4	1			3	1			6	6			1	1	3		3	1
	Definición [3-7]	2	3					3					1			1	1								
	Exploración [8-16]	3	4					1								1	1					1			
	Tramitación [17-70]	18	18	3	4	1						2				3	3				1	1		3	1
	Resolución [71-83]	6	5		1							1				1	1			1		1			
3. Cierre [84-85]								1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [84]								1																
	Despedida [85]							1																	

APÉNDICE 5

ENC4_6																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								2								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-19]		3	7	2							1					5	1			1					
	Definición [2-4]		1														1								
	Exploración [5-6]		1	1												1									
	Tramitación [7-18]	3	5	1							1					3				1					
	Resolución [19]															1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_6																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-27]		11	13					2		4		3	1			5		2	1	1				2	
	Definición [1-3]		1					2				1				1								1	
	Exploración [3-8]	3	3													2									
	Tramitación [9-23]	6	8								1	1					1	1							
	Resolución [24-27]	2	1							4		1				2		1		1				1	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

CINTA 7

ENC1_7																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-154]		56	60	7	12	2	2	9	1	1		6	1			16	15			12	3	1	1	7	
	Definición [1-7]																								
	Exploración [1-16]	5	6	3		1	1						1			4									
	Tramitación [17-120]	37	40	4	10	1	1	6	1			5				7	11			9	1		1	6	
	Resolución [121-154]	14	14		2			3		1		1				5	4			3	2	1		1	
3. Cierre [155-160]		2	2					2	3							1									
	Precierre [155]															1									
	Agradecim. [158]								1																
	Despedida [156-160]	2	2					2	2																

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 8

ENC1_8																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-19]		6	8	2				3				1				6						2		1	
	Definición [2-4]		2	1												1									
	Exploración [5-11]	2	2	1												2									
	Tramitación [0]																								
	Resolución [15-19]	4	4					3				1				3						2		1	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_8																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					2	1							1									
	Selección [2]							1								1									
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-22]		6	7	2	1			2				1				4	3	1							
	Definición [3]																								
	Exploración [4-7]		2	1												1									
	Tramitación [8-19]	4	5	1				2								2	2								
	Resolución [20-22]	2			1							1				1	1	1							
3. Cierre [23-25]		1	1					1	2							1	1								
	Precierre [23-24]		1													1	1								
	Agradecim. [23]								2																
	Despedida [25]	1						1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_8																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-57]		18	27	2				2				1	2			13	1					2			
	Definición [2]												1												
	Exploración [3-37]	10	17	2				1					1			10	1					2			
	Tramitación [37-42]	2	3													1									
	Resolución [43-57]	6	7					1				1				2									
3. Cierre [58-60]		1	2					2	2																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [58]		1						1																
	Despedida [59-60]	1	1					2	1																

APÉNDICE 5

ENC4_8																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-56]		14	25	4	2			2	4			1	1			11	3	1			2	4			
	Definición [2]								3			1				1									
	Exploración [3-4]	1	1						1							1									
	Tramitación [5-36]	8	14	4	1			1				1				6	1	1			1	1			
	Resolución [37-56]	5	10		1			1								4	1				1	3			
3. Cierre [57]									1								1								
	Precierre [57]															1									
	Agradecim. [57]								1																
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 9

ENC1_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-58]		20	19	1	3			13			1	2				4	7			3				1	
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [1-53]	18	17	1	3			8			1	1				3	6			3					
	Resolución [54-58]	2	2					5				1				1	1							1	
3. Cierre [59-60]		1	1					1	1								1								
	Precierre [59]																1								
	Agradecim. [59-60]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]									1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1]								1																
2. Cuerpo [1-27]		5	12	1								1				5	4								
	Definición [1]											1					1								
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-20]	4	8	1												3	2								
	Resolución [21-27]	1	4													2	1								
3. Cierre [28-30]		1	1					1	2																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [28-30]	1	1					1	2																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1							1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-88]		23	30	8	2			24	1			3				16	9				1				
	Definición [2-4]	1															1								
	Exploración [5-52]	10	17	3	1			16				2				10	2				1				
	Tramitación [53-69]	5	7	3												3	2								
	Resolución [70-88]	7	6	2	1			8	1			1				3	4								
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC4_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]									1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1]								1																
2. Cuerpo [1-16]		4	5	1	1							1	2				3	3			1		1		1
	Definición [1]												1					1							
	Exploración [2-9]	2	4	1									1				2							1	
	Tramitación [10-15]	2	1		1												1	2			1		1		
	Resolución [16]											1													
3. Cierre [17-18]		1	1					1	1									1							
	Precierre [17]																	1							
	Agradecim. [17-18]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-75]		14	38	3	1			4	1			2				4	2		2	2		3			
	Definición [1-4]	1	2														1		1						
	Exploración [5-37]	6	12	3	1			4	1							3	1								
	Tramitación [38-60]	2	16									1							1	1		1			
	Resolución [61-75]	5	8									1				1				1		2			
3. Cierre [76-78]		2	2					2	2								1								
	Precierre [76]																1								
	Agradecim. [77-78]	1	1					1	1																
	Despedida [78]	1	1					1	1																

APÉNDICE 5

ENC6_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio																									
[1]								1																	
	Selección																								
	[0]																								
	Saludos							1																	
	[1]																								
2. Cuerpo		8	4	2	1		1		1	2		1	1			2	7				1			1	
[1-23]																									
	Definición			1								1					1								
	[1]																								
	Exploración		1													1									
	[2-3]																								
	Tramitación		1													1					1				
	[4-5]																								
	Resolución	8	2	1	1		1		1	2		1				1	5							1	
	[6-23]																								
3. Cierre																									
[0]																									
	Precierre																								
	[0]																								
	Agradecim.																								
	[0]																								
	Despedida																								
	[0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC7_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-5]		2	2					4	2																
	Selección [4]							1																	
	Saludos [1-5]	2	2					3	2																
2. Cuerpo [5-26]		6	8					1	1			1	2			1	2								
	Definición [5-7]	1							1				2				1								
	Exploración [8-10]	1	1													1									
	Tramitación [11-24]	4	7														1								
	Resolución [25-26]							1				1													
3. Cierre [26]									1								1								
	Precierre [26]																1								
	Agradecim. [26]								1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC8_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-13]		3	4		1							1				2	1			1	1	1	1		
	Definición [1-7]																1					1			
	Exploración [8]	3	3								1								1						
	Tramitación [8-9]															1				1					
	Resolución [10-13]		1		1											1					1				
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC9_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								2								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-70]		20	23	4				2	6			3	2			13	7			2	1				
	Definición [2]															1									
	Exploración [3-4]		1													1									
	Tramitación [5-47]	11	13	4					3			2	1			7	4			1					
	Resolución [48-70]	9	9					2	3			1	1			5	2			1	1				
3. Cierre [71]									1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [71]								1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC10_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-8]		2	2					2	1			2				3	1								
	Definición [1-2]		1					2	1			1				1									
	Exploración [2]															1									
	Tramitación [3-6]	2	1													1									
	Resolución [7-8]											1				1									
3. Cierre [9]								1								1									
	Precierre [9]															1									
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [9]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC11_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-11]		3	5	1				2				1				2	1			1		1			
	Definición [1]											1					1								
	Exploración [2-3]		1					1																	
	Tramitación [4-8]	2	3	1				1								1									
	Resolución [9-11]	1	1													1				1		1			
3. Cierre [12-13]		1	1					1	1								1								
	Precierre [12]																1								
	Agradecim. [12-13]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC12_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-3]		1	1					3								2				1					
	Definición [1]		1					1								1									
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2]																								
	Resolución [3]	1						2								1				1					
3. Cierre [4]									1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [4]								1																
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC13_9																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-17]		5	6	2	1	1					2					7	3			2					
	Definición [1-6]	1	2	1												3									
	Exploración [1]																								
	Tramitación [7-14]	3	2	1	1	1					1					3	2			2					
	Resolución [15-17]	1	2								1					1	1								
3. Cierre [18]										1							1								
	Precierre [18]																1								
	Agradecim. [18]									1															
	Despedida [0]																								

CINTA 10

ENC1_10																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	2																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	2																
2. Cuerpo [2-40]			19	2				3	1		2					12	1					2			
	Definición [1-2]		1																						
	Exploración [3-37]		18	2				3	1		1					12	1					2			
	Tramitación [38-40]																								
	Resolución [38-40]										1														
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_10																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-26]		7	7	1												5									
	Definición [2]	1														1									
	Exploración [3-16]	1	7	1												3									
	Tramitación [0]																								
	Resolución [17-26]	5														1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_10																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-10]		3			1				2			1				1	2								
	Definición [1-2]	1						1																	
	Exploración [1-2]				1																				
	Tramitación [3-9]	2						1			1				1	2									
	Resolución [10]																								
3. Cierre [11]								1																	
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [11]							1																	
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC4_10																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-49]		20	22		2	1	1	1	3	4		3	2			5	5			2		4		1	
	Definición [2-4]											1				1									
	Exploración [2-4]																								
	Tramitación [5-39]	15	18		1	1	1	1	3	4		3	1			4	2			1		2		1	
	Resolución [40-49]	5	4		1											1	2			1		2			
3. Cierre [50-51]		2	2					1	1							1	1								
	Precierre [50-51]	1	1													1	1								
	Agradecim. [50-51]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC5_10																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								2								1									
	Selección [1]							2								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-115]		38	42	1		2	2	11	6			2	1			10	5			4	2		6		
	Definición [2-3]	1															1								
	Exploración [2-3]																								
	Tramitación [4-59]	14	17	1		1	1	2	2			2				5	3			2	1				
	Resolución [60-115]	23	25			1	1	9	4				1			5	1			2	1		6		
3. Cierre [116-117]		1	1					2	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [116-117]	1	1					1	1																
	Despedida [117]							1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 11

ENC1_11																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-123]		35	30	2				2				2				12	9	3	3					1	
	Definición [1-4]	1	2														1								
	Exploración [1-4]																								
	Tramitación [5-102]	23	20	2				2				1				10	6	2	2					1	
	Resolución [103-123]	11	8									1				2	2	1	1						
3. Cierre [124-127]		1	1					1	1							1	2								
	Precierre [124-127]															1	2								
	Agradecim. [125-128]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_11																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-21]		10	7	1	2					1		2				4	4			1		1		4	
	Definición [1-5]	2	2	1												2									
	Exploración [1-5]																								
	Tramitación [6-12]	4	2		1					1		1				1	2						1		
	Resolución [13-21]	4	3		1							1				1	2			1		1		3	
3. Cierre [22-23]		1	1					1	1								1								
	Precierre [22]																1								
	Agradecim. [22-23]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_11																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-37]		17	16	2				4	3	3		2				7	5			1	2	1			
	Definición [2-9]	3	4	1				1	2							2	1					1			
	Exploración [10-13]	2	2	1												2									
	Tramitación [14-21]	4	2					1				1				2	1					1	1		
	Resolución [22-37]	8	8					2	1	3		1				1	3			1					
3. Cierre [38-39]		1	1					1	2								1								
	Precierre [38]																1								
	Agradecim. [38-39]	1	1					1	1																
	Despedida [38]								1																

CINTA 12

ENC1_12																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-59]		11	19	3				7	1			2				19	5			1		7		4	
	Definición [1-31]	4	13	2				1	1			2				8	1					3		4	
	Exploración [32-37]	1	2					2								2									
	Tramitación [38-48]	1	2					2								5						1			
	Resolución [49-59]	5	2	1				2								4	4			1		3			
3. Cierre [59-60]		1	1					1	1							1									
	Precierre [59]															1									
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [59-60]	1	1					1	1																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_12																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [1]																								
2. Cuerpo [1-14]		6	4					1	3			1				3	1					3			
	Definición [1]								2																
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-7]	3	1													2	1					2			
	Resolución [8-14]	3	3					1	1			1				1						1			
3. Cierre [15]									1								1								
	Precierre [15]																1								
	Agradecim. [15]								1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_12																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-204]		50	62	8	3			11	2	3	1	7				41	13			1		7		7	1
	Definición [1-23]	7	7	2	1			4				1				6	1					1		2	1
	Exploración [24-27]	1	2													2									
	Tramitación [28-149]	24	31	3	1			5	1	2	1	3				20	7			1		4		2	
	Resolución [150-204]	18	22	3	1			2	1	1		3				13	5					2		3	
3. Cierre [205-206]								1								1	1								
	Precierre [205-206]							1								1	1								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 13

ENC1_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]		1	1					1	2							1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [2-3]	1	1					1	2																
2. Cuerpo [4-55]		21	19	1	1			1	5	1		4				6	6			1	1	2		4	
	Definición [4]																								
	Exploración [5-29]																								
	Tramitación [30-37]	12	14	1	1			1	1			4				6	4			1		2		2	
	Resolución [38-55]	9	5						4	1							2				1			2	
3. Cierre [56-58]		1	1						1							1	1								
	Precierre [56-57]	1	1													1	1								
	Agradecim. [59]								1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [6-7]		1	1					1	1							1									
	Selección [6]															1									
	Saludos [6-7]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [7-34]		3	5	2				3		1		2				7	2					1			
	Definición [7-9]	1	1	1												1	1								
	Exploración [10-12]	1	1													2						1			
	Tramitación [13-27]	1		1				1			1					3									
	Resolución [28-34]		3					2		1	1					1	1								
3. Cierre [35-36]		1	1					1	1							1	1								
	Precierre [35-36]															1	1								
	Agradecim. [35-36]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]																								
2. Cuerpo [2-49]		18	22	2	2						3	2			9						5		4	1	
	Definición [2]											1													
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-37]	12	16	2	2						1	1			7						2		2	1	
	Resolución [38-49]	6	6								2				2						3		2		
3. Cierre [50-53]		2	2					1	2						2	1									
	Precierre [50-51]	1	1												2	1									
	Agradecim. [51-52]	1	1					1	1																
	Despedida [53]								1																

APÉNDICE 5

ENC4_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-20]		7	9					5	2			2				5	4			1		4		2	
	Definición [2-3]		1														1								
	Exploración [3]																								
	Tramitación [4-17]	5	6					5				1				3	2			1		4		1	
	Resolución [18-20]	2	2						2			1				2	1							1	
3. Cierre [21]									1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [21]								1																
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_13																																
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																														
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP								
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U							
1. Inicio [0]																																
	Selección [0]																															
	Saludos [0]																															
2. Cuerpo [1-29]		6	15	3				10	2					1	1					10	2			1				2				1
	Definición [1]								1						1						1											1
	Exploración [2-7]	1	3	1				1												2												
	Tramitación [8-28]	5	11	2				7	1											7	1			1				2				
	Resolución [29]		1					2					1							1												
3. Cierre [30-31]		1	1					1	1															1								
	Precierre [30]																							1								
	Agradecim. [30-31]	1	1					1	1																							
	Despedida [0]																															

APÉNDICE 5

ENC6_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]								1								1									
	Selección [2]															1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [3-30]		11	9	1				1	3		1		1			5	5		1				3		
	Definición [3-5]	1	1					1			1		1				1								
	Exploración [6-13]	2	3													2	1								
	Tramitación [14-27]	6	4	1				1	2							2	3		1				2		
	Resolución [28-30]	2	1													1							1		
3. Cierre [31-32]		1	1					1	1																
	Precierre [30]																								
	Agradecim. [31-32]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC7_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-19]		10	8	1				12				1				6	1							3	
	Definición [1]																								
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-15]	8	7	1				7				1				5								1	
	Resolución [16-19]	2	1					5								1	1							2	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC8_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-13]		2	2					2				1				4	3			2					
	Definición [2]																1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-12]	2	2					1								4	2			2					
	Resolución [13]							1				1													
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC9_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-14]		6	4		1							1	1			4	3					2			
	Definición [2]											1					1								
	Exploración [3]	1														1									
	Tramitación [4-7]	1	2													1						2			
	Resolución [8-14]	4	2		1							1				2	2								
3. Cierre [15-18]		2	2					2	2							1									
	Precierre [15]															1									
	Agradecim. [15-16]	1	1					1	1																
	Despedida [17-18]	1	1					1	1																

APÉNDICE 5

ENC10_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-15]		4	4	1						2		1	2			4	2	1					1	1	
	Definición [2-4]	1	1									1			1	1	1								
	Exploración [2-4]																								
	Tramitación [5-14]	3	3	1						2		1			2	1								1	
	Resolución [15]										1				1								1		
3. Cierre [16-17]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [16-17]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC11_13																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]									1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1]								1																
2. Cuerpo [1-26]		9	9	2				2	2	2		1	2			7	1			1	1	2		3	
	Definición [1]											1							1						
	Exploración [0]																								
	Tramitación [2-26]	9	9	2				2	2	2		1	1			7	1				1	2		3	
	Resolución [0]																								
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

CINTA 14

ENC1_14																										
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																								
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP		
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	
1. Inicio [0]																										
	Selección [0]																									
	Saludos [0]																									
2. Cuerpo [1-188]		86	72	2	3			7	1	6		8	5			20	15			1	2	2	10	4	6	4
	Definición [0]																									
	Exploración [0]																									
	Tramitación [1-181]	83	69	2	3			5	1	6		7	5			19	15			1	2	2	9	4	5	4
	Resolución [182-188]	3	3					2				1				1						1		1		
3. Cierre [189-190]		2	2					4	2							2	1									
	Precierre [189-190]	1	1													2	1									
	Agradecim. [189]							1																		
	Despedida [189-190]	1	1					3	2																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_14																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-54]		19	19	3				1	1	2		5				11	6					5		6	1
	Definición [1]																1								
	Exploración [2-7]	1	2													2							1		
	Tramitación [8-47]	16	15	3				1	1	2		4				7	3					4		5	
	Resolución [48-54]	2	2									1				2	2					1		1	
3. Cierre [54-55]								1	1							1									
	Precierre [55]															1									
	Agradecim. [54]								1																
	Despedida [55]							1																	

APÉNDICE 5

ENC3_14																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-177]		57	58	9	1			4	7	4		5	1			35	6			1		9	1	1	1
	Definición [2-6]		1	1					2				1			2							1		1
	Exploración [7-15]	1	3	1												5									
	Tramitación [16-158]	47	45	7	1			3	5	3		3				23	6			1		8			
	Resolución [159-177]	9	9					1		1		2				5						1		1	
3. Cierre [178-180]		2	2					2	2																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [178-179]	1	1					1	1																
	Despedida [179-180]	1	1					1	1																

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 15

ENC1_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-25]		9	9	1				2			2	2				4	2			1	2	1			
	Definición [1-3]	1	1								1					1				1					
	Exploración [4]							1								1									
	Tramitación [5-22]	7	7	1				1			1	1				2	1					1	1		
	Resolución [23-25]	1	1								1					1						1			
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-16]		5	5		1			1	1			1				2	1			1		2			
	Definición [3-4]		1													1									
	Exploración [3-4]																								
	Tramitación [5-13]	3	3		1				1								1			1		1			
	Resolución [14-16]	2	1					1				1				1						1			
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-33]		10	14	1		1	1	5	3			2	2			4	1					3			
	Definición [2-6]	1	3						3							1									
	Exploración [2-6]																								
	Tramitación [7-30]	8	10	1		1	1	5			1	2			3						3				
	Resolución [31-33]	1	1								1				1										
3. Cierre [34-37]		2	2					2	2							1									
	Precierre [34]															1									
	Agradecim. [34-35]	1	1					1	1																
	Despedida [36-37]	1	1					1	1																

APÉNDICE 5

ENC4_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-16]		5	5	2	1				1			2				4	3								
	Definición [1-5]	1	2	1				1			1					2									
	Exploración [1]																								
	Tramitación [6-15]	4	3	1	1						1					2	3								
	Resolución [16]																								
3. Cierre [17-18]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [17-18]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								2																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							2																	
2. Cuerpo [2-17]		7	7	2	1			2	1	1	1		1			5	1			1		1		1	
	Definición [2]											1				1									
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-16]	6	7	2	1			1		1	1					5								1	
	Resolución [17]	1						1	1											1		1			
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC6_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-37]		12	13	2	2			3	1	1		2				5	3	1	1	1		2			
	Definición [1]						1								1				1						
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-16]	4	6	1	1			1		1		1				2	1					2			
	Resolución [17-37]	8	7	1	1			1	1			1				2	2	1	1						
3. Cierre [38-41]		2	2					1	2							1	1								
	Precierre [38-39]	1	1													1	1								
	Agradecim. [40]								1																
	Despedida [40-41]	1	1					1	1																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC7_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-232]		86	94	10	5	4	3	32	5	1	1	3	2			33	15		1	1	3	14	2	6	1
	Definición [1-11]	3	5			1		2				1				2	1								
	Exploración [12-23]	5	6	1				2								3						2			
	Tramitación [24-203]	62	76	9	3	3	3	21	4	1	1	2	1			27	9		1	1	1	9	2	4	1
	Resolución [204-232]	16	7		2			7	1			1				1	5				2	3		2	
3. Cierre [233]									3																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [233]								3																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC8_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-43]		8	15	3		1		3		2		2				15		1	1			2		3	
	Definición [1-7]		2					1								2									
	Exploración [8-16]	1	3	1		1				1						4		1	1						
	Tramitación [17-38]	5	8	2				1		1		1				7						2			
	Resolución [39-43]	2	2					1				1				2								3	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC9_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [1]																								
2. Cuerpo [1-42]		15	18	3				8	1			2	1		1	11	3			1		1		3	
	Definición [1-15]	3	7	1				3	1			1				3	2								
	Exploración [16-21]	1	2	2				1								2									
	Tramitación [22-31]	6	4					4				1		1	3				1				2		
	Resolución [32-42]	5	5									1			3	1					1		1		
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC10_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-17]		7	5	1				2	1			3				3					2		1		
	Definición [1-2]		1								1				1										
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-8]	3	1								1										1				
	Resolución [9-17]	4	3	1			2	1			1				2						1		1		
3. Cierre [18-19]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [18-19]	1	1				1	1																	
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC11_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																									
	Selección [1]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-27]		1	2			1						1	1				3	1							
	Definición [1-2]	1				1						1					1								
	Exploración [3-18]																								
	Tramitación [19-21]		2								1						2								
	Resolución [22-27]																1								
3. Cierre [27-28]																									
	Precierre [27]																								
	Agradecim. [27]																								
	Despedida [28]																								

APÉNDICE 5

ENC12_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-48]		10	20	2	1	1		3	7			2				12	3			1	2	4			1
	Definición [2-3]		1																						
	Exploración [2-3]																								
	Tramitación [4-38]	9	17	2	1			2	5			1				9	2			1	2	3			1
	Resolución [39-48]	1	2			1		1	2			1				3	1					1			
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC13_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-15]		4	1	1				3	1	1		1				7	1			1		1			
	Definición [1-2]		1					1								1									
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-12]	2		1				2	1							5	1								
	Resolución [13-15]	2								1		1				1				1		1			
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC14_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-6]		1	2					1			1				2						1				
	Definición [1-2]		2					1							1										
	Exploración [0]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [5-6]	1								1				1							1				
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC15_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1							1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [1-35]		13	10	1	1						2					6	5	1		1	1	2			
	Definición [1-8]	2	3	1												3									
	Exploración [1-8]																								
	Tramitación [9-34]	11	7		1						1					2	5	1		1	1	2			
	Resolución [35]										1					1									
3. Cierre [36-37]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [36-37]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC16_15																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1								1	1								
	Selección [1-2]	1	1													1	1								
	Saludos [2]							1																	
2. Cuerpo [2-20]		7	3			1						1				3	2					1		1	
	Definición [2-5]															1	1								
	Exploración [2-5]																								
	Tramitación [6-11]	3				1																			
	Resolución [12-20]	4	3									1				2	1					1		1	
3. Cierre [21-22]			2					1	1								1								
	Precierre [21]		1														1								
	Agradecim. [21]		1						1																
	Despedida [22]							1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 16

ENC1_16																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-96]		36	42	5	1			19	3			3				17	7	1	2	1			2		
	Definición [2-17]	5	8	1				4	1			1				4	1								
	Exploración [18-73]	24	22	2	1			11	2			2				7	4	1	2	1				2	
	Tramitación [74-93]	5	11	2				4								5	1								
	Resolución [94-96]	2	1													1	1								
3. Cierre [97-98]								1	1							2									
	Precierre [98]															1									
	Agradecim. [97]								1																
	Despedida [98]							1								1									

APÉNDICE 5

ENC2_16																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-16]		5	6	2				3	1	2		1				7	1					2			
	Definición [0]																								
	Exploración [1-13]	3	5	2				3		2						6	1					2			
	Tramitación [14]																								
	Resolución [14-16]	2	1						1			1				1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 17

ENC1_17																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-22]		8	10	1	1			2				1				5	2			1			2		
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [1-10]	4	4	1	1			1								3	2			1			1		
	Resolución [11-22]	4	6					1				1				2							1		
3. Cierre [23-24]		2	2					2	2																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [23-24]	1	1					1	1																
	Despedida [23-24]	1	1					1	1																

APÉNDICE 5

ENC2_17																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-71]		15	29	4				3		3		2				22	2	1			1	3		1	
	Definición [3-32]	6	12	2					1							11									
	Exploración [33-48]		7	1				2								7		1							
	Tramitación [49-58]	3	5							1		1				3						1			
	Resolución [59-71]	6	5	1				1		1		1				1	2				1	2		1	
3. Cierre [72]									1								1								
	Precierre [72]																1								
	Agradecim. [72]								1																
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_17																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-14]		2	6	1				1		1		2				4							1		
	Definición [2-8]		3	1												3									
	Exploración [2-8]																								
	Tramitación [9-12]	1	2							1		1													
	Resolución [14]	1	1					1				1				1							1		
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC4_17																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-105]		34	43	5	2			3	1	8		1	1			21	5					5	1	6	6
	Definición [2-12]		5	1				1	1							4	1								
	Exploración [13-26]	3	7	1						2						5								2	1
	Tramitación [27-98]	27	28	3	2			2		5		1	1			9	4					4	1	3	5
	Resolución [99-105]	4	3					1								3						1		1	
3. Cierre [106-107]		2	1					1	1							1	1								
	Precierre [106-107]	1	1													1	1								
	Agradecim. [106]	1							1																
	Despedida [107]							1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_17																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-15]		5	5		1					1		2				4	1						1		
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [1-6]	1	2							1		1				3									
	Resolución [7-15]	4	3		1							1				1	1						1		
3. Cierre [16-18]		1	1					1	2							1									
	Precierre [17]															1									
	Agradecim. [16-18]	1	1					1	1																
	Despedida [18]								1																

CINTA 18

ENC1_18																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]								1								1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [2]							1																	
2. Cuerpo [2-23]		10	7	1	1			2				2				6	3					2		1	1
	Definición [2-3]	1						1	1							1	1							1	
	Exploración [2-3]																								
	Tramitación [4-8]	2	2	1				1								1									
	Resolución [9-23]	7	5		1							2				4	2					2		1	
3. Cierre [24-25]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [24]		1						1																
	Despedida [25]	1						1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_18																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																2									
	Selección [1]															2									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-33]		10	11	3				3		1		2	1			7	5		1		1		2	1	
	Definición [2-6]	1	2	1				1				1				2	2								
	Exploración [7-23]	3	5	2				1								4	2		1						
	Tramitación [24-30]	4	3					1		1		1											2		
	Resolución [31-33]	2	1									1				1	1				1			1	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_18																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-57]		22	26	6	1			10				3	1			19	3	1		1			8	1	
	Definición [2-5]		2	1												2									
	Exploración [6-21]		4													3							1		
	Tramitación [22-84]	18	18	5	1			10				2	1			13	3	1		1			5	1	
	Resolución [85-90]	4	2									1				1							2		
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC4_18																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																3									
	Selección [1]															3									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-146]		60	71	5	5	1	1	7	3	2		7	1			23	12			3	2	3		2	2
	Definición [2-13]	5	6	1								1				2	1								
	Exploración [14-18]	3	2						1							1									
	Tramitación [19-145]	51	62	4	5	1	1	7	2	1		5	1			19	11			3	2	3		2	2
	Resolución [146]	1	1							1		1				1									
3. Cierre [147-150]		1	1					2	5								1								
	Precierre [147]																1								
	Agradecim. [147]								3																
	Despedida [147-150]	1	1					2	2																

CINTA 19

ENC1_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-32]		10	12		3			1	1	1		2				4	8					2			
	Definición [2-3]	1							1								1								
	Exploración [4-10]	2	2		1			1								3						1			
	Tramitación [11-21]	4	5		1						1					1	2								
	Resolución [22-32]	3	5		1					1	1					3	2					1			
3. Cierre [33-34]		1	1					2	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [33-34]	1	1					1	1																
	Despedida [34]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-10]		1	4	2				1				1				5				1					
	Definición [0]																								
	Exploración [1-2]	1		1												1									
	Tramitación [3-8]		3	1				1								3				1					
	Resolución [9-10]		1								1					1									
3. Cierre [11]																2									
	Precierre [10-11]															2									
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-33]		13	11	1	4			2	2	2		3	2			5	5			1	2				
	Definición [2-3]											1			1	1									
	Exploración [4-5]							1							1										
	Tramitación [6-29]	11	9	1	3			1	1	1		1	1			2	4			1	2				
	Resolución [30-34]	2	2		1			1		1		2			1										
3. Cierre [35]								1																	
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [35]							1																	
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC4_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]								1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]							1	1																
2. Cuerpo [2-35]		16	12	1	2				1	1		1				7	3					4			
	Definición [2]																								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-23]	9	7	1	2											4	3					1			
	Resolución [24-35]	7	5						1	1		1				3						3			
3. Cierre [36-38]		2	2					2	1							1	1								
	Precierre [36-37]	1	1													1	1								
	Agradecim. [37-38]	1	1					1	1																
	Despedida [38]							1																	

APÉNDICE 5

ENC5_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								2																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							2																	
2. Cuerpo [1-79]		31	31	3	2			3	2	4		1				16	5	4	1	1	3	8		1	
	Definición [1-6]		2	1				1								3			1						
	Exploración [1-6]																								
	Tramitación [7-69]	26	24	2	1			2	2	4		1				11	3	4			2	8			
	Resolución [70-79]	5	5		1											2	2			1	1			1	
3. Cierre [80-81]		1	1						1							1	1								
	Precierre [80-81]	1	1													1	1								
	Agradecim. [80]								1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC6_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-9]		2	3	1				1	2			1				2	1							1	
	Definición [2]								1								1								
	Exploración [3-4]		1	1												1									
	Tramitación [0]																								
	Resolución [5-9]	2	2					1	1			1				1								1	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC7_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-10]			3	2				4				1				6	1			1		1			
	Definición [1-3]		1	1				1								2									
	Exploración [4-5]		1					2			1					1					1				
	Tramitación [6-9]		1	1				1								2	1			1					
	Resolución [10]															1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC8_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]								1																	
	Selección [1]							1																	
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-21]		6	6	2	1					1		2				7	3		1			1		1	
	Definición [2-5]	1	1	1												1	1								
	Exploración [2-5]																								
	Tramitación [6-18]	4	4	1	1						2				5	1		1			1		1		
	Resolución [19-21]	1	1							1					1	1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC9_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-27]		10	6	2	1			4	4			1				7	6			1		1			
	Definición [1]								2								1								
	Exploración [2-9]	3	3	1				2								3						1			
	Tramitación [10-26]	6	3	1	1			2	2							3	5			1					
	Resolución [27]	1										1				1									
3. Cierre [28-29]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [28-29]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC10_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [0]															1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-18]		6	6					2	2	1	1					4	3		1		1			3	
	Definición [2-4]																								
	Exploración [5-10]																								
	Tramitación [11-14]	6	6					2	2	1	1					3	3		1		1			3	
	Resolución [15-18]															1									
3. Cierre [19]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [19]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC11_19																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-11]		5	5					1	1			1								1		1			
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [1-11]	5	5					1	1			1								1		1			
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 20

ENC1_20																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]		1	1					2	1							1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1-3]	1	1					2	1																
2. Cuerpo [4-65]		25	25	3	1			6	2			3	1			12	8	2	2	2				2	2
	Definición [4]								1				1				1								1
	Exploración [4]																								
	Tramitación [5-26]	9	9	2												7									
	Resolución [27-65]	16	16	1	1			6	1			3				5	7	2	2	2				2	1
3. Cierre [66-68]		1	1					1	1							2	1								
	Precierre [66-68]	1	1													2	1								
	Agradecim. [67]								1																
	Despedida [68]							1																	

APÉNDICE 5

ENC2_20																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]								2									1								
	Selección [2]																1								
	Saludos [1-3]							2																	
2. Cuerpo [4-59]		21	25	3	2			1	3		1	1	2			8	6					5		1	1
	Definición [4-14]	4	5	1					1			1			2	1						2		1	1
	Exploración [15-24]	4	5	1								1			1	1						1			
	Tramitación [25-37]	6	6												2										
	Resolución [38-59]	7	9	1	2			1	2		1	1			3	4						2			
3. Cierre [60-61]								1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [60]							1																	
	Despedida [61]								1																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_20																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								8								4									
	Selección [1]							8								4									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-69]		24	25	5	2	1	1	5	2	1		2				15	5			3		1	1	2	
	Definición [2-5]	1	1	1				1								1	1								
	Exploración [2-5]																								
	Tramitación [6-51]	15	15	3	2			4	2	1		1				11	4			3		1		2	
	Resolución [52-69]	8	9	1		1	1					1				3						1			
3. Cierre [70-71]						1	1	1	2							1									
	Precierre [70]					1	1	1								1									
	Agradecim. [71]								1																
	Despedida [71]								1																

APÉNDICE 5

ENC4_20																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-23]		5	8	1	2			1	1			1				6	3			1					
	Definición [1-3]		1													1	1								
	Exploración [1-3]																								
	Tramitación [4-18]	3	5	1	1			1				1				4	1			1					
	Resolución [19-23]	2	2		1				1							1	1								
3. Cierre [24-25]								1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [25]								1																
	Despedida [24]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_20																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-93]		28	28	8		1	1	6	2	1		2	1			20	1			1	1	5	1	3	3
	Definición [1-4]								1				1												1
	Exploración [1-4]																								
	Tramitación [5-92]	28	28	8		1	1	4	1	1		1				19	1			1	1	4	1	2	2
	Resolución [93]							2				1				1						1		1	
3. Cierre [94-95]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [94-95]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC6_20																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-4]			1						1		1								1		1		1		
	Definición [2]							1			1								1		1				
	Exploración [2]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [3-4]		1																				1		
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC7_20																										
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																								
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP		
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	
1. Inicio [1-4]						2		4															2			
	Selección [2-4]					2		3															2			
	Saludos [1]							1																		
2. Cuerpo [5-14]		4	2	1	1				2							2	2									
	Definición [5-8]	2			1				1								2									
	Exploración [5-8]																									
	Tramitación [9-12]	1	1	1					1							2										
	Resolución [13-14]	1	1																							
3. Cierre [15]									1								1									
	Precierre [15]																1									
	Agradecim. [15]								1																	
	Despedida [0]																									

APÉNDICE 5

ENC8_20																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-10]		3	2	2	1			1				1				4	2		1						
	Definición [1-3]		1	1								1				1	1		1						
	Exploración [1-3]																								
	Tramitación [4-9]	2	1	1	1			1								2	1								
	Resolución [10]	1														1									
3. Cierre [11]									1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [11]								1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 21

ENC1_21																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]								3	2							3									
	Selección [1]							3								3									
	Saludos [2]								2																
2. Cuerpo [3-290]		125	132	7	7	5	5	7		1		5	3			48	16			2	1	11	3	10	4
	Definición [3-6]																								
	Exploración [3-6]	1	2	1												1									1
	Tramitación [7-270]	116	121	6	5	5	5	7		1		4	3			43	13			2		10	3	10	3
	Resolución [271-290]	8	9		2							1				4	3				1	1			
3. Cierre [291-292]		1	1					2	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [291-292]	1	1					1	1																
	Despedida [292]							1																	

APÉNDICE 5

ENC2_21																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]									2							2									
	Selección [1,3]															2									
	Saludos [2]								2																
2. Cuerpo [4-113]		43	46	8	1		1	5	1	4		4	1			20	7			1		3	1	5	1
	Definición [4]						1																		
	Exploración [4]																								
	Tramitación [5-89]	31	35	8	1			5		4		3	1			18	5			1		2	1	3	1
	Resolución [90-113]	12	11						1			1				2	2					1		2	
3. Cierre [114-118]		1	1					2	2							1									
	Precierre [114-115]								1							1									
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [116-118]	1	1					2	1																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_21																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-152]		54	64	8	2			6	3	3		5	1			39	10	1		5		4	2	5	
	Definición [2-14]	2	7	1					2							5	1	1					1		
	Exploración [15-25]	2	4	1				1								5									
	Tramitación [26-149]	49	53	6	2			5	1	3		4	1			28	9			5		4	1	5	
	Resolución [150-152]	1										1				1									
3. Cierre [153-156]								2	1							3	1								
	Precierre [153-155]															3	1								
	Agradecim. [154-155]							1	1																
	Despedida [156]							1																	

CINTA 22

ENC1_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]								3	1							5									
	Selección [1-3]							3								5									
	Saludos [2]								1																
2. Cuerpo [4-58]		12	11	6	2			2	1			1				8	4				1	3			
	Definición [4-6]		1	1													1								
	Exploración [7-9]	1	1	1												1									
	Tramitación [10-57]	11	9	4	2			2	1							6	3				1	3			
	Resolución [58]										1					1									
3. Cierre [59-61]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [59-60]	1	1					1	1																
	Despedida [61]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					3	1							2									
	Selección [1]							2								2									
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-29]		9	9	3		1	1	5		1		2	2			8	2							1	1
	Definición [2-4]		1	1								1				1	1							1	
	Exploración [5-6]	1														1									
	Tramitación [7-28]	8	8	2		1	1	5		1		1	1			5	1								
	Resolución [29]											1				1									1
3. Cierre [30-32]																1	4								
	Precierre [30-32]															1	4								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [26-27]																								

APÉNDICE 5

ENC3_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-59]		23	23	4				10		6		2				10	2		1			2		5	
	Definición [1]		1				1								1										
	Exploración [2-50]	19	19	4			6		4		1				7	2		1			2		4		
	Tramitación [0]																								
	Resolución [51-59]	4	3				3		2		1				2								1		
3. Cierre [60-61]		1	1				2	1								1									
	Precierre [60]															1									
	Agradecim. [60-61]	1	1				1	1																	
	Despedida [61]						1																		

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC4_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	2							1									
	Selección [2]															1									
	Saludos [1-2]	1	1					1	2																
2. Cuerpo [3-20]		5	8	1							2					6				1		1		1	
	Definición [3-6]		2	1												2									
	Exploración [3-6]																								
	Tramitación [7-17]	4	5								1					2				1				1	
	Resolución [18-20]	1	1								1					2						1			
3. Cierre [21-22]								1									1								
	Precierre [21]																1								
	Agradecim. [22]							1																	
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC5_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								2																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							2																	
2. Cuerpo [2-7]		2	2					1		1		1				4	1			1					
	Definición [2-3]	1	1													1	1								
	Exploración [2-3]																								
	Tramitación [4-6]	1	1													2				1					
	Resolución [7]							1		1		1				1									
3. Cierre [8-9]		1	1					2	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [8-9]	1	1					1	1																
	Despedida [9]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC6_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-7]		1	3					2				1				2	2								
	Definición [1]							1				1					1								
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-5]	1	2					1								1	1								
	Resolución [6-7]		1														1								
3. Cierre [8-9]		1	1					2	1							1									
	Precierre [8]																1								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [8-9]	1	1					2	1																

APÉNDICE 5

ENC7_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-35]		10	10		3			11	1			2				6	5			1			3		
	Definición [1]																1								
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-21]	4	4		1			7				1			4	2				1					
	Resolución [22-35]	6	6		2			4	1			1			2	2							3		
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC8_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-43]		14	13	3		1	1	2	2			3				9	2								
	Definición [2-5]	2	1						2								1								
	Exploración [6-17]	4	3	1												2									
	Tramitación [18-40]	7	8	1		1	1	2			2					5									
	Resolución [41-43]	1	1	1							1					2	1								
3. Cierre [44-45]								1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [44]								1																
	Despedida [45]							1																	

APÉNDICE 5

ENC9_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-60]		17	25	6				2	3	1		3	2			13	6				1	1		1	
	Definición [2]								1				1				1								
	Exploración [3-24]	4	11	4				2	1							6	1				1				
	Tramitación [25-48]	9	9	2					1			2	1			4	2				1			1	
	Resolución [49-60]	4	5							1		1				3	2								
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC10_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-44]		19	13	3	2				5	2		2				7	5				2				
	Definición [1]																1								
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-41]	17	12	3	2			5	2		1				6	3				2					
	Resolución [42-44]	2	1								1				1	1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC11_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-5]		1	1	1				2				1				2									
	Definición [2]															1									
	Exploración [2]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [3-5]	1	1	1				2				1				1									
3. Cierre [6-7]		1	1					1	1							1									
	Precierre [6]															1									
	Agradecim. [5-7]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC12_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-36]		11	11	2				3	1		1	2				6	2		1		1	2	1	1	
	Definición [2-3]	1									1					1		1						1	
	Exploración [4-15]	4	5	2				3								2	1								
	Tramitación [16-32]	4	5							1	1					2						1			
	Resolución [33-36]	2	1						1							2					1	1	1		
3. Cierre [37-40]		1	1					2	1							2	2								
	Precierre [37-40]	1	1													2	2								
	Agradecim. [39]							1																	
	Despedida [40]							2																	

APÉNDICE 5

ENC13_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-5]			1	1												1	1								
	Definición [2]																1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-4]		1	1												1									
	Resolución [5]																								
3. Cierre [6]									1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [6]							1																	
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC14_22																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-35]		10	14	1	1		1			1	1	1	1			9	3					1			
	Definición [3]										1						1								
	Exploración [4-27]	8	12	1			1			1			1			5						1			
	Tramitación [28-34]	1	2		1											4	1								
	Resolución [35]	1									1						1								
3. Cierre [36-38]		1	1					1	1							1									
	Precierre [36]															1									
	Agradecim. [37-38]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

CINTA 23

ENC1_23																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-42]		14	12	1	1	1	1	3	4	2	1	2	4			5	5			1	1				1
	Definición [1-8]	2	3	1				1	1				1			2	1								
	Exploración [1-8]																								
	Tramitación [9-30]	6	4			1	1	1	1	2			2				2								1
	Resolución [31-42]	6	5		1			1	2		1	2	1			3	2			1	1				
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_23																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-7]		2	2					4	3							2						1			
	Selección [4]															2						1			
	Saludos [1-7]	2	2					4	3																
2. Cuerpo [8-272]		123	121	9	3	1	1	7	1	4	2	15	4			37	11	4			1	19	1	25	5
	Definición [8-12]	2	2						1			1				1	2					1			
	Exploración [8-12]																								
	Tramitación [13-262]	117	115	9	2	1	1	5		4	2	13	4			35	8	4			1	17	1	22	5
	Resolución [263-272]	4	4		1			2				1				1	1					1		3	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_23																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1							1									
	Selección [2]															1									
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-88]		27	40	7		2	2	1	3	5		3				25	2			1		1	1	4	
	Definición [3]								1								1						1		
	Exploración [4-18]	1	8	3						1						6									
	Tramitación [19-62]	14	21	2		1	1	1		4		1				14	1							2	
	Resolución [63-88]	12	11	2		1	1		2			2				5				1		1		2	
3. Cierre [89-90]		1	1					1	3																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [89-90]	1	1					1	3																
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 24

ENC1_24																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-143]		45	64	9	3			8		1		5				37	4	1				8		3	
	Definición [2-11]	3	5	1												4									
	Exploración [12-18]	1	3	1												3									
	Tramitación [19-121]	33	45	7	3			6				4				26	3	1				5		2	
	Resolución [122-143]	8	11					2		1		1				4	1					3		1	
3. Cierre [144-145]								1	1							1	1								
	Precierre [144-145]															1	1								
	Agradecim. [144]								1																
	Despedida [145]							1																	

APÉNDICE 5

ENC2_24																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-88]		20	12	2				18	2			2				12	1	1		1	1	1		3	
	Definición [2-4]						1								1	1									
	Exploración [5-64]	11	6	2			7			1					6		1			1			1		
	Tramitación [0]																								
	Resolución [65-88]	9	6				10	2		1					5				1		1		2		
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_24																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-45]		15	19	5	1			1	1	2		1	1			12	2			1	4		5		
	Definición [2]							1				1													
	Exploración [3-10]	2	4	2												3							2		
	Tramitación [11-25]	6	7	2												5					1				
	Resolución [26-45]	7	8	1	1			1		2		1				4	2			1	3		3		
3. Cierre [46-48]		2	2					2	1							1	1								
	Precierre [46-47]	1	1													1	1								
	Agradecim. [47-48]	1	1					1	1																
	Despedida [48]							1																	

APÉNDICE 5

ENC4_24																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-87]		38	39	10		1	1	7		3	1	4				25	4					5		2	1
	Definición [1]																1								
	Exploración [2-3]		1	1												1									
	Tramitación [4-85]	38	37	9		1	1	7		3	1	4				23	3					5		2	1
	Resolución [86-87]		1													1									
3. Cierre [88-90]		1	1									1				1	1								
	Precierre [88-89]	1	1													1	1								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [90]								1																

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 25

ENC1_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]									1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1]								1																
2. Cuerpo [1-26]		8	7	1				1	1	1		2				9	2				1	1			
	Definición [1-2]															1	1								
	Exploración [1-2]																								
	Tramitación [3-25]	8	7	1				1	1	1		2				7	1				1	1			
	Resolución [26]															1									
3. Cierre [27-28]		1	1					1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [27-28]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-5]																									
	Selección [4]																								
	Saludos [1-5]																								
2. Cuerpo [1-34]		11	12	2	1			3		3	2	4	1			11	3	1			1	2		2	1
	Definición [1-4]		2	1			1					1			2										
	Exploración [1-4]																								
	Tramitación [5-28]	9	8	1			2		3	2	3				6	2	1				2		1	1	
	Resolución [29-34]	2	2		1						1				3	1				1			1		
3. Cierre [35]																2									
	Precierre [35]															2									
	Agradecim. [35]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-15]		3	5	1	1											5	2			1	1				
	Definición [2]																1								
	Exploración [3-4]		1													1									
	Tramitación [5-6]		1													1				1					
	Resolución [7-15]	3	3	1	1											3	1				1				
3. Cierre [16]								1																	
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [16]							1																	
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC4_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-36]		6	13	3	2						1					9	5			1		1			
	Definición [3]															2	1								
	Exploración [4-7]		1	1																					
	Tramitación [8-35]	6	12	2	2											6	4			1		1			
	Resolución [36]										1					1									
3. Cierre [36]								1								2									
	Precierre [36]															2									
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [36]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-24]		7	7	2				4				1	2			7	3			1		2			
	Definición [3-4]	1						2				1				1									
	Exploración [3-4]																								
	Tramitación [5-22]	6	7	2				2				1				1				1		1			
	Resolución [23-24]											1				7	1					1			
3. Cierre [25-29]		3	3					2	1							3	3								
	Precierre [25-29]	3	3													3	3								
	Agradecim. [28]							1																	
	Despedida [29]							2																	

APÉNDICE 5

ENC6_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-13]		3	3	1				1		2		1				4	2						1	2	
	Definición [2-4]		1													1	1							1	
	Exploración [2-4]																								
	Tramitación [5-10]	1	2	1				1								2	1							1	
	Resolución [11-13]	2								2		1				1								1	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC7_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-139]		35	47	7	4			3	3	7		3	2			28	5			1	2	2	1	8	
	Definición [2-22]	2	10	1	1								1			8	1					1			
	Exploración [2-22]																								
	Tramitación [23-118]	25	28	5	1			3	3	4		3				16	2			1	2	1	1	6	
	Resolución [119-139]	8	9	1	2					3			1			4	2							2	
3. Cierre [140-141]		1	1					2	1																
	Precierre [12]																								
	Agradecim. [140-141]	1	1					1	1																
	Despedida [141]							1																	

APÉNDICE 5

ENC8_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-27]		9	9	3				7	2			3				8	2	1		1		6		1	
	Definición [1-5]	1	2				5	2			1				1							2			
	Exploración [5]																								
	Tramitación [6-14]	4	3	1			1				2				3				1		2		1		
	Resolución [15-27]	4	4	2			1								4	2	1				2				
3. Cierre [28]								2																	
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [28]							1																	
	Despedida [28]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC9_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-17]		3	3	1			1		2		1	2	3			4	3					1	2		
	Definición [3]								2				1												
	Exploración [4-8]	1	1	1			1					1			2	1							1		
	Tramitación [7-14]	2	1								1	1	1			2						1			
	Resolución [15-17]		1								1					2							1		
3. Cierre [15-18]		1	1					4	1							2									
	Precierre [15-18]															2									
	Agradecim. [16-18]	1	1					3	1																
	Despedida [18]							1																	

APÉNDICE 5

ENC10_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-13]		2	5	2											4	1					1		1		
	Definición [2-4]		1												1	1									
	Exploración [5-8]	1	2	1											1						1				
	Tramitación [9-12]	1	2	1											1										
	Resolución [13]														1								1		
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC11_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]		1	1					1	3																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-3]	1	1					1	3																
2. Cuerpo [4-20]		3	7	3					1		1	1	1			6				3		3			1
	Definición [4]															1									
	Exploración [3]																								
	Tramitación [5-18]	3	6	3					1		1	1	1			4				2		3			1
	Resolución [19-20]		1													1				1					
3. Cierre [21-23]		1	1						1							1	2								
	Precierre [21-23]	1	1													1	2								
	Agradecim. [23]								1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC12_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-22]		6	9	3				7	1	2		4	2			7	1					1	1	1	
	Definición [1-6]	1	2	1				2	1	1		1	1			1	1						1		
	Exploración [7-12]	2	3	1				3				2	1			3								1	
	Tramitación [13-21]	3	4	1				1		1						2						1			
	Resolución [22]							1				1				1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC13_25																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-25]		6	11	3	1			1		1	1	2	1			4	2					2			
	Definición [1-13]	4	6	2						1	1	1	1			2	1						2		
	Exploración [0]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [14-25]	2	5	1	1			1				1				2	1								
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

CINTA 26

ENC1_26																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-33]		11	11	1				1	1	1		2	1			4	1			1	1		2	1	
	Definición [1-7]																								
	Exploración [8-14]	2	3	1												2					1		1		
	Tramitación [15-24]	5	4							1		1											1		
	Resolución [25-33]	4	4					1	1			1	1			2	1			1				1	
3. Cierre [34]									1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [34]								1																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_26																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [1-9]		3	2	1								1	1			1	2								
	Definición [1-4]	1	1	1									1				1								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [5-9]	2	1									1				1	1								
3. Cierre [10]																									
	Precierre [10]																1								
	Agradecim. [10]								1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_26																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-13]		4	5	1	1				1			2	2			5	3			2	3		3	2	
	Definición [1-3]	1	1		1				1				1			1	1				1			1	
	Exploración [1-3]																								
	Tramitación [4-9]	2	3	1												3	1				1			1	
	Resolución [10-13]	1	1									2	1			1	1					3		3	
3. Cierre [13-14]								1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [13]								1																
	Despedida [14]							1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC4_26																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-11]		3	2		1				1							2	3								
	Definición [2]							1									1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-4]		1														1								
	Resolución [5-11]	3	1		1											2	1								
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC5_26																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-31]		10	13	3	1			1		5		1				9	2			1	4				
	Definición [1-8]	1	4	2												3									
	Exploración [1-8]																								
	Tramitación [9-28]	8	8	1	1			1		4						5	2			1	3				
	Resolución [29-31]	1	1							1		1				1					1				
3. Cierre [32]								1								1									
	Precierre [32]															1									
	Agradecim. [32]							1																	
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC6_26																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-26]		5	12	3			1	1			1	2			10				1	1	2	1			
	Definición [1-10]	1	5	2			1	1							4							1			
	Exploración [1-10]																								
	Tramitación [11-24]	4	6	1							1	2			5					1	1	1			
	Resolución [25-26]		1												1								1		
3. Cierre [27]								1								1									
	Precierre [27]															1									
	Agradecim. [27]							1																	
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC7_26																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [1-12]		4	3	1		1					1					5						1			
	Definición [1-5]	1	2			1										2									
	Exploración [5]																								
	Tramitación [6-11]	3	1	1							1					2						1			
	Resolución [12]															1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC8_26																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-124]		46	46	12	1			4		4		5				33	5	3				3		1	
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [1-72]	25	27	11	1			3		1		2				23	4	1				2			
	Resolución [73-124]	21	19	1				1		3		3				10	1	2				1		1	
3. Cierre [125-127]		1	1					2	1						2										
	Precierre [125-127]															2									
	Agradecim. [126-127]	1	1					1	1																
	Despedida [127]							1																	

CINTA 27

ENC1_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-9]		5	3		1					1		1				1	1							3	
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [0]																								
	Resolución [1-9]	5	3		1					1		1				1	1							3	
3. Cierre [10-11]								1	1																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [10]								1																
	Despedida [11]							1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																									
	Selección [1]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-5]			1					1				1				3									
	Definición [2]															1									
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-4]		1					1								1									
	Resolución [5]										1					1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-45]		13	20	4		1	1			1		1	1			17	1					2		4	
	Definición [2-4]	1	1													1	1								
	Exploración [2-4]																								
	Tramitación [5-20]	4	7	1		1	1									6								2	
	Resolución [21-45]	8	12	3						1		1	1			10						2		2	
3. Cierre [46-47]		1	1					2	1								1								
	Precierre [46]																1								
	Agradecim. [46-47]	1	1					1	1																
	Despedida [47]							1																	

RECuento de las Estrategias de Negociación

ENC4_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-3]		1	1						1			1	1				1								1
	Definición [2]		1						1			1					1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [2]																								
	Resolución [3]	1									1														1
3. Cierre [4-5]		1	1						1								1	1							
	Precierre [4-5]	1	1														1	1							
	Agradecim. [5]								1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC5_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-29]		6	7	2				4			1	2				8	2			1		2		3	
	Definición [1-6]	2	3													1									
	Exploración [1-6]																								
	Tramitación [7-14]	4	4	2				4			1	1				7	2			1		2		2	
	Resolución [15-29]											1												1	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC6_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-7]		2			1				1							2	1							1	
	Definición [2]							1									1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-4]	1														1								1	
	Resolución [5-7]	1			1											1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC7_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [1]							1																	
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-56]		10	20	4	1						1					17	4					1			
	Definición [2-14]		5	1												6									
	Exploración [15-34]	3	8	1												7	1								
	Tramitación [35-42]	1	3	1							1					3									
	Resolución [43-56]	6	4	1	1											1	3					1			
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC8_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-9]			2					1			2	1				2	2						1		
	Definición [3]							1			1					1						1			
	Exploración [2]															1									
	Tramitación [4-7]		1								1					1									
	Resolución [8-9]		1								1					1									
3. Cierre [10-12]		1	1					1								1	1								
	Precierre [10-11]	1	1													1	1								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [12]							1																	

APÉNDICE 5

ENC9_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-35]		9	14	1		1	1	2				2	1			6	2					1	1		3
	Definición [2]																								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3-28]	6	11	1		1	1	2				1	1			5	2						1		
	Resolución [29-35]	3	3									1				1						1			3
3. Cierre [36]																									
	Precierre [36]																1								
	Agradecim. [36]												1												
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC10_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-21]		4	6	1	1			1	2							5	4				1				
	Definición [3-4]		1														1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [5-14]	4	5	1	1			1	2							4	3				1				
	Resolución [21]															1									
3. Cierre [22-23]		1	1					2	1							1									
	Precierre [23]															1									
	Agradecim. [22-23]	1	1					1	1																
	Despedida [23]							1																	

APÉNDICE 5

ENC11_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-4]									1			1				2	1					1		1	
	Definición [2]							1									1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [3]															1									
	Resolución [4]										1					1						1		1	
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC12_27																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-14]		1	3	1	1				1	1						4	3								
	Definición [1]																1								
	Exploración [1]																								
	Tramitación [2-13]		3	1	1				1	1						3	2								
	Resolución [14]	1														1									
3. Cierre [15]									1								1								
	Precierre [15]																1								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [15]								1																

CINTA 28

ENC1_28																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-18]		4	6	2			1				1				7	1					2				
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [1-16]	4	6	2							1				7	1					1				
	Resolución [17-18]						1														1				
3. Cierre [19-23]		2	2				2	1							1	2									
	Precierre [19-20]	1	1												1	2									
	Agradecim. [20-21]	1	1				1	1																	
	Despedida [21]						1																		

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_28																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-24]		7	10	1	1	1		3		1		2				8	1		1						
	Definición [1]																								
	Exploración [1]							1		1						1									
	Tramitación [1]																								
	Resolución [2-24]	7	10	1	1	1		2				2				7	1		1						
3. Cierre [25-27]		3	3					2	2							1	1								
	Precierre [25]	1	1													1	1								
	Agradecim. [25-26]	1	1					1	1																
	Despedida [26-27]	1	1					1	1																

APÉNDICE 5

ENC3_28																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-97]		26	44	6				6						2	2			35	1					10	2
	Definición [2-19]	5	7	1				1						1			5	1					2		
	Exploración [20-67]	14	23	3									1	1			14						3	2	
	Tramitación [68-92]	5	12	1				4					1				13						5		
	Resolución [93-97]	2	2	1				1									3								
3. Cierre [98-100]		1	1					2	2																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [98-100]	1	1					1	2																
	Despedida [100]							1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC4_28																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-148]		49	58	7	4	2	2	11	1	4		3	2		2	35	9	1			3	4	3	6	4
	Definición [2-4]		1									1			1	1							1		1
	Exploración [5-42]	13	17	4		1	1	3		1				1	12	3							1	2	2
	Tramitación [43-124]	27	32	3	4	1	1	5	1	3		2	1		1	19	5	1			3	2	1	3	1
	Resolución [125-148]	9	8					3				1				3						2		1	
3. Cierre [149-152]		1	1					2	2							1									
	Precierre [150]															1									
	Agradecim. [149]								1																
	Despedida [150-152]	1	1					2	1																

CINTA 29

ENC1_29																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																2									
	Selección [1]															2									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-47]		12	18	3							4	2				15	1					1	1	3	
	Definición [2-4]	1	1														1								
	Exploración [5]															1									
	Tramitación [6-40]	8	14	3							3	2				11						1	1		
	Resolución [41-47]	3	3								1					3						1		2	
3. Cierre [48-51]		1	1					1	2							1									
	Precierre [49]															1									
	Agradecim. [48]								1																
	Despedida [50-51]	1	1					1	1																

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_29																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-127]		48	53	8	4			21	4			1	1			16	2			1	7		1	1	
	Definición [2-5]	1	1	1												1	2								
	Exploración [1]	7	10	1				3								4					1				
	Tramitación [6-89]	24	26	4	3			11	2			1	1			11				1	5			1	
	Resolución [90-127]	16	16	2	1			7	2												1		1		
3. Cierre [128-131]		3	3					2	2							1	1								
	Precierre [128-129]	1	1													1	1								
	Agradecim. [129-130]	1	1					1	1																
	Despedida [130-131]	1	1					1	1																

APÉNDICE 5

ENC3_29																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-79]		25	28	5	2			1		3		2				16	6			1	3			1	1
	Definición [1-15]	5	6	1				1								3	1					2			
	Exploración [16-28]	5	5	2												5	1					1			
	Tramitación [29-72]	12	16	2	1					1		1				6	2					1		1	1
	Resolución [73-79]	3	1		1					2		1				2	2								
3. Cierre [80-81]		2	2					2	1							1	1								
	Precierre [80-81]	1	1													1	1								
	Agradecim. [80-81]	1	1					1	1																
	Despedida [81]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC4_29																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-73]		30	25	1	2				2	4		6	1			13	7			1	6		2	1	
	Definición [2-7]		2	1								1			3	1									
	Exploración [2-7]																								
	Tramitación [8-31]	12	10							1		3				4						3		1 1	
	Resolución [32-73]	18	13		2				2	3		3				6	6				1	3		1	
3. Cierre [74-75]		2	2			1	1	1	3						1										
	Precierre [74]	1	1			1	1								1										
	Agradecim. [75]								1																
	Despedida [74-75]	1	1					1	2																

APÉNDICE 5

ENC5_29																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-73]		18	26	4		1	1	3	2			1				22	4	1				5		1	
	Definición [2-4]	1	1					1	1								1								
	Exploración [5-15]	4	5			1	1									2									
	Tramitación [16-73]	13	20	4				2	1			1				20	3	1				5		1	
	Resolución [0]																								
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC6_29																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-25]		6	10	1				1	2			2				6	1					3		3	
	Definición [3-5]							1				1				1	1					1		1	
	Exploración [6-7]		1													1									
	Tramitación [8-25]	6	9	1				1	1			1				4						2		2	
	Resolución [0]																								
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

CINTA 30

ENC1_30																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-30]		9	13	2	1					1		2				7	6					1		1	1
	Definición [1-7]	1	2	1												3	2								1
	Exploración [8-13]	2	3	1												2	1								
	Tramitación [14-23]	4	5							1		1				1	1					1			
	Resolución [24-30]	2	3		1							1				1	2							1	
3. Cierre [31-32]								1	1								2								
	Precierre [31]																2								
	Agradecim. [31]								1																
	Despedida [32]							1																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_30																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [2-21]		6	7	1	1				1		2					6	3			1					
	Definición [2-4]	1	1						1								1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [5-16]	3	4	1	1											3	2			1					
	Resolución [17-21]	2	2								2					3									
3. Cierre [22-23]		1	1					1	1							1									
	Precierre [22]															1									
	Agradecim. [22-23]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_30																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1								1									
	Selección [1]							1								1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-16]		2	5	1	1				3			1				7	3				1			1	
	Definición [2-3]		1						2							1	1								
	Exploración [2]																								
	Tramitación [4-13]	1	4	1					1							5	1				1				
	Resolución [14-16]	1			1						1					1	1							1	
3. Cierre [17]									1								1								
	Precierre [17]																1								
	Agradecim. [17]								1																
	Despedida [0]																								

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

CINTA 31

ENC1_31																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]																1									
	Selección [1]															1									
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [2-171]		36	54	7	4	2	2	1	3	2		2	1			27	13			1		10	1	2	3
	Definición [2-7]	3	2						1							2	3					1			1
	Exploración [8-17]	2	4	4												5						1			
	Tramitación [0]																								
	Resolución [18-171]	31	48	3	4	2	2	1	2	2		2	1			20	10			1		8	1	2	2
3. Cierre [172-173]		2	2					1	1							1	1								
	Precierre [172-173]	1	1													1	1								
	Agradecim. [172-173]	1	1					1	1																
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC2_31																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]		1	1					1	1							1									
	Selección [3]															1									
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [4-43]		12	17	3		1		5	1	2		3	3			14	1					1	1	2	2
	Definición [4-5]	1	1			1		1									1								
	Exploración [6-7]		1							1						1									
	Tramitación [8-40]	10	14	3				2	1	1		2	3			12						1	1	2	2
	Resolución [41-43]	1	1					2				1				1									
3. Cierre [44-45]		1	1					2	1								2								
	Precierre [44]																2								
	Agradecim. [44-45]	1	1					1	1																
	Despedida [45]							1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC3_31																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-31]		8	12	3	1			3	2	1		2	1			13	2			1	1	1		2	
	Definición [3-5]		1	1												1	1								
	Exploración [6-12]	2	3	1												4									
	Tramitación [13-20]	1	3	1	1					1		1	1			4	1			1	1	1			
	Resolución [21-31]	5	5					3	2			1				4								2	
3. Cierre [32-33]		1	1													1	1								
	Precierre [32-33]	1	1													1	1								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC4_31																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-2]		1	1					1	1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1-2]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [3-34]		11	11	3	2			1		2		3	1			11	5	2		2	3			4	
	Definición [3]										1					1			1						
	Exploración [4-9]	1	3	1												3		1							
	Tramitación [10-33]	10	8	2	2					2		3				7	5			1	2			4	
	Resolución [34]							1								1					1				
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC5_31																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]								1																	
	Selección [0]																								
	Saludos [1]							1																	
2. Cuerpo [2-28]		7	9	3							3					12	5								
	Definición [2-7]		4	1												4									
	Exploración [2-7]																								
	Tramitación [8]										1					1									
	Resolución [8-28]	7	5	2							2					7	5								
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

CINTA 32

ENC1_32																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [0]																									
	Selección [0]																								
	Saludos [0]																								
2. Cuerpo [1-23]		7	8		1			2	4			2	1			4	2				1	1	2	1	
	Definición [0]																								
	Exploración [0]																								
	Tramitación [1-19]	6	6		1			1	4			1	1			3	2				1	1	2	1	
	Resolución [20-23]	1	2					1				1				1									
3. Cierre [24-26]		1	1					1	2																
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [24-25]	1	1					1	1																
	Despedida [26]								1																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

ENC2_32																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1]									1																
	Selección [0]																								
	Saludos [1]								1																
2. Cuerpo [2-36]		6	13	3				1	3	1		1	1			14	2					1		1	
	Definición [1]								1																
	Exploración [2-13]	4	6	1				1				1			5							1		1	
	Tramitación [14-33]	1	7	2					1	1					8	1									
	Resolución [34-36]	1							1			1			1	1									
3. Cierre [0]																									
	Precierre [0]																								
	Agradecim. [0]																								
	Despedida [0]																								

APÉNDICE 5

ENC3_32																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio [1-3]		1	1					3	1							1									
	Selección [1]							2								1									
	Saludos [2-3]	1	1					1	1																
2. Cuerpo [4-82]		24	29	4	2	1	2	12		4		3				22	4		1	1		4		3	
	Definición [4-8]		2	1				1								2									
	Exploración [9-34]	6	9	1		1	3		1		2					7	2		1		1		2		
	Tramitación [35-77]	16	17	2	1	1	7		3							11	1		1			2		1	
	Resolución [78-82]	2	1		1		1				1					2	1					1			
3. Cierre [83-84]								1	3								1								
	Precierre [83]																1								
	Agradecim. [83]								3																
	Despedida [84]						1																		

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIóN

NÚMERO TOTAL DE ESTRATEGIAS: FICHA GENERAL

201 ENCUNTROS																									
ORGANIZAC SECUEN.	ESTRATEGIAS																								
	COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP		
	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P
1. Inicio	39	38			2		140	66							77	3					4				
Selección	1	1			2		44	1							77	3					4				
Saludos	38	37					96	65																	
2. Cuerpo	2789	3299	488	183	44	43	670	235	174	17	366	129		6	1846	613	37	28	102	76	368	54	294	79	
Definición	125	265	64	5	3	2	69	71	5	3	13	57		1	199	122	3	5	2	5	16	13	10	17	
Exploración	250	433	104	8	5	7	93	13	15		14	10		2	298	40	5	5	4	2	32	3	24	7	
Tramitación	1714	1925	279	109	28	26	305	88	103	12	176	51		2	971	296	20	12	70	46	214	33	143	47	
Resolución	700	676	41	61	8	8	203	63	51	2	163	11		1	378	155	9	6	26	23	106	5	117	8	
3. Cierre	108	113			2	2	143	176							71	80									
Precierre	25	29			2	2	2	3							71	80									
Agradecim.	57	59					67	131																	
Despedida	26	25					74	42																	

APÉNDICE 5

1. PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO DE CABECERA

44 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		9	9			2		34	12									11				2			
	Selección					2		10										11				2			
	Saludos	9	9					24	12																
2. Cuerpo		282	347	64	24	5	5	105	54	12	3	49	21			247	106	2	4	17	15	43	5	15	3
	Definición	18	40	12	1	1	1	14	16	1	2	3	12			25	29		2			2	3	2	
	Exploración	31	71	11	2		1	27	1	1		6	3			46	4			1	1	6		1	1
	Tramitación	152	168	32	15	2	2	32	24	7	1	19	4			109	51	1	2	13	11	24	2	4	2
	Resolución	81	68	9	6	2	1	32	13	3		21	2			67	22	1		3	3	11		8	
3. Cierre		17	17					26	28							11	10								
	Precierre	3	3						1							11	10								
	Agradecim.	12	12					14	22																
	Despedida	2	2					12	5																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

2. TRAMITACIÓN DE LA TARJETA SANITARIA

31 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		7	7					14	13							20	2			1					
	Selección								1							20	2			1					
	Saludos	7	7					14	12																
2. Cuerpo		820	961	130	50	10	10	122	37	58	2	96	29		3	508	141	15	6	29	20	100	16	103	18
	Definición	37	68	14	1		1	6	10	1		2	13			54	20	3	1	1	2	6	5		4
	Exploración	60	112	33	1	2	2	13	5	5		1	2		1	92	10	2	1			7	1	6	2
	Tramitación	560	618	75	34	6	5	73	15	36	2	63	12		1	286	79	9	2	21	11	63	9	65	12
	Resolución	163	163	8	14	2	2	30	7	16		30	2		1	76	32	1	2	7	7	24	1	32	
3. Cierre		29	30			1	1	37	47							16	17								
	Precierre	5	6			1	1		2							16	17								
	Agradecim.	14	13					15	32																
	Despedida	10	11					22	13																

3. PETICIÓN DE VARIOS SERVICIOS AL MISMO TIEMPO (SERVICIOS COMBINADOS)

27 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		4	4					25	9							11									
	Selección							14								11									
	Saludos	4	4					11	9																
2. Cuerpo		572	661	76	41	10	8	138	34	39	3	66	18		1	301	126	4	9	25	11	70	11	49	15
	Definición	30	46	8	1	1		22	8	1		3	5			31	18		1			2	1	3	2
	Exploración	60	84	14	4	1	1	23	4	4		4			1	44	14	2	3	2		5		6	1
	Tramitación	357	403	46	28	7	6	63	13	22	3	32	11			162	71	1	5	18	6	44	8	23	12
	Resolución	125	128	8	8	1	1	30	9	8		27	2			64	23	1		5	5	19	2	17	
3. Cierre		15	14			1	1	24	27							13	13								
	Precierre	5	5			1	1	2								13	13								
	Agradecim.	8	7					8	22																
	Despedida	2	2					14	5																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

4. PETICIÓN DE CITA PARA URGENCIAS

16 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		4	4					18	7							8									
	Selección							9								8									
	Saludos	4	4					9	7																
2. Cuerpo		46	47	18	6	1	1	11	13	3	1	14	9			65	28			4	2	6	2	8	1
	Definición	2	9	2				1	8				5			8	10								
	Exploración	10	16	5		1		3					3			13	1					1	1	2	1
	Tramitación	26	39	11	5	1		3	4	2	1	2	1			31	14			3	2	4	1		
	Resolución	8	3		1			4	1	1		12				13	3			1		1		6	
3. Cierre		4	5					6	11							3	7								
	Precierre	1	2													3	7								
	Agradecim.	3	3					5	10																
	Despedida							1	1																

5. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

13 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		2	1					8	2							3									
	Selección							3								3									
	Saludos	2	1					5	2																
2. Cuerpo		78	118	21	6	2	2	8	12	5		15	8			80	28		2	1	3	20	2	8	7
	Definición	6	21	4	1			3	6				5			20	8				2	1			3
	Exploración	5	16	7					1							17	1					1			
	Tramitación	15	18	5				1	1	1		3	1			12	4		1		1	3	1		2
	Resolución	52	63	5	5	2	2	4	4	4		12	2			31	15		1	1		15	1	8	2
3. Cierre		2	2					3	7							2	4								
	Precierre	1	1													2	4								
	Agradecim.	1	1					1	7																
	Despedida							2																	

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

6. TRAMITACIÓN DE PARTES DE BAJA

8 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		1	1					3	1																
	Selección																								
	Saludos	1	1					3	1																
2. Cuerpo		106	118	23	6	1	1	13	16	8	4	18	9			63	33			2	4	15	2	11	3
	Definición	12	17	4				1	3	1	1	1	4			7	6					2	2	1	1
	Exploración	9	18	5				2	1				1			9	2					2		1	
	Tramitación	62	56	12	2	1	1	6	8	6	1	9	3			33	13			1	3	7		8	1
	Resolución	23	27	2	4			4	4	1	2	8	1			14	12			1	1	4		1	1
3. Cierre		2	2					4	4							2	2								
	Precierre	1	1													2	2								
	Agradecim.	1	1					2	3																
	Despedida							2	1																

APÉNDICE 5

7. TRAMITACIÓN DE LA PRIMERA VISITA Y APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA

8 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		4	4					7	4							4									
	Selección							1								4									
	Saludos	4	4					6	4																
2. Cuerpo		90	112	18	6	2	4	40	10	4		12	5			61	18	3	2	2	1	5		8	4
	Definición	1	2	1				3	1				2			4	2								1
	Exploración	14	30	8		1	1	2					1			20	1					4		1	1
	Tramitación	33	38	8	1		2	19	4	1		2				23	3					1		2	
	Resolución	42	42	1	5	1	1	16	5	3		10	2			14	12	3	2	2	1			5	2
3. Cierre		5	7					8	11							6	3								
	Precierre	1	2													6	3								
	Agradecim.	1	3					2	7																
	Despedida	3	2					6	4																

8. PETICIÓN DE RECETAS

8 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio								3	4							3									
	Selección															3									
	Saludos							3	4																
2. Cuerpo		70	71	12	2	1	1	40	6	3		10	1			64	15	2		1	2	14		8	1
	Definición	2	6	2				4	2	1			1			8	7								1
	Exploración	17	14	3		1	1	7				1				11		1			1			1	
	Tramitación	26	34	7				4	1	1		3				30	4	1			1	8		1	
	Resolución	25	17		2			25	3	1		6				15	4			1		6		6	
3. Cierre		4	4					5	6							1									
	Precierre															1									
	Agradecim.	3	4					3	5																
	Despedida	1						2	1																

9. PETICIÓN DE TRASLADO

8 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		2	2					4	3							2									
	Selección															2									
	Saludos	2	2					4	3																
2. Cuerpo		182	224	42	9	2	1	53	15	13	1	15	8			112	20	1	1	1	5	23	4	15	8
	Definición	4	6	2		1		2	4				3			4	6				1				1
	Exploración	35	42	8	1			9	1	5		2				21	5		1			4		4	
	Tramitación	103	133	29	4	1	1	23	5	6	1	9	5			72	6	1		1	3	14	4	6	7
	Resolución	40	43	11	4			19	5	2		4				15	3				1	5		5	
3. Cierre		7	7					7	8							2	7								
	Precierre	2	2													2	7								
	Agradecim.	3	3					3	5																
	Despedida	2	2					4	3																

RECuento DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

10. PETICIÓN DE CITA PARA EL MÉDICO ESPECIALISTA

7 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		3	3					5	4							1									
	Selección															1									
	Saludos	3	3					5	4																
2. Cuerpo		89	89	10	7			14	12	7		14	1			47	19	5	2	5	5	17		8	
	Definición		5	2				2				1				7	2		1	1					
	Exploración	2	3	1												4									
	Tramitación	53	54	5	5			5	4	6		8	1			24	11	4		3	3	15		2	
	Resolución	34	27	2	2			7	8	1		5				12	6	1	1	1	2	2		6	
3. Cierre		6	6					3	5							4	5								
	Precierre	4	4													4	5								
	Agradecim.	1	1					2	4																
	Despedida	1	1					1	1																

11. PETICIÓN DE CITA PARA TRAMITAR LA PRIMERA VISITA Y APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA

7 ENCUENTROS																										
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																								
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP		
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	
1. Inicio								5	2							4							1			
	Selección							4								4							1			
	Saludos							1	2																	
2. Cuerpo		226	250	35	10	6	6	39	4	9	2	19	7			136	29	4	1	4	3	25	4	18	10	
	Definición		4	2				2	2				4			5	1									3
	Exploración	2	6	2				2								4										1
	Tramitación	189	203	30	7	6	6	26	2	6	2	10	3			105	23	2	1	4	1	21	4	14	6	
	Resolución	35	37	1	3			9		3		9				22	5	2			2	4		4		
3. Cierre		6	6					8	6							2	3									
	Precierre															2	3									
	Agradecim.	5	5					5	5																	
	Despedida	1	1					3	1																	

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

12. TRAMITACIÓN DE LA DERIVACIÓN PARA UNA PRUEBA MÉDICA

7 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		1	1					4	2							1									
	Selección															1									
	Saludos	1	1					4	2																
2. Cuerpo		54	76	8	3	1	1	41	2	3		10	3			42	9			2	2	3	3	10	13
	Definición	2	8	3				1	1							7	2						1		
	Exploración																								
	Tramitación	34	45	5	1	1	1	23		2		5	3			26	4			2	2	1	2	3	
	Resolución	18	19		2			17	1	1		5				9	3					2		7	3
3. Cierre		2	2					3	7							1	3								
	Precierre															1	3								
	Agradecim.	1	1					2	4																
	Despedida	1	1					1	3																

13. PETICIÓN DE MATERIAL

6 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		1	1					5	1							2									
	Selección							1								2									
	Saludos	1	1					4	1																
2. Cuerpo		69	91	12	6			15	5	1		11	4			52	11			2		14	3	13	5
	Definición	6	18	4				2	3			2	2			12	3					3	1	4	1
	Exploración	1	3					3								4									
	Tramitación	41	54	7	3			6	1	1		4	2			26	2					3	2	4	4
	Resolución	21	16	1	3			4	1			5				10	6			2		8		5	
3. Cierre		4	4					3	5							3	3								
	Precierre	1	1													3	3								
	Agradecim.	2	2					2	3																
	Despedida	1	1					1	2																

RECUENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN

14. PETICIÓN DE CITA PARA ANÁLISIS DE SNAGRE Y/U ORINA

5 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio		1	1					2	2							3	1								
	Selección	1	1					1								3	1								
	Saludos							1	2																
2. Cuerpo		32	31	5	1	2	2	6	6	4	1	6	2		1	18	13		1	1	2	4		5	
	Definición	1	3	1					3						1	1	3								
	Exploración	1	1	1												2									
	Tramitación	17	20	2		2	1	6	2	2	1	2	2			9	4		1	1	2	3		3	
	Resolución	13	7	1	1		1		1	2		4				6	6					1		2	
3. Cierre		2	4					3	3							2	2								
	Precierre		1													2	2								
	Agradecim.	1	2					1	2																
	Despedida	1	1					2	1																

15. PETICIÓN DE CITA PARA ENFERMERÍA

5 ENCUENTROS																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio								3								3									
	Selección							1								3									
	Saludos							2																	
2. Cuerpo		51	61	8	5	1	1	15	9	5		8	3		1	31	14			5	1	9	2	7	
	Definición	4	10	2	1			6	4			1	1			4	5								
	Exploración	3	13	6				2								8	2			1		2	1	1	
	Tramitación	28	24		3	1	1	5	4	4		3	2		1	10	4			2		3		3	
	Resolución	16	14		1			2	1	1		4				9	3			2	1	4	1	3	
3. Cierre		3	3					3	2							3	1								
	Precierre	1	1													3	1								
	Agradecim.	1	1					2	1																
	Despedida	1	1					1	1																

16. TRAMITACIÓN DEL PAGO A TERCEROS


1 ENCUENTRO																									
ORGANIZACIÓN SECUENCIAL		ESTRATEGIAS																							
		COO		COM		CON		COR		DES		EXP		EVI		GES		MET		PAR		PER		DEP	
		P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U
1. Inicio																1									
	Selección															1									
	Saludos																								
2. Cuerpo		22	26	6	1			10				3	1			19	3	1		1				8	1
	Definición		2	1												2									
	Exploración		4													3								1	
	Tramitación	18	18	5	1			10				2	1			13	3	1		1				5	1
	Resolución	4	2									1				1								2	
3. Cierre																									
	Precierre																								
	Agradecim.																								
	Despedida																								

APÉNDICE 6

MATERIAL DEL TRABAJO DE CAMPO

6.1 Solicitud individual de reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria pública

(anverso)

 <p>CatSalut Servei Català de la Salut</p> <p>Generalitat de Catalunya Departament de Sanitat i Seguretat Social</p>	Unitat de recepció¹ Nom _____ Entitat proveïdora _____ Localitat _____		Unitat de tramitació¹ Nom _____ Entitat proveïdora _____ Localitat _____	
	<p>Solicitud individual de reconeixement del dret a l'assistència sanitària pública²</p>			
<p>Motiu de la sol·licitud</p> <p><input type="checkbox"/> Reconeixement del dret</p> <p><input type="checkbox"/> Modificacions del nivell de prestacions</p> <p><input type="checkbox"/> Revisió del dret</p>				
<p>Dades de la persona sol·licitant</p> <p>Nom _____ 1r cognom _____ 2n cognom _____</p> <p>CP³ _____ <input type="checkbox"/> titular <input type="checkbox"/> beneficiari Incapacitat/Disminució <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no</p> <p>Renda anual⁴ _____ Nombre de persones menors i/o incapacitades que conviuen amb la persona sol·licitant _____</p>				
<p>Dades del representant legal de la persona sol·licitant (en el cas de persones menors o incapacitades)</p> <p>Nom _____ 1r cognom _____ 2n cognom _____ DNI _____</p>				
<p>Declaracions de la persona sol·licitant o de qui la representa</p> <p><input type="checkbox"/> Les rendes i els ingressos declarats són exactes, inclosos els que provenen del dret a aliments, i la persona sol·licitant no disposa ni gaudeix d'altres rendes o no en posseïx, ni directament ni indirectament, que no siguin les que consten en aquesta sol·licitud.</p> <p><input type="checkbox"/> La persona menor o incapacitada conviu amb la persona que la representa.</p> <p><input type="checkbox"/> La persona sol·licitant no està inclosa en cap règim de la Seguretat Social, ni com a titular ni com a beneficiària amb dret a l'assistència sanitària, i no té cap altre tipus de protecció sanitària pública.</p>		<p>Documentació que aporta</p> <p><input type="checkbox"/> Fotocòpia del DNI o passaport (en el cas de persones majors de 14 anys).</p> <p><input type="checkbox"/> Fotocòpia del llibre de família (en el cas de menors).</p> <p><input type="checkbox"/> Fotocòpia de l'últim exercici de la declaració de l'IRPF (en el cas que la persona sol·licitant pertanyi a una unitat familiar que estigui obligada a fer-la).</p> <p><input type="checkbox"/> Altra documentació (especifiqueu-la)</p>		<p>Certificats que aporta</p> <p><input type="checkbox"/> Certificat de fajuntament (de Catalunya) on s'acrediti el lloc de residència de la persona sol·licitant. (En el cas de persones menors o incapacitades, en el certificat s'ha d'acreditar que conviu amb la persona que les representa.)</p> <p><input type="checkbox"/> Certificat dels òrgans competents on s'acrediti que la persona sol·licitant té algun tipus de disminució (en el cas de disminució).</p>
<p>Signatura de la persona sol·licitant o de la persona que la representa _____</p>			<p>Segell i data de la recepció _____</p>	
<p>Data _____</p>				

(reverso)

Instruccions per emplenar la *Sol·licitud individual de reconeixement del dret a l'assistència sanitària pública*

- ¹ Els espais ombrejats, els ha d'emplenar la unitat de recepció i/o tramitació.
- ² Decret 55/1990, de regulació de l'extensió de la cobertura de l'assistència sanitària de la Seguretat Social a les persones sense recursos econòmics suficients.
- ³ Codi d'identificació personal (CIP)
Hi heu de transcriure la primera línia de la targeta sanitària individual, si en disposeu.
- ⁴ Especifiqueu la renda anual de la persona sol·licitant i de les persones que conviuen amb ella (indiqueu qualsevol tipus d'ingrés o renda que es percebi).

Informació a la persona sol·licitant

Per a la tramitació d'aquesta sol·licitud, us heu d'adreçar, amb aquest imprès i la documentació i els certificats que s'indiquen en l'anvers, al centre d'atenció primària que correspon al vostre domicili.

La sol·licitud, un cop segellada per la unitat de recepció, us dóna dret a l'assistència sanitària i és vàlida fins als tres mesos o bé fins a la recepció de la targeta sanitària individual.

Un cop aprovada la sol·licitud, rebreu al vostre domicili la targeta sanitària individual, en el cas que no en disposeu.

La targeta sanitària individual és el document acreditatiu del dret a l'assistència sanitària pública.

L'assistència sanitària de la Seguretat Social reconeguda pel Reial decret 55/1990 té una extensió, un contingut i un règim idèntics als que preveu el seu règim general.

En el cas que es modifiqui la quantitat d'ingressos anuals i/o el nombre de persones menors i/o incapacitades que conviuen amb la persona sol·licitant, haureu de presentar una sol·licitud de revisió del dret.

Per a qualsevol dubte i/o reclamació relacionada amb aquesta sol·licitud, us podeu adreçar a la unitat de recepció que us correspon.

De conformitat amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades que consigneu en aquest document constaran en un fitxer automatitzat, el qual està regulat en l'Ordre SSS/250/2002, d'1 de juliol. Segons el que estableix la normativa esmentada, podeu exercir els drets d'oposició, accés, rectificació i cancel·lació d'aquestes dades davant la Divisió d'Atenció al Client i Qualitat de l'Àrea de Serveis i Qualitat del CatSalut.

(reverso)

Instruccions per emplenar la Sol·licitud d'alta d'assegurat al CatSalut

¹ Els espais ombrejats, els ha d'emplenar la unitat d'atenció al client de la regió sanitària corresponent o, en el cas de la Regió Sanitària Barcelona Ciutat, el Consorci Sanitari de Barcelona.

² Tipus i número de document que identifiquen la persona sol·licitant.

- 1: DNI/NIF
- 2: Passaport
- 3: Targeta residència comunitària
- 4: Permis residència de treball
- 5: Altres documents
- 6: NIE

³ Tipus de via

Avinguda	Cami	Costa	Glorieta	Lloc	Partida	Plaça	Pont	Raval	Via
Blocs	Can	Carretera	Grups	Mas	Passatge	Poligon	Rambla	Travessia	
Barri	Carreró	Disseminat	Gran via	Pas	Passadis	Parc	Ronda	Travessera	
Baixada	Carrer	Drecera	Jardí	Placeta	Pujada	Passeig	Riera	Urbanització	

⁴ En cas de sol·licitud del dret, cal que adjunteu l'imprès que correspongui, segons si se sol·licita mitjançant el Decret 55/1990 o el Decret 178/1991.

Informació a la persona sol·licitant

Per a la tramitació d'aquesta sol·licitud, us heu d'adreçar, amb aquest imprès i la documentació i els certificats que s'indiquen en l'anvers, a la unitat d'atenció al client del centre en el qual sol·liciteu rebre l'atenció primària o a la regió sanitària corresponent.

La sol·licitud, un cop segellada, us dóna dret a l'assistència sanitària i és vàlida fins als tres mesos o bé fins a la recepció de la targeta.

Un cop aprovada la sol·licitud, rebreu al vostre domicili la targeta que us acredita el dret a l'assistència sanitària pública.

Per a qualsevol dubte i/o reclamació relacionada amb aquesta sol·licitud, us podreu adreçar a la unitat d'atenció al client de la regió sanitària que us correspon.

De conformitat amb el que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades que consigneu en aquest document constaran en un fitxer automatitzat, el qual està regulat en l'Ordre SSS/250/2002, d'1 de juliol. Segons el que estableix la normativa esmentada, podeu exercir els drets d'oposició, accés, rectificació i cancel·lació d'aquestes dades davant la Divisió d'Atenció al Client i Qualitat de l'Àrea de Serveis i Qualitat del CatSalut.

6.4 Reconocimiento de no percibir ingresos para solicitar la tarjeta sanitaria para usuarios sin recursos

(catalán)

..... amb document d'identificació
DNI / NIE / Passaport número declaro que
actualment no percebo cap tipus d'ingressos per relació laboral o
per patrimoni.

I, perquè així consti, signo aquest document,

Signatura

Barcelona,, de 2004

(castellano)

Con documento de identificación, NIE/DNI/Pasaporte
nº _____, declaro que actualmente no percibo ningún tipo de ingresos por
relación laboral o patrimonio

Y para que conste lo firmo en Barcelona

2003

6.5 Tarjeta sanitaria individual (provisional)

Document identificatiu provisional
(validesa per a dos mesos)

Nom i cognoms

Centre d'atenció primària

- 3 Març 2003

Data d'emissió

Prestació farmacèutica

- farmàcia gratuïta o pensionista
- actiu
- sense dret a farmàcia



BTGP 0001847924

Institut Català de la Salut
Servei d'Atenció Primària

08001 Barcelona

Aquest document, que és provisional fins que no rebeu la targeta sanitària individual (TSI), us permet l'accés als serveis i les prestacions del sistema sanitari públic. Conserveu-lo sense retallar-lo ni trencar-lo.



BTGP 0001847924




BTGP 0001847924

6.6 Tarjeta sanitaria individual (definitiva)


(anverso y reverso)




6.7 Carta de recepción de la tarjeta sanitaria



CatSalut
Servei Català
de la Salut



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Ens complau lliurar-vos la targeta sanitària individual (TSI), que és el document que permet als ciutadans i ciutadanes l'accés als centres i serveis del sistema sanitari públic i que facilita la identificació de forma ràpida i correcta a través del codi d'identificació personal (CIP).

El seu ús és personal, intransferible i necessari per obtenir les prestacions que el Servei Català de la Salut (CatSalut) us garanteix a través del nivell de cobertura que també figura a la targeta.

En el vostre cas, CatSalut us reconeix el nivell de cobertura de **COBERTURA SANITÀRIA GENERAL**. Comprèn totes les prestacions sanitàries reconegudes en el sistema sanitari públic, d'acord amb la normativa vigent. El CatSalut finança parcialment la prestació farmacèutica (60%).

En cas que observeu alguna errada o omissió, o bé per possibles dubtes sobre la utilització d'aquesta targeta, cal que us poseu en contacte amb el centre d'atenció primària corresponent.

No oblideu que la TSI és imprescindible per tenir accés a les prestacions del sistema sanitari públic, per la qual cosa us recomanem que la porteu sempre amb vosaltres.


Identificació impresa
CatSalut

Codi d'identificació personal
(CIP) _____

Nom i cognoms _____





Nivell de cobertura _____

Codi
de la
targeta



Algunes de les dades que consten al registre central de persones assegurades podrien no estar actualitzades. Si voleu modificar les vostres dades o fer qualsevol consulta sobre la targeta sanitària individual, truqueu a Sanitat Respon, telèfon 902 111 444, les 24 hores del dia.

6.8 Hoja de empadronamiento

Ajuntament  de Barcelona	Districte de Ciutat Vella				
	Ramelleres 17 08001 Barcelona				
, amb DNI/Passaport					
Consta inscrit/a en el vigent Padró Municipal d'Habitants d'aquesta ciutat, renovat a 1 de maig de 1996, amb les dades que a continuació es transcriuen:					
Domicili: , 7, PAT01	Codi postal: 08001				
Districte Municipal: 1 - CIUTAT VELLA					
País de naixement: PAKISTAN					
Data de naixement: 1/1/1958	Sexe: Masculi				
Nacionalitat: PAKISTANESA					
Data d'inscripció a l'arxiu mecanitzat del Padró Municipal: 2/4/2003					
Data d'alta en el domicili actual: 30/4/2003					
Barcelona, 30 d' abril de 2003					
<table border="1"><tr><td>Ajuntament  de Barcelona</td></tr><tr><td>Districte Ciutat Vella</td></tr><tr><td>30 Abril 2003</td></tr><tr><td>Oficina d'Atenció al Ciutadà</td></tr></table>		Ajuntament  de Barcelona	Districte Ciutat Vella	30 Abril 2003	Oficina d'Atenció al Ciutadà
Ajuntament  de Barcelona					
Districte Ciutat Vella					
30 Abril 2003					
Oficina d'Atenció al Ciutadà					
VOLANT D'EMPADRONAMENT: RESIDÈNCIA					

Les activitats d'informació i transmissió a través del 010 i de les Oficines d'Atenció al Ciutadà estan certificades conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:1994



6.9 Dirección de la oficina de la Tesorería de la Seguridad Social

TRESORERIA DE LA SEGRETTAT SOCIAL
Avinguda Marqués de Argentera, 23 – 08003-Barcelona
Teléfono 93 3104411



6.10 Hoja de la primera visita

PRIMERA VISITA

Metge/ssa _____ porta _____

Infermer/a _____ porta _____

Dia _____ hora _____

Cal portar:

- Cartilla de la Seguretat Social (Marquès d'Argentera, 23)
- DNI, NIE o passaport.
- Full del padró vigent (menys de 3 mesos) (c/Ramelleres, 17)
- Llibre de Família (els menors d'edat)

El dia de la visita ha de passar primer per administració per obrir la història clínica.

6.11 Procedimiento de tramitación de la tarjeta sanitaria

TARJETA SANITÀRIA

SI ESTÀ ENREGISTRAT - REVISAR LES DADES AL SIAP I FULL "SOL·LICITUD DE TARJETA"
REEMISSIÓ TIS AL SIAP

COMPROBACIÓ A L'RCA :

- * SI NO ESTÀ ENREGISTRAT --- REVISAR LES DADES AL SIAP I FULL "SOL·LICITUD D'ALTA D'ASSEGURAT AL CATSALUT" (TRIPTIC)

IMPORTANT:

- * DOCUMENTACIÓ :

FOTOCÒPIA DEL DNI O PASSAPORT
FOTOCÒPIA DEL DOCUMENT D'AFILIACIÓ A LES ENTITATS DE COTITZACIÓ
FOTOCÒPIA DEL LLIBRE DE FAMILIA (EN EL CAS DE MENORS)
CERTIFICAT ORIGINAL D'EMPADRONAMENT A CATALUNYA (MÀXIM 3 MESOS)

6.12 Folleto informativo sobre la tarjeta sanitaria 1

(página 1)

Garantia d'assistència sanitària

El CatSalut és l'organisme de la Generalitat de Catalunya que garanteix una assistència sanitària integral i de qualitat per a tothom i arreu del país.

Per atendre les vostres necessitats de salut disposeu d'una xarxa de centres i serveis sanitaris molt pròxims:

- centres d'atenció primària i consultoris locals
- hospitals comarcals i d'alta tecnologia
- centres i serveis de salut mental
- centres i serveis socio-sanitaris

A més, teniu altres recursos que completen l'atenció sanitària: rehabilitació, atenció a les drogodependències, transport sanitari... i altres prestacions, com ara el finançament dels medicaments i dels articles ortopèdics.

A prop dels ciutadans

En el marc de la política sanitària de la Generalitat de Catalunya, el CatSalut gestiona els diners públics destinats a la sanitat i s'ocupa de conèixer les necessitats de salut de la població i d'oferir respostes a aquestes demandes amb nous serveis i amb la millora de la qualitat dels existents.

El CatSalut s'organitza en vuit regions sanitàries per estar més a prop dels ciutadans, per informar-vos millor dels serveis de què disposeu i per resoldre els dubtes que us puguin sorgir amb la tarjeta sanitària.

Regió Sanitària Lleida	informa.llle@catsalut.net	973 70 16 00
Regió Sanitària Tarragona	informa.rtar@catsalut.net	977 22 41 51
Regió Sanitària Terres de l'Ebre	informa.rste@catsalut.net	977 44 81 70
Regió Sanitària Girona	informa.rgir@catsalut.net	972 20 00 44
Regió Sanitària Costa de Ponent	informa.rscp@catsalut.net	93 421 32 55
Regió Sanitària Barcelonès Nord i Maresme	informa.nbom@catsalut.net	93 384 79 80
Regió Sanitària Centre	informa.rscem@catsalut.net	93 589 55 26
Regió Sanitària Barcelona Ciutat i Consorci Sanitari de Barcelona	informa.csbcm@catsalut.net	93 259 41 00

Sanitat 24 hores
902 111 444

www.gencat.net/catsalut

Febrer 2004. El folletí, puede recibir una versión en castellano de este folletí. 01 - 9 - 20 105 2003

La tarjeta sanitaria, una assegurança per a la salut

Als centres sanitaris, a la farmàcia, a urgències, fora de Catalunya... porteu-la sempre

Per accedir als centres i serveis sanitaris públics

La targeta sanitària individual (ISI) és el document que permet als ciutadans i ciutadanes accedir als centres i serveis del sistema sanitari públic i que facilita la identificació de forma ràpida i correcta a través del codi d'identificació personal (CIP).

A més del CIP i del nom i cognoms, la targeta sanitària indica el nivell de cobertura sanitària pública que garanteix el Servei Català de la Salut (CatSalut), com per exemple quan és pensionista tenen accés als medicaments finançats íntegrament pel CatSalut.

Si teniu dubtes de quina és la vostra cobertura, us podeu adreçar al vostre centre d'atenció primària, trucar al telèfon **902 111 444** de Sanitat Respon o fer la consulta al web del CatSalut: www.gencat.net/catsalut.

Quan sortiu de Catalunya recordeu d'emportar-vos la targeta sanitària, que podreu utilitzar als serveis sanitaris públics de **totes les comunitats autònomes**.

Tothom té la seva targeta

El CatSalut lliura la targeta sanitària de forma gratuïta als ciutadans i les ciutadanes. És una targeta personal i intransferible que ha de tenir cada membre de la família, sigui quina sigui la seva edat. La identificació amb la targeta sanitària garanteix en tot moment la confidencialitat de les dades de l'usuari.

Aquest és el nou model que es rep quan es renova la targeta sanitària. Els models anteriors són igualment vàlids fins a la data de caducitat.



Conserveu-la correctament

El dors de la targeta incorpora una banda magnètica i un codi de barres amb informació codificada de les dades impreses a l'anvers. És important conservar-la correctament: no doblegar-la, no ratllar-la, no posar-la en contacte amb imants i no col·locar-la sobre aparells connectats al corrent elèctric.

Contacteu amb nosaltres per a més informació

Per a més informació o si teniu dubtes sobre com utilitzar la targeta sanitària, us podeu adreçar al vostre centre d'atenció primària, trucar al telèfon **902 111 444** de Sanitat Respon o posar-vos en contacte amb la unitat d'atenció al client de la regió sanitària. Us en donaran informació i us indicaran els tràmits que heu de fer per sol·licitar-la. També us hi podeu adreçar si vosaltres o algun membre de la vostra família encara no heu rebut la targeta sanitària o si aquesta es deteriora.

Per millorar la dispensació de medicaments

La targeta sanitària també permet l'accés a altres prestacions del sistema sanitari públic, com ara els medicaments finançats pel CatSalut.

A la farmàcia, juntament amb la recepta del CatSalut per als medicaments, és imprescindible presentar la targeta sanitària de la persona a nom de la qual va la recepta, que ha d'incloure el codi d'identificació personal.

L'acreditació mitjançant la targeta sanitària permet millorar la qualitat en la dispensació de medicaments per part dels farmacèutics i assegura la correcta identificació de l'usuari que ha de rebre la medicació.

6.13 Folleto informativo sobre la tarjeta sanitaria 2

(página 1)

L'ús de la targeta sanitària millora la dispensació de medicaments

La utilització de la targeta sanitària per obtenir els medicaments finançats públicament ja és una realitat.

A la farmàcia, juntament amb la recepta del Servei Català de la Salut per als medicaments, heu de presentar la targeta sanitària de la persona a nom de la qual va la recepta.

L'acreditació mitjançant la targeta sanitària permet millorar la qualitat en la dispensació de medicaments per part dels farmacèutics i assegura la correcta identificació de l'usuari que ha de rebre la medicació.

El Servei Català de la Salut, garantia d'assistència sanitària

El Servei Català de la Salut és l'organisme de la Generalitat de Catalunya que garanteix una assistència sanitària integral i de qualitat per a tots els ciutadans.

Per atendre les nostres necessitats de salut disposa d'una xarxa de centres i serveis sanitaris distribuïts per tot el territori i molt pròxims a la població: centres d'atenció primària i consultoris locals, hospitals comarcals i d'alta tecnologia, centres i serveis de salut mental i socio-sanitaris. A més, compta amb altres recursos que completen l'atenció sanitària: rehabilitació, atenció a les drogodependències, transport sanitari i altres prestacions, com ara el finançament dels medicaments i dels articles ortoprotèctics.

El Servei Català de la Salut, a prop dels ciutadans

El Servei Català de la Salut administra els diners públics que destinem a la sanitat i s'ocupa de conèixer les necessitats de salut de la població i d'oferir respostes a aquestes demandes amb nous serveis i amb la millora de la qualitat dels existents.

El Servei Català de la Salut s'organitza en vuit regions sanitàries per estar més a prop dels ciutadans, per informar-nos millor dels serveis i per resoldre els dubtes que puguem tenir amb la targeta sanitària.

www.gencat.cat/sanitat

SANITAT

La targeta sanitària, ara també a les farmàcies

Servei Català de la Salut

TASA 1 591214 00 5

NOM I COGNOMS
43/1234567869T

Vàlida fins: 04/03

8 d'febrer 2005 - Si el pacient pot rebre una consulta en cas d'urgència de més fàcilment. 8-4-2005

La targeta d'accés als serveis sanitaris públics

La targeta sanitària és el document que ens permet l'accés als centres i serveis del sistema sanitari públic i que facilita la nostra identificació de forma ràpida i correcta a través del **codi d'identificació personal (CIP)** que està imprès a la primera línia.

També per a les prestacions farmacèutiques

La targeta sanitària també permet l'accés a totes les prestacions del sistema sanitari públic, i entre aquestes prestacions hi ha els medicaments finançats pel Servei Català de la Salut. La identificació amb la targeta sanitària per obtenir els medicaments amb recepta del Servei Català de la Salut garanteix la confidencialitat de les dades de l'usuari.

Tots hem de tenir la targeta sanitària

El Servei Català de la Salut lliura la targeta sanitària de forma gratuïta als ciutadans i les ciutadanes. És una targeta personal i intransferible que ha de tenir cada membre de la família, sigui quina sigui la seva edat.

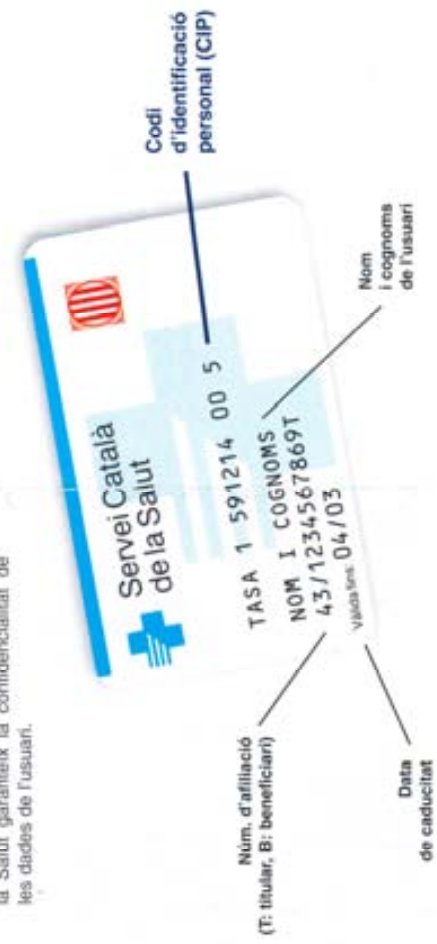
Conserveu la targeta correctament

El dors de la targeta incorpora una banda magnètica amb informació codificada de les dades imprèses a l'anvers. Conserveu-la correctament: no la doblegueu, no la ratlleu, no la poseu en contacte amb imants i no la col·loqueu sobre aparells connectats al corrent elèctric.

I si no hem rebut la targeta sanitària?

Si encara no hem rebut, nosaltres o algun membre de la nostra família, la targeta sanitària o si tenim dubtes sobre com utilitzar-la, ens podem adreçar al nostre centre d'atenció primària, trucar al telèfon **93 316 30 40**, o posar-nos en contacte amb la unitat d'atenció al client de la nostra regió sanitària. Aquí ens en donaran informació i ens indicaran els tràmits que hem de fer per sol·licitar-la.

Regió Sanitària Lleida	973 70 16 00 informa@alle.scs.es
Regió Sanitària Tarragona	977 22 41 51 informa@star.scs.es
Regió Sanitària Tortosa	977 51 09 01 informa@rtor.scs.es
Regió Sanitària Girona	972 20 00 44 informa@agir.scs.es
Regió Sanitària Costa de Ponent	93 421 32 55 cponent@rscp.scs.es
Regió Sanitària Barcelonès Nord i Maresme	93 384 79 80 informa@rnbm.scs.es
Regió Sanitària Centre	93 589 55 26 informa@racen.scs.es
Regió Sanitària Barcelona Ciutat i Consorci Sanitari de Barcelona	93 226 51 42 informa@rbcn.scs.es



6.13 Folleto informativo sobre derechos y deberes

(página 1)

9. Derechos relacionados con la información general sobre los servicios sanitarios y la participación de los usuarios

- 9.1. Derecho a disponer de la carta de derechos y deberes en todos los centros sanitarios.
- 9.2. Derecho a recibir información general y sobre las prestaciones y los servicios.
- 9.3. Derecho a conocer las prestaciones que cubre el seguro.
- 9.4. Derecho a conocer e identificar a los profesionales que prestan la atención sanitaria.
- 9.5. Derecho a presentar reclamaciones y sugerencias.
- 9.6. Derecho a participar en las actividades sanitarias mediante las instituciones y órganos de participación comunitaria y las organizaciones sociales, en los términos establecidos normativamente.
- 9.7. Derecho a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación, de acuerdo con el nivel de implantación y el desarrollo de estas tecnologías en la red sanitaria.

10. Derechos relacionados con la calidad asistencial

- 10.1. Derecho a la asistencia sanitaria de calidad humana y científica.
- 10.2. Derecho a conocer el nivel de calidad de los centros asistenciales.
- 10.3. Derecho a recibir una atención sanitaria continua e integral.

www.gencat.net/ics

Generalitat de Catalunya
Departament de Sanitat
i Seguretat Social

Institut Català
de la Salut

Derechos de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria	Derechos de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria	Derechos de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria	Derechos de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria	Derechos de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria
<p>1. Derechos relacionados con la igualdad y la no-discriminación de las personas</p> <p>1.1. Derecho a la atención sanitaria y a los servicios de salud.</p> <p>1.2. Derecho a disfrutar, sin discriminación, de los derechos reconocidos en esta carta.</p> <p>1.3. Derechos de los colectivos más vulnerables ante actuaciones sanitarias específicas.</p> <p>2. Derechos relacionados con la autonomía de la persona</p> <p>2.1. Derecho de la persona a ser informado previamente, con el fin de poder dar después su consentimiento (consentimiento informado) para que se le aplique cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico.</p> <p>2.2. Derecho del enfermo a escoger entre las diferentes opciones terapéuticas y a renunciar a recibir tratamientos médicos o las actuaciones sanitarias propuestas.</p> <p>2.3. Derecho del menor a ser consultado, con el fin que su opinión sea considerada como un factor determinante, en función de su edad y de su grado de madurez, de las decisiones en relación con las intervenciones que puedan adoptarse sobre su salud.</p> <p>2.4. Toda persona tiene el derecho a vivir el proceso de su muerte de acuerdo con su concepto de dignidad.</p> <p>2.5. Derecho a que se tengan en cuenta sus voluntades anticipadas, establecidas mediante el documento correspondiente.</p> <p>3. Derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad</p> <p>3.1. Derecho del paciente a decidir quién puede estar presente durante los actos sanitarios.</p> <p>3.2. Derecho a preservar la intimidad del cuerpo de un paciente respecto de otras personas.</p> <p>3.3. Derecho a ser atendido en un medio que garantice la intimidad, la dignidad, la autonomía y la seguridad de la persona.</p>	<p>3.4. Derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto.</p> <p>3.5. Derecho a la confidencialidad de la información.</p> <p>3.6. Derecho a que se le pida su consentimiento antes de la realización y difusión de registros iconográficos.</p> <p>4. Derechos relacionados con la constitución genética de la persona</p> <p>4.1. Derecho a la confidencialidad de la información de su genoma y a que ésta no se utilice para ningún tipo de discriminación.</p> <p>4.2. Derecho a disfrutar de las ventajas derivadas de las nuevas tecnologías genéticas dentro del marco legal vigente.</p> <p>5. Derechos relacionados con la investigación y la experimentación científicas</p> <p>5.1. Derecho a conocer si los procedimientos de diagnóstico, diagnóstico y terapéuticos que se aplican a un paciente pueden ser utilizados para un proyecto docente o de investigación que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso, será imprescindible la autorización previa y por escrito del paciente, y la aceptación de su decisión por parte del médico y de la dirección del centro sanitario correspondiente.</p> <p>5.2. El paciente tiene derecho a disponer de aquellas preparaciones de tejidos o muestras biológicas procedentes de una biopsia o extracción, con la finalidad de facilitar la opinión de un segundo profesional o la continuidad de la asistencia en un centro diferente.</p> <p>6. Derechos relacionados con la prevención de la enfermedad y la promoción y la protección de la salud</p> <p>6.1. Los ciudadanos tienen derecho a tener un conocimiento adecuado de los problemas de salud de la colectividad que supongan un riesgo para la salud, de incidencia y de interés para la comunidad, y a que esta información se difunda en términos comprensibles, verídicos y adecuados para la protección de la salud.</p> <p>6.2. Derecho a disfrutar de un medio ambiente de calidad.</p>	<p>6.3. Derecho a consumir alimentos seguros y agua potable.</p> <p>6.4. Derecho a conocer los planes, las acciones y las prestaciones en materia de prevención, promoción y protección de la salud, y a saber cómo se hacen efectivos.</p> <p>6.5. Derecho a recibir las prestaciones preventivas dentro del marco de la consulta habitual.</p> <p>6.6. Derecho a rechazar aquellas acciones preventivas que se propongan en situaciones que no comporten riesgos a terceros, sin perjuicio de lo que establezca la normativa de salud pública.</p> <p>7. Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la documentación clínica</p> <p>7.1. Derecho a recibir la información sobre su proceso asistencial y estado de salud.</p> <p>7.2. Derecho del usuario a que su historia clínica sea completa y que recoja toda la información sobre su estado de salud y las actuaciones clínicas y sanitarias de los diferentes episodios asistenciales.</p> <p>7.3. Derecho del usuario a acceder a la documentación de su historia clínica.</p> <p>7.4. Derecho del usuario a disponer de información escrita sobre su proceso asistencial y estado de salud.</p> <p>8. Derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria</p> <p>8.1. Derecho a acceder a los servicios sanitarios públicos.</p> <p>8.2. Derecho a escoger a los profesionales y el centro sanitario.</p> <p>8.3. Derecho a obtener los medicamentos y productos sanitarios necesarios para la salud.</p> <p>8.4. Derecho a ser atendido dentro de un tiempo adecuado a la condición patológica y de acuerdo con criterios de equidad.</p> <p>8.5. Derecho a solicitar una segunda opinión.</p>	<p>3.4. Derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto.</p> <p>3.5. Derecho a la confidencialidad de la información.</p> <p>3.6. Derecho a que se le pida su consentimiento antes de la realización y difusión de registros iconográficos.</p> <p>4. Derechos relacionados con la constitución genética de la persona</p> <p>4.1. Derecho a la confidencialidad de la información de su genoma y a que ésta no se utilice para ningún tipo de discriminación.</p> <p>4.2. Derecho a disfrutar de las ventajas derivadas de las nuevas tecnologías genéticas dentro del marco legal vigente.</p> <p>5. Derechos relacionados con la investigación y la experimentación científicas</p> <p>5.1. Derecho a conocer si los procedimientos de diagnóstico, diagnóstico y terapéuticos que se aplican a un paciente pueden ser utilizados para un proyecto docente o de investigación que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso, será imprescindible la autorización previa y por escrito del paciente, y la aceptación de su decisión por parte del médico y de la dirección del centro sanitario correspondiente.</p> <p>5.2. El paciente tiene derecho a disponer de aquellas preparaciones de tejidos o muestras biológicas procedentes de una biopsia o extracción, con la finalidad de facilitar la opinión de un segundo profesional o la continuidad de la asistencia en un centro diferente.</p> <p>6. Derechos relacionados con la prevención de la enfermedad y la promoción y la protección de la salud</p> <p>6.1. Los ciudadanos tienen derecho a tener un conocimiento adecuado de los problemas de salud de la colectividad que supongan un riesgo para la salud, de incidencia y de interés para la comunidad, y a que esta información se difunda en términos comprensibles, verídicos y adecuados para la protección de la salud.</p> <p>6.2. Derecho a disfrutar de un medio ambiente de calidad.</p>	<p>6.3. Derecho a consumir alimentos seguros y agua potable.</p> <p>6.4. Derecho a conocer los planes, las acciones y las prestaciones en materia de prevención, promoción y protección de la salud, y a saber cómo se hacen efectivos.</p> <p>6.5. Derecho a recibir las prestaciones preventivas dentro del marco de la consulta habitual.</p> <p>6.6. Derecho a rechazar aquellas acciones preventivas que se propongan en situaciones que no comporten riesgos a terceros, sin perjuicio de lo que establezca la normativa de salud pública.</p> <p>7. Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la documentación clínica</p> <p>7.1. Derecho a recibir la información sobre su proceso asistencial y estado de salud.</p> <p>7.2. Derecho del usuario a que su historia clínica sea completa y que recoja toda la información sobre su estado de salud y las actuaciones clínicas y sanitarias de los diferentes episodios asistenciales.</p> <p>7.3. Derecho del usuario a acceder a la documentación de su historia clínica.</p> <p>7.4. Derecho del usuario a disponer de información escrita sobre su proceso asistencial y estado de salud.</p> <p>8. Derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria</p> <p>8.1. Derecho a acceder a los servicios sanitarios públicos.</p> <p>8.2. Derecho a escoger a los profesionales y el centro sanitario.</p> <p>8.3. Derecho a obtener los medicamentos y productos sanitarios necesarios para la salud.</p> <p>8.4. Derecho a ser atendido dentro de un tiempo adecuado a la condición patológica y de acuerdo con criterios de equidad.</p> <p>8.5. Derecho a solicitar una segunda opinión.</p>

Deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria

1. Deber de cuidar de su salud y de responsabilizarse de ella. Este deber tiene que exigirse especialmente cuando puedan existir riesgos o perjuicios para la salud de otras personas.
 2. Deber de hacer uso de los recursos, prestaciones y derechos de acuerdo con sus necesidades de salud y en función de las disponibilidades del sistema sanitario, con el fin de facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la atención sanitaria en condiciones de igualdad efectiva.
 3. Deber de cumplir las prescripciones generales, de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas, determinadas por los servicios sanitarios.
 4. Deber de respetar y cumplir las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud o la lucha contra las amenazas a la salud pública, como el tabaco, el alcoholismo y los accidentes de tráfico, o las enfermedades transmisibles susceptibles de ser prevenidas mediante vacunaciones o otras medidas preventivas, así como de colaborar en la consecución de sus fines.
 5. Deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones sanitarias ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente las farmacéuticas, las complementarias, las de incapacidad laboral y las de carácter social.
 6. Deber de utilizar y disfrutar de manera responsable, de acuerdo con las normas correspondientes, de las instalaciones y los servicios sanitarios.
 7. Deber de mantener el respeto debido a las normas establecidas en cada centro, así como a la dignidad personal y profesional de las personas que prestan sus servicios en ellos.
8. Deber de facilitar, de forma leal y cierta, los datos de identificación y los referentes a su estado físico, o a su salud, que sean necesarios para el proceso asistencial o por razones de interés general debidamente motivados.
 9. Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, especialmente en el caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud del paciente. En este documento quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado de las situaciones que puedan derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.
 10. El enfermo tiene el deber de aceptar el alta una vez se ha acabado el proceso asistencial que el centro o la unidad puede ofrecerle. Si por diferentes razones existiera divergencia de criterio por parte del paciente, se agotarán las vías de diálogo y tolerancia razonables hacia su opinión y siempre que la situación lo requiera, el centro o la unidad tendrá que buscar los recursos necesarios para que reciba una atención adecuada.



6.14 Nota de cita mèdica



Institut Català de la Salut
Divisió d'Atenció Primària

Sala de consulta

Núm. d'ordre

Metge

Data

OSDAP 35.455 05/00

6.15 Nota de cita para análisis de sangre

ANÀLISI DE SANG I ORINA
En dejú

Dia:

Hora: 9,00 del matí

6.16 Tarjeta para petición de cita con el médico de cabecera




6.17 Servicio de mediación intercultural sanitaria

(anverso)

**SERVICIO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL
SANITARIA**


Salud y Familia Servicio "De Compatriota a Compatriota"

- ❖ Facilita el entendimiento idiomático y cultural del usuario y el personal sanitario
- ❖ Ayuda a los usuarios a la adaptación de los tratamientos médicos
- ❖ Mejora el funcionamiento del ambulatorio al evitar visitas innecesarias
- ❖ Pone al alcance de los usuarios los recursos que tienen para una mejor integración a la sociedad
- ❖ Facilita a las minorías redes culturales de su propio colectivo



CAP

Mediadora Magrebí N <i>TEL-696</i>	Miércoles de 17:00 a 19:00
Mediador Pakistani M <i>TEL-660</i>	Lunes de 12:00 a 14:00



Podéis localizarlos en la
Unidad de
Atención al Usuario

Programar las visitas según
el horario del mediador !!

(reverso)

El objetivo del servicio es de facilitar el entendimiento idiomático y cultural de los usuarios y del personal sanitario en mejora de su trabajo.

Ayudar a los usuarios a la interpretación y adaptación de los tratamientos o indicaciones médicas

Mejora la información del funcionamiento del ambulatorio para no crear visitas innecesarias o de mala interpretación por parte de los usuarios.

Dar a conocer los recursos que tiene a su alcance para la mejor integración en la sociedad de acogida.

Facilitar a los usuarios las redes culturales de su propio colectivo.

6.18 Distribució de los mediadors interculturals

**DISTRIBUCIÓ MEDIADORS INTERCULTURALS
SAP**





A PARTIR DEL 18 / 10 / 2004

CAP	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
D	15:00-19:00 Magreb	09:30 – 13:30 Pakistan	-		-
		09:00-13:00 Magreb			
	17:00 – 19:00 Pakistan	15:30 a 17:30 Pakistan (+ angles i francès)			
R	9.30-13.30 Magreb	-	09:30-13:30 Pakistan	16:00-18:00 Magreb	15:30 a 17:30 Pakistan (+ angles i francès)
C	12:00 – 14:00 Pakistan (+ angles i francès)	-	17:00-19:00 Magreb		-

Barcelona, 18 d'octubre de 2004

6.19 Carta dirigida al responsable del centro explicando el proyecto

(página 1)

Departament de Filologia Espanyola Edifici B 08193 Bellaterra (Barcelona), Spain Tel: (3) 581 12 16 Fax: (3) 581 16 86 Telex: 52040 EDUCI E	 Universitat Autònoma de Barcelona	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">  </td> <td> Institut Català de la Salut Àmbit d'Atenció Primària Barcelona Ciutat EAP </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> Data 12/08/05. </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> Entrada núm. 3381 </td> </tr> </table>		Institut Català de la Salut Àmbit d'Atenció Primària Barcelona Ciutat EAP	Data 12/08/05.		Entrada núm. 3381	
	Institut Català de la Salut Àmbit d'Atenció Primària Barcelona Ciutat EAP							
Data 12/08/05.								
Entrada núm. 3381								
Sr. Director del CAP								
Estimado Sr.								
En este escrito le detallo las líneas generales del proyecto de investigación que estoy llevando a cabo en el centro de salud.								
Tema								
Estudio de las prácticas discursivas en la comunicación entre el personal de la oficina estudiada y extranjeros de diversa procedencia en la oficina estudiada. En particular me propongo analizar las estrategias y recursos lingüísticos empleados en la negociación de significados en el proceso de acceso a la institución sanitaria y a sus servicios para el diseño de protocolos de actuación lingüística y cursos de formación para el personal.								
Objetivos								
(1) Proponer un <i>modelo lingüístico</i> para los diferentes servicios vinculados al acceso de los extranjeros al sistema sanitario y a sus servicios; (2) Definir las estrategias de negociación del significado más usuales y características en la tramitación de la tarjeta sanitaria y que aparecen en los diferentes modelos de servicio propuestos; (3) Identificar posibles problemas en la negociación del servicio y, si los hubiera; (4) Determinar la naturaleza de estos problemas comunicativos; (5) Indagar en algunos factores sociales relacionados con estos conflictos como la reproducción y mantenimiento de desigualdades sociales; (6) Analizar la relación de estos fenómenos con las tareas, roles y la creación/negociación de las identidades institucionalmente definidas; y (7) Conseguir unos resultados que ayuden a mejorar el servicio prestado a estos grupos de usuarios diseñando cursos de formación el personal y protocolos de actuación lingüística.								
Marco teórico								
Este marco se basa en investigaciones sobre comunicación entre personas de diferentes culturas Gumperz (1982a, 1982b, 1992a, 1992b, 1992c, 1996, 1997a, 1997b, 1999; Gumperz y Roberts, 1991; Roberts y Sayers, 1987; Roberts y Sarangi 1995, 1999; Sarangi y Coulthard, 2000). Trabajos sobre comunicación fallida (Blommaert, 1991; Sarangi, 1994). Además de los autores y disciplinas ya citadas, el análisis de los datos obtenidos se basarán en los presupuestos de la microsociología (Goffman, 1959, 1961, 1971; Joseph, 1988) y del análisis de la conversación (Schegloff, 1968; Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Atkinson y Heritage, 1984; Sinclair y Coulthard, 1975; Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1992, 1994; Drew y Heritage, 1992a). Este trabajo se enmarca dentro de la teoría social de Bourdieu (1977, 1985, 1991), Giddens (1979, 1984), Foucault (1982), y Certeau (1979).								

Departament de Filologia Espanyola

Edifici B
08193 Bellaterra (Barcelona), Spain
Tel.: (3) 581 12 16
Fax: (3) 581 16 86
Tèlex: 52040 EDUCL E



Datos

Los datos para el estudio los recopilaré durante el *trabajo de campo etnográfico (observación participante)* que transcurrirá desde enero hasta agosto de 2005. Las entrevistas las realizaré en enero de 2006. Elaboración de un diario de campo. Previsión de recogida de datos orales: 20/30 horas de grabación, 5 entrevistas con usuarios, 5 entrevistas con el personal de la oficina (servidores), 2 entrevistas son mediadores interculturales, y diversos ejercicios de comentarios. Datos escritos: protocolos, guías para usuarios, manuales de procedimientos, folletos, material interno de la oficina, entre otros muchos.

Metodología

Un metodología cualitativa, crítica (procesos de producción y reproducción de desigualdad social), comprometida (la investigación es un motor de cambio: militancia, coinvestigación y participación-acción), transversalidad y conocimiento situado. Análisis de los turnos de habla y de las pistas de contextualización (el uso de deícticos, la entonación, el tono, la gestualidad, etc), análisis de las secuencias, formulación de un esquema secuencial para cada servicio, delimitación de un modelo de formulación de servicio/resolución, triangulación de los datos, análisis de las estrategias de negociación y de los recursos discursivos empleados por los participantes en los problemas de comunicación.

Aplicaciones de los resultados

(1) *Cursos de formación* para el personal de la oficina y mediadores interculturales que les permita potenciar sus habilidades comunicativas. De este modo, les mostraríamos recursos para contextualizar mejor la información y hacer los procesos burocráticos más accesibles a los usuarios que los demandan (competencia intercultural). (2) Elaboración de *protocolos de actuación lingüística* con el asesoramiento del personal de la oficina. En estos protocolos se indicaría la cantidad de información que los servidores deben ofrecer siempre a los usuarios, el orden y la manera de exponer esa información. (3) Elaborar *materiales y unidades didácticas de español para extranjeros*. En estos materiales podríamos usar ejemplos reales para enseñar a nuestros alumnos no sólo las estrategias discursivas empleadas por el personal de las oficinas sanitarias, sino además mostrarles cuáles son los problemas de comunicación habituales.

Ética en el empleo de los datos

Llevaré a cabo en este centro una investigación ética. A partir de los datos recogidos realizaré las transcripciones en las que se utilizarán nombres ficticios, se suprimirá información confidencial o cualquier otro tipo de datos que pueda servir para identificar a las personas que son grabadas.

Atentamente

Juan Pablo Camón García

Barcelona, 12 de agosto de 2005

6.20 Reunión en el centro de atención primaria estudiado

Reunión administrativos del 13/07/2005 en CAP

1. Los análisis de todo tipo de semen no se hacen aquí, se tienen que personalizar en manso con la petición antes de las 10h y la muestra es válida durante una hora.
2. Una persona que quiera tener el especialista en otro centro sanitario pero quiere continuar con el de cabecera aquí, se puede hacer, hay una plantilla guardada en compartida/models administratius/impresos/ canvi de metge segona opinió, se rellena y la usuaria lo tiene que presentar en la UAAU.
3. Se ha creado una carpeta de protocolos de administración, (armario) y también estará guardado informáticamente en una carpeta "protocolos" dentro de la compartida.
4. Ojo con las primeras visitas, hay que programar con el MG y con INF.
5. Cada uno tenemos una dirección de correo, al cual os puede llegar todo tipo de información, referente a los cursos las solicitudes se tendrán que entregar al día siguiente de la recepción del curso.
6. Para los padres que quieran el pediatra de tarde y no bajen del burro no enviarles a hablar con la dra. robert y hacerles que rellenen la solicitud de cambio de medico y ya le contestará el coordinador.
6. Ojo con las forzadas, que el día 17 de junio la inf. loli tenía 7 forzadas a primera hora, si son curas diarias si se pueden forzar pero si son controles pueden esperar.
7. Los análisis de bebés menores de ??? (va a criterio de la enfermera) se tienen que hacer en el hospital infantil de Vall de Hebron, se tiene que fotocopiar la hoja del análisis y enviarlo por fax al 93 (lo en contrareis en el manual informatiu i cataleg de serveis del laboratori clínic manso) y anotarles en el fax el día que irán con el bebe a hacerse lo se les puede decir que escojan un día cualquiera pero siembre de 8,30 a 9:00h.
10. Hay que ir con cuidado al dar de alta a una persona, antes de hacer nada buscarla con el av. de pag si esta de alta en otro cap si es así hay que recuperarla.
11. Cuando se cambia de medico alguien pues hay que cambiar tb la enfermera por que no lo cambia automáticamente.
12. Ojo con la programación de las espirometrias vienen quejas que no las programamos o no llegamos a aceptar la visita, ya que en el papel viene anotado el día y en el ordenador no.
13. Recordar que aunque sean desplazados hay que asignarles médico y si son de otra provincia poner la comunitat de salut de origen.
14. Nos han llegado unas pautas para hacer los carteles informativos del centro por ejemplo de horarios, etc.
15. He creado una tabla que estará colgada en administración con diferentes tareas que se tienen que realizar para poder llevar un mejor control y así asegurarnos que se realizan.
16. Cuando se fuerzan visitas con especialistas poner nombre de la persona que programa y motivo.

6.21 Reunión en otro centro de atención primaria

REUNIÓN DE 7 DE JUNIO DE 2005 DE LA SAP DE

TEMAS TRATADOS:

1. **CALLCENTER:** hay personas que llaman a Sanitat Respon y no les pueden dar visita, es por que los datos que tienen, que son del RCA, no coinciden con los nuestros, y el problema está en la comunicación informática ya que hay información que no les llega se arreglará pronto.
2. **TIS:** cualquier modificación de datos en el SIAP que afecte al CIP hay que aportar el documento acreditativo.
Cualquier consulta: TIS tramitadas y que no se tramitan, datos que no se actualizan en el RCA, nos podemos poner en contacto con el Sr. S. mediante correo electrónico: s. @catsalut.net,
3. **USUARIIS FORA DE ZONA:** aquel usuario que viva fuera de zona y quiera visitarse aquí, tiene que ir a su CAP de zona a darse de alta y luego a nosotros para darle de alta en caso de usuario nuevo o activarle la historia en el caso de ser un usuario que ya pertenecía aquí. En el caso contrario de que vivan en nuestra zona pero quieran visitarse en otro centro también les harán venir aquí a que le demos de alta y hay que asignarle el médico sino no constará dado de alta.
4. **RECLAMACIONES:** han creado un programa de reclamaciones, harán formación y la tarea la hará el Director o la persona que delegue el Director y este programa hará un control del proceso de la reclamación hasta llegar a su fin. (Hasta ahora lo han hecho en la UAAU pero en un futuro quizá lo hagamos aquí).
5. **RESTRUCTURACIÓN PERSONAL:** por lo que a nosotros nos afecta harán una disminución de plantilla del Dpto. de UAAU (2 personas de mañana y 2 de tarde) para hacer un aumento de plantilla en el personal de AP., esto comportará aparte de más personal más tareas que en la UAAU no podrán asumir.
6. **SIAP:** harán cursos formativos para que conozcamos mejor el SIAP.
7. **TAXIS:** el retorno de dinero originado por el traslado de usuarios en taxi no abarca todos los servicios. Estos volantes los hace el médico y se supone que sabe cuando el usuario puede disfrutar de este servicio, pero para evitar posibles errores cuando vengan a administración para tramitarle la devolución, comprobar el servicio y entraría visitas de usuarios con extremidades inferiores afectadas, personas muy deterioradas, tratamientos de oncología y no entrarían visitas normales ya sea la especialidad que sea.
8. **FACTURACIÓN A TERCEROS:** a los usuarios que se les tenga que facturar y no lo hayamos detectado, el médico que lo detecte nos lo enviará para poder proceder a la factura.
El próximo miércoles día 15 de junio vendrá un profesional a explicárnoslo.

6.22 Artículos de prensa sobre inmigración y sanidad

“Los inmigrantes usan la sanidad menos que los españoles, salvo en urgencias”, *El Mundo*, 25/6/2008.

Los inmigrantes usan la sanidad menos que los españoles, salvo en urgencias

► El 40% de los foráneos admite que encuentra dificultades para acceder al sistema público
► La salud del 71% ha empeorado en España

OLGA B. SANMARTÍN MADRID.- Que si los inmigrantes colapsan las consultas, que si por ellos hay que esperar al médico una eternidad, que si la sanidad pública está abocada al desastre por su culpa, que si su asistencia se paga con el dinero de todos los españoles... Estas y otras ideas están muy extendidas entre la población española. Pero, luego, las cifras las desmontan.

Así lo hicieron ayer dos trabajos científicos, presentados simultáneamente, que concluyen que, en este país con un 11% de extranjeros, los recién llegados usan la sanidad pública menos que los españoles.

Según las Diferencias en la utilización de los servicios sanitarios entre la población inmigrante y la española, resultado por la Universidad Complutense de Madrid para la Fundación Ciencias de la Salud, esta tendencia se sigue no sólo en las hospitalizaciones, sino también con el médico general, con el especialista, con el dentista y hasta con las mamografías y las citologías.

Los foráneos sólo son más adictos a la bata blanca cuando se trata de ir a urgencias, a donde acude el 41% de los entrevistados para el Estudio sobre la inmigración y el sistema sanitario público español, de Sigma Dos para la Fundación Pfizer. De este servicio los extranjeros se benefician un 16% más que los españoles.

«Por qué van más a urgencias?», se pregunta Rogelio López-Viñes, responsable de la Unidad de Medicina Tropical del Servicio de Enfermedades Infecciosas del Hospital Ramón y Cajal de Madrid. «Primero, por la dificultad de acceso horario a las consultas: sus jefes no son tan comprensivos a la hora de dejarles salir del trabajo. Segundo, porque en urgencias atienden a quienes no tienen tarjeta sanitaria. Tercero, porque sus problemas de salud, dada su edad, requieren mayor asistencia especializada. Cuarto, porque los africanos y latinos tienen un concepto de la muerte inminente que les lleva a ir al hospital en cuanto se notan algo raro».

Ea quizá ese «miedo a una muerte inminente» es responsable de que usen poco la medicina preventiva (un 9% menos que los españoles), pero, a cambio, el 55% de ellos acude al médico por un simple catarro (sólo el 28% de los españoles pide hora por algún síntoma de enfermedad leve).

Del estudio de Pfizer se desprenden algunas conclusiones amables, como que los extranjeros son mucho más indulgentes con los fallos del sistema sanitario público (por ejemplo, los españoles suspenden los tiempos de espera, mientras ellos les dan un aprobado).

Pero también hay porcentajes inquietantes, como el 40% que reconoce que se ha encontrado con alguna dificultad a la hora de acceder al sistema sanitario público. Estos obstáculos se producen en el entendimiento del idioma (en el 32% de los casos) o por las diferencias culturales (el 21%). O el 71% que confiesa que, desde que vive en España, su salud ha empeorado. Cosas como ésta acaban con otro más: el que sostiene que la sanidad española es de las mejores del mundo.

LOS TÓPICOS

● **Vienen aquí a operarse...**...pero, en la práctica, los inmigrantes se hospitalizan menos que los españoles. Según la encuesta de Pfizer, el 98% no tuvo en cuenta la sanidad pública a la hora de decidir venir a España.

● **Abusan de algo que pagan los españoles...** pero a urgencias acuden una media de dos veces al año. El doctor Rogelio López-Viñes: «No les estamos regulando nada, porque ellos contribuyen a la Seguridad Social. Pagan más de lo que reciben».

● **Los «ilegales» no deben tener médico gratis...**...pero sólo el 4,6% de los españoles entrevistados está en contra de que todo el mundo pueda tener acceso libre y gratuito a la sanidad. Los sin papeles tienen derecho a disponer de la tarjeta sanitaria.

● **Vas a una consulta y sólo ves extranjeros...**...pero, según todos los médicos que hablamos ayer en la presentación del estudio de Pfizer, en la sala de espera de un ambulatorio hay una proporción aproximada de un inmigrante por cada nueve españoles. Las apariciones empapan.

● **Traen enfermedades...**...y en cierto que vienen algunas enfermedades importadas, como la del Chagui. Pero los 13 millones de españoles que cada año salen al extranjero también los traen. «Hay un intercambio que usa donaciones», sostiene López-Viñes. «Ellos también reciben enfermedades autóctonas, como la tuberculosis, que la contraen aquí por las malas condiciones en las que algunos viven».

Uso de la sanidad pública española

■ Población general ■ Inmigrantes

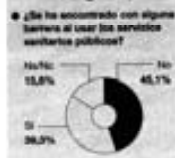


¿Ha hecho uso alguna vez de la sanidad pública en el último año?

	%	Voces
Consultas de atención primaria	80,2	3,77
Consultas de especialistas	77,1	2,98
Urgencias en atención primaria	57,9	1,97
Urgencias en hospitales	38,8	2,87
Urgencias en hospitales	32,8	0,82
Urgencias en hospitales	30,4	2,81
Urgencias en hospitales	25,3	0,62
Urgencias en hospitales	41,2	1,88

FUENTE: Fundación Pfizer

Encuesta a población inmigrante



¿Ha mejorado su salud desde que vive en España?



¿Qué pudo influir en los problemas de salud que sufrió al llegar a España?

Cambio de alimentación	41,6%
Las condiciones medioambientales	37,7%
Las condiciones físicas del trabajo desarrollado en España	9,8%
La falta de higiene	4,9%
Otros	24,8%
No/No	3,3%

EL MUNDO

Obligan a respetar la cotización de un trabajador que perdió la residencia

BURGOS.- El Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León ha emitido un fallo por el que se obliga a respetar el periodo de cotización de un inmigrante, aunque éste no tenga permiso de trabajo vigente.

Responde al caso de un inmigrante que, tras perder su permiso de trabajo y ser despedido, le fue suspendida la cotización que tenía hasta ese momento por tener denegado su permiso de residencia. Esta decisión fue ratificada por la Seguridad Social y por una sentencia del Juzgado de lo Contencioso de Burgos recurrida por UGT.

Según UGT, el fallo «corrige» una práctica que venía repitiendo la Administración: dar de baja el periodo de cotización por el trabajador inmigrante cuando conocía que había perdido el permiso de residencia. Así, se consolida el derecho a la Seguridad Social y al reconocimiento como periodo de alta al tiempo trabajado, independientemente de la situación regular o no del inmigrante, informa Efe. «Es incoherente reconocer otras prestaciones a los irregulares, como salarios, después o desempleo, y no reconocer el periodo de alta por el hecho de perder el permiso de residencia».

SÓLO ESTE VIERNES -15% DTO.* EN TODOS NUESTROS PRODUCTOS

LEROYMERLIN

*Descuento no acumulable a otras promociones en tienda.

“Salut contratará a sanitarios extranjeros para los hospitales”, 20 Minutos, 9/2/2006.

4 DIJOS 9 DE FEBRER DEL 2006



Salut contratará a sanitarios extranjeros para los hospitales

La Generalitat busca auxiliares de clínica entre la comunidad inmigrante para ejercer como mediadores culturales.

FEDE CEDÓ
20 MINUTOS

La regularización de los inmigrantes no sólo pasa por la legalización de los permisos de residencia y de trabajo, sino por el pleno conocimiento de sus derechos básicos, como la sanidad pública. El Departament de Salut elabora un plan de mediación multicultural.

La Generalitat, por ello, no se limitará a potenciar la figura del mediador cultural, sino que creará una nueva figura, la del profesional extranjero. Un sanitario cualificado que también pueda ejercer como mediador y traductor entre los pacientes y los médicos.

El Pla de Mediació que Salut presentará en breve, prevé la contratación de auxiliares sanitarios, «profesionales de varias etnias», según confirmó Estantis Alonso, director del Pla Director d'Immigració i Salut.

Mediadores en los CAP

La Generalitat ya ha impulsado ayudas para las experiencias que se han ido desarrollando al margen de los circuitos públicos, como por ejemplo los voluntarios, mediadores que ejercen como traductores en 30 de las 300 Àrees Bàsiques de Salut.

«

La solución a la regularización de inmigrantes en la sanidad pública no sólo son los mediadores y los traductores»

ESTANIS ALONSO
Director Pla Director d'Immigració i Cooperació

Para Alonso, estos profesionales son especialmente necesarios en «atención primaria y hacia la mujer, en urgencias y en los departamentos materno-infantiles».

La nueva planificación de mediación cultural contempla las tres figuras básicas, a falta de dotación de recursos económicos, con diferentes responsabilidades. El traductor, voluntario o profesional que se limita a facilitar la comprensión del idioma; el mediador, que amplía la información con hechos diferenciales culturales; el agente comunitario de salud, con plenos conocimientos de la sanidad pública y sus mecanismos; el profesional extranjero, un sanitario titulado.

Inmigrantes sin tarjeta sanitaria

La Generalitat calcula que un 30% de los extranjeros residentes en Catalunya no han tramitado la tarjeta sanitaria. Es sólo una de las deficiencias que podrían quedar subsanadas si los inmigrantes recibieran la información de forma comprensible para ellos, no sólo a través de los mediadores que, hasta el momento, sólo ejercen de traductores entre médicos y pacientes.

“El 76% de los sin papeles no tiene acceso a la sanidad”, ADN, 26/9/2007.

INMIGRACIÓN ESTUDIO EUROPEO

El 76% de los ‘sin papeles’ no tiene acceso a la sanidad

Médicos del Mundo exige un cambio en las legislaciones de la UE

Redacción
ADN

● Médicos del Mundo ha denunciado las dificultades que tienen los inmigrantes irregulares en Europa para acceder al sistema sanitario.

Según el *Primer observatorio europeo sobre el acceso a los servicios de salud* realizado por la ONG, el 78% de los inmigrantes tienen derecho de cobertura sanitaria.

Sin embargo, en la práctica, sólo el 24% de las personas encuestadas se benefician de esta cobertura. O lo que es lo mismo, el 76% de los irregulares no tiene acceso a la sanidad pública.

El documento es el resultado de 835 entrevistas a inmigrantes realizadas en Bélgica, España, Francia, Italia, Portugal y el Reino Unido.

FALTA DE INFORMACIÓN

La principal traba con la que se encuentran los inmigrantes es la falta de información. El 32% de las personas que teóricamente pueden beneficiarse de una cobertura sanitaria no estaban informadas de ello cuando se realizó el informe.

“Las personas inmigrantes que viven en España fueron las mejores informadas y prácticamente el 100% de los beneficiarios teóricos conocían su derecho”, asegura la presidenta de Médicos del Mundo España, Teresa González. Nuestro país es también el segundo, por detrás de Italia, en ofrecer cobertura real, un 38,2% de los irregulares la obtuvo.

En el momento del problema de salud más reciente, el 10% de las personas sufrió rechazo de la atención médica por parte de los profesionales



Un grupo de inmigrantes que viajaban a Canarias en una patera reciben atención médica. AP

El apunte

El mito del turismo médico en Europa

● Los inmigrantes no vienen a Europa para recibir atención sanitaria. La experiencia de Médicos del Mundo “nos permite detectar el falso mito de la amenaza de quiebra para los servicios sanitarios que supone la población inmigrante”, señala González. Un estudio realizado por la ONG y la Universidad del País Vasco

constata que la tasa del uso de los servicios sanitarios por parte de los inmigrantes está por debajo de la media de la población española. Los inmigrantes son “jóvenes y presentan menos problemas de salud que la población local”. Además, carecen de una concepción clara del uso preventivo del servicio de salud.

sanitarios. Algunos de estos problemas eran urgentes, como fracturas, enfermedades graves, como la hepatitis.

A estos obstáculos hay que sumar el miedo a la denuncia, la discriminación, las barreras culturales y las dificultades administrativas.

La ONG exige un cambio en las legislaciones europeas para crear un acceso igualitario a los servicios sanitarios de todos los residentes en Europa “independientemente de su estado administrativo”.

“L’aflluència d’immigrants provoca estrès als metges”, *Metro*, 20/11/2006.

02 metro directe
LUNES 20 DE NOVEMBRE DE 2006

CATALUNYA

Contacta amb nosaltres: redaccio.cat@metrospain.com

DIGUES TU
Et dedica prou temps el metge?



JULIANO CARVALHO
ENCADRADOR (34 ANYS)

«Nunca voy al ambulatorio. Llivo en Catalunya cuatro años y sólo he ido al médico de empresa»



FRANCISCO BACARDÍ
DISSENYADOR (38 ANYS)

«Estic content, perquè el temps que dedica el metge en visitar-me crec que és el correcte»



MARI SALCES
NETEJA (32 ANYS)

«Los pediatras van muy rápido. Están cinco minutos por cada niño y con este tiempo no pueden ver nada»

L’aflluència d’immigrants provoca estrès als metges

La barrera lingüística allarga les visites i dificulta els diagnòstics

HOLA
MARIANA ISLA
COORDINADORA DEL ÀREA D’INTEGRACIÓ DE SAUET I SANITÀRIA



«Cada vez hay más centros que piden mediadores»

«¿Cuál es vuestra labor? Nos encargamos de buscar mediadores para los centros sanitarios que nos lo piden. Y cada vez son más. Este año ya contamos con 25 profesionales que han atendido a 88.392 pacientes de 24 centros.»

«¿Qué labor tienen? Son un puente intercultural entre el personal sanitario y los pacientes. Por ejemplo, las mujeres chinas no se duchan después del parto. Es una tradición secular pero que no se corresponde con la realidad de aquí. El mediador les explica la raíz de esta costumbre y que en Catalunya no hacer falta este hábito. ¡pero no se trata de obligar a nadie!»

«¿También colaboran con los médicos? Sí, les hacen entender ciertos comportamientos de sus pacientes. Por ejemplo, cuando abandonan el tratamiento o les mandan hacer pruebas y no las hacen. Y es que los árabes y los paquistaníes creen que, al remitir los síntomas, la enfermedad está curada.»

«¿Siempre son útiles? Para que puedan hacer su trabajo no basta sólo con contratar un mediador. El centro debe modificar sus estructuras para integrar a este profesional.»

FINA A MITJA HORA pot trigar un metge de família a aconseguir entendre alguns dels símptomes d’un pacient immigrant que no parla català ni català. Per solucionar la barrera lingüística, Salut disposa dels anomenats mediadors culturals, que no donen a l’abat, ja que hi ha més demanda de la que poden cobrir. Actualment els ambulatoris i hospitals catalans disposen només de 53 mediadors. Una xifra insuficient per atendre a la cada vegada més gran població que ve de fora i s’incorpora al sistema de salut. Segons la Secretaria per a la Immigració, el 2006 hi ha 929.253 immigrants empadronats, el 13% del total. És a dir, que només toca un mediador per cada 17.000 persones.

Tot plegat, agreuja la ja endèmica massificació de les consultes. «Si et ve una persona que només parla àrab, tardes més que amb una altra, i això endarrerirà l’atenció de les altres visites», alerta un metge del Prat, que preferiria no donar el seu nom.

A més a més, suposa una línia extra per al personal sanitari. Des del Col·legi de Metges de Catalunya s’admet el problema: «El desconeixement de la llengua ho complica tot, i fa que els metges tardin més a atendre els pacients. I també augmenta la pressió sobre el col·lectiu», explica el secretari de l’entitat, Jaume Pedrés.

El metge intérprete
Al barri del Raval, on més de la meitat dels usuaris dels ambulatoris són immigrants, ni tan sols poden dedicar més temps als estrangers. «No estan invertint els suficients diners en traductors i aquí en



PACIENTS del CAP Drassanes de Barcelona, divendres passat.

TEMPS PER PACIENT
6 minuts tenen de mitjana els metges per a cada pacient, tot i que molts encara els dediquen menys temps degut a la massificació de les consultes. Per això, reclamen més plantilla i una millor gestió per poder atendre a cada usuari un mínim de 10 minuts.

necessitem molts», es queixa la doctora S.G. «Si tinguéssim més temps ens podríem entendre millor però amb cinc minuts per pacient és difícil. Per això, si volem fer el diagnòstic adequat, hem de fer un esforç per comprendre el pacient. Tot plegat, repercutirà en la tasca dels metges i augmenta l’estrès», conclou. Els infermers també es queixen del mateix problema i demanen més personal per atendre com caldria l’arribada d’estrangers.

Es busca traductor

La directora del Pla Director d’Immigració de Salut, Tona Lizana, admet que falten mediadors-traductors, tot i que en els últims anys n’han contractat molta. Així, afirma que serien necessaris una 90 a tot Catalunya, és a dir, gairebé el doble que ara. Lizana puntualitza que «en tracta d’una xifra variable i que s’ha d’adaptar a la població immigrant, que no sempre és la mateixa». Els traductors més buscats són els de xinès, àrab, urdú (pels paquistanesos), romanès i llengües de l’Àfrica subsahariana, com el mandinga i el wolof.

Perill del mediador

- El mediador és una persona que pertany o forma part del col·lectiu amb el qual ha de tractar, i que coneix la llengua i els codis culturals (costums, tradicions, religió, etc.) tant propis com els del país d’acollida.
- La seva funció va més enllà de la simple traducció. Ha de posar en contacte des d’aleshores i fer-los entendre en les dues direccions. I amb freqüència, degut a les diferències culturals, negociar i arribar a pactes.
- El mediador sempre s’haurà de mantenir en una estricta posició neutral, i no podrà en cap cas modificar ni deformar la informació.
- No de tenir formació en mediació cultural i tenir coneixements sanitaris, tot i que aquest no és un requisit indispensable.

Prorrogan la detenció

SUCESOS Los jueces han decidido prorrogar la detención hasta las 72 horas posibles que marca la ley a 24 del total de 63 personas que pasaron el sábado a disposición judicial y que fueron detenidas en la rodada contra proxenetas del barrio del Raval de Barcelona. **WTR10**

Juicio por la muerte de dos vigilantes

SUCESOS Un tribunal popular juzga desde hoy en la Audiencia de Barcelona a cinco presuntos miembros de una banda de atracadores acusados de asesinar a tiros a dos vigilantes durante el asalto a un furgón blindado, del que se llevaron 242.000 euros, en el complejo Ildico Parc Vallés de Terrasa. **WTR10**

Detenido por robar en Nou Barris

SUCESOS Los Mossos d’Esquadra detuvieron ayer a Miguel Angel P.R., de 36 años, como presunto autor de un delito de robo con violencia e intimidación en varias farmacias y un supermercado de Nou Barris. Tras pasar a disposición judicial, el juez ordenó su ingreso en prisión. **WTR10**

Descienden las víctimas de tráfico

SUCESOS El número de muertos en accidentes de tráfico en las carreteras catalanas ha sido de 137 hasta el día 16 de noviembre de este año, un 30% menos que los registrados en el mismo periodo del año 2005 y que se situaron en 354, según datos del Departament d’Interior de la Generalitat. **WTR10**

El Parlament abre consultas

POLÍTICA El presidente del Parlament, Ernest Benach, abrirá hoy consultas con los líderes de todos los partidos catalanes con la finalidad de proponer un candidato para la investidura como presidente de la Generalitat, que con toda probabilidad será José Montilla (PSC). Benach se reunirá primero con el presidente en funciones, Pasqual Maragall. **WTR10**

**VOLA DE BARCELONA A CATÀNIA
FLORÈNCIA PALERM A PARTIR DE 9 EUROS.
SENZILL COM LES GANES DE MARXAR.**

Meridiana
Simplyfly.

www.meridiana.com
I no el del orga o l’entitat, Barcelona i Palma. * Tarifa basada en vols per aèries, aplicables a les classes reservades per a aèries de línia. Valen fins al 24 de març de 2007. Valors només en vols directes sense escala i restriccions específiques a l’aerolí. Disponibles a partir de 43, 43 euros.

“Més de 1.100 targetes sanitàries cada dia”, *Metro*, 12/12/2007.

Més de 1.100 targetes sanitàries cada dia

La sanitat catalana atèn ja 7,5 milions d'usuaris, un 12% més que en 2003.

La població de Catalunya està experimentant als darrers anys un creixement constant, que repercuteix sobretot en un sistema sanitari que cada cop necessita més recursos. Si el 2003, s'havien emès 6.704.146 targetes sanitàries, aquest any ja se n'han donat, amb dades del mes de novembre, 7.519.133, el que suposa 1.165 per dia. Durant aquest període l'increment ha estat del 12%. Una xifra que encara seria més contundent si es compara als

simbòlics sis milions de catalans de l'any 1991, d'un 25%. En gran mesura, l'increment és conseqüència de l'onada immigratòria. De fet, el número de targetes sanitàries és el millor termòmetre per saber quants estrangers hi ha, ja que tots els immigrants, tinguin papers o no i encara que no estiguin empadronats, són atesos a la xarxa de salut.

Així, si es comparen les dades del cens amb les de Salut, les diferències són òbvies. Segons el darrer padró de 2006, la població catalana era de 7.217.549 habitants, una xifra molt

allunyada de les 7.519.133 persones que reben prestacions mèdiques.

L'ALLAU de nous usuaris, juntament a l'envelliment de la població i el boom de la natalitat, provoca una forta pressió sobre el sistema sanitari, que, tot i l'augment de les plantilles, pateix la falta de metges de família i sobretot de pediatres. Tot plegat, genera un considerable esforç pressupostari, ja que s'ha passat dels 5.489 milions d'euros del 2003 als 8.473 del 2007.

JOSEP GUITART
j.guitart@metrospain.com



Nous ambulatoris

El govern crearà cinc ambulatoris (CAP) a Barcelona i n'ampliarà i millorarà tres més. Els nous aseràn el CAP Montnegre, a les Corts; el CAP Sarrià; el CAP Esquerra Eixample; el CAP Guinardó; i el CAP Trinitat Vella. Donaran servei a un conjunt de 177.000 ciutadans. El pressupost total de les obres superarà els 28 milions d'euros i es preveu que estiguin acabats el 2010. Els que seran reformats són el CAP Ciutat Meridiana, el Besòs i el Sant Andreu.

“Cataluña pedirá que la solidaridad se acote a la sanidad y la educación”, *El País*, 19/4/2008.

CATALUÑA

Cataluña pedirá que la solidaridad se acote a la sanidad y la educación

Castells propone que población e inmigración influyan en el reparto de fondos

ARIADNA TRILLAS
Barcelona

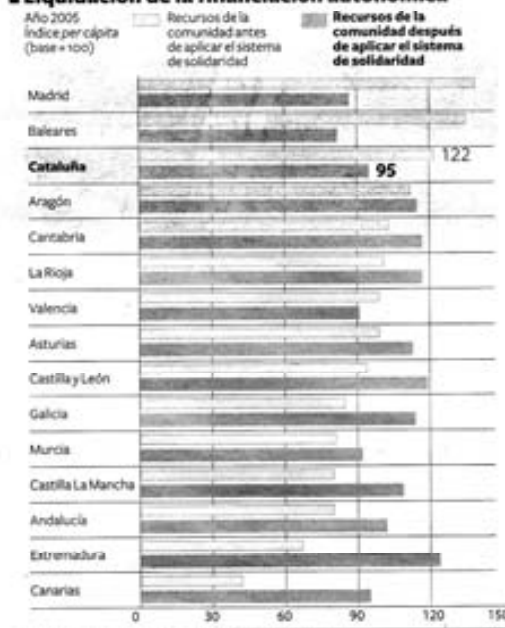
Cataluña tiene asumido que es una comunidad rica y que deberá continuar contribuyendo de manera “importante” a la solidaridad con las autonomías menos desarrolladas. Pero, en el nuevo sistema de financiación por negociar, el Gobierno catalán exigirá que, a la hora de calcular la solidaridad, sólo se tengan en cuenta los servicios sociales, de educación y sanidad. Es decir, los considerados “esenciales” para el Estado de bienestar. Así consta en el documento que el consejero de Economía, Antoni Castells, ha entregado a los tres partidos del Gobierno d’Entesa.

Simplificando, en el sistema actual de solidaridad se considera el 100% de los servicios que reciben los ciudadanos: a sanidad o educación se suman otros ligados al medio ambiente, la cultura o la agricultura.

En las áreas consideradas el corazón del Estado de bienestar, la propuesta afirma que la nivelación debe ser total; es decir, que no podrá haber grandes diferencias en la educación o la sanidad que reciban los ciudadanos de distintas autonomías, siempre que el esfuerzo fiscal de éstas sea también similar. Sin embargo, el documento establece que cada comunidad se haga cargo del resto de servicios no esenciales de acuerdo con su capacidad fiscal. Este concepto relaciona los ingresos tributarios de un territorio con su población.

El gran hueso duro de roer en la negociación con el ministro de Economía y vicepresidente, Pedro Solbes, y el resto de comunidades será pactar qué entra en los servicios considerados esenciales y qué peso deberá dárseles en el gasto total de las autonomías. En el documento de Castells, no hay una propuesta. Pero sugiere ya que el peso en porcentaje de

Liquidación de la financiación autonómica



Fuente: Departamento de Economía de la Generalitat de Cataluña.

Castells apela al patriotismo de CIU en la negociación de la financiación

la sanidad y la educación debe oscilar entre el 65% y el 75% del total.

En el críptico lenguaje de la Hacienda Pública, el sistema propuesto, similar al de Alemania, Suiza o Canadá, se llama sistema de nivelación parcial. Y, tras su aplicación, sigue habiendo diferencias de renta entre los territorios ricos y pobres, aunque se acortan. Hoy, tras aplicar el siste-

ma de solidaridad, los recursos per cápita en Cataluña acaban siendo inferiores a los de comunidades más pobres como Extremadura.

Para abordar cómo se nivelarán los servicios básicos del Estado de bienestar —la base de la solidaridad—, habrá que calcular qué necesidades de gasto tendrá cada autonomía. Y para hacer ese cálculo, Cataluña quiere que, por encima de otros factores, se tenga en cuenta la población, con correcciones como la inmigración y el más elevado nivel de vida de este territorio.

Otro criterio clave que deberá negociarse es de qué hablamos cuando nos referimos a la capacidad fiscal. Si ésta tiene en cuenta

la población y los ingresos tributarios de un territorio, en esa relación Cataluña pide que se considere cuánto dinero podría llegar a recaudar una comunidad con cada tributo. Se quiere evitar, por ejemplo, que una autonomía que suprima el impuesto de sucesiones (y que, en consecuencia, tenga menos ingresos) aproveche para decir entonces que tiene mayores necesidades de gasto e intente resolver su problema por la vía del sistema común de solidaridad.

El punto de partida de la negociación es, a juicio de Castells, que la tarta total de ingresos de las autonomías aumente. Está por ver en cuánto. Sólo si aumentan se corregiría el contrasentido de que, hoy, las comunidades sólo gestionen el 22% de los ingresos, pero por sus manos pase el 36% del gasto. El Estado tiene el 43% de los ingresos (sin la Seguridad Social), pero gestiona el 22% del gasto. La última exigencia pasa por que el modelo se actualice periódicamente.

El tripartito acordó ya el pasado jueves tender la mano a CIU para hacer un frente común en la negociación con Madrid. “Lo que nos da fuerza es la unidad, la división interna nos debilita enormemente”, subrayó Castells ayer en una entrevista a Catalunya Ràdio. El consejero apeló al “patriotismo” de CIU y le pidió que se deje de “tacticismos” y “ponga los intereses del país por delante de cualquier otra cosa”.

Desde la federación nacionalista, Artur Mas expresó su disposición a llegar a acuerdos en el nuevo modelo, siempre y cuando se saque el “máximo provecho” a lo que prevé el Estatuto y se respete el calendario. El Estatuto marca como fecha límite el 9 de agosto para pactar los principios del nuevo sistema. El ministro Solbes avanzó ayer que el Consejo de Política Fiscal y Financiera de mayo abordará ya la financiación autonómica.

“Culpan a los inmigrantes de saturar servicios públicos”, *ADN*, 11/7/2008.

8 | **adn** | Viernes 11 de julio de 2008

● **Política**
● politica@adn.es

Culpan a los inmigrantes de saturar servicios públicos

Sin embargo, los españoles valoran su aportación a la economía

Fernando Escudero
Madrid

● Dificultades para matricular a los niños en los colegios más cercanos a sus domicilios, plazas de guardería inferiores a las demandadas y listas de espera para el especialista demasiado largas. Seis de cada 10 españoles (61%) consideran que estos problemas se deben a que los extranjeros que viven y trabajan en España saturan los servicios públicos.

Es una de las principales conclusiones del último barómetro del Real Instituto Elcano, que ha querido tomar la temperatura al fenómeno de la inmigración en España.

Toda cruz tiene su cara. Y si los encuestados consideran mayoritariamente que los extranjeros copan la sanidad o la educación pública, también son conscientes (un 51%) de que los inmigrantes son un pilar fundamental para mantener el sistema de pensiones de la Seguridad Social.

RESPUESTA A LA CRISIS

La crisis que ya parece haberse implantado en España también influye en las opiniones sobre el fenómeno migratorio. “El 63% de los españoles apoya el retorno de los inmigrantes legales en momentos de dificultades económicas”,



IGUALES EN DERECHOS

Concentración reciente de trabajadores inmigrantes en Murcia. EFE/EDU BOTELLA

El apunte

Chacón goza de buena aceptación

● La llegada de Carme Chacón al Ministerio de Defensa ha sido bien recibida por la opinión pública española. El último barómetro del Instituto Elcano revela que el 83% de los encuestados ve “positiva” o “muy positiva” su elección. Los jóvenes de entre 18 y 30 años son los que la valoran mejor (88%). Chacón provoca más rechazo entre los mayores de 65 años (24%) mientras que es más popular entre los votantes del PSOE (91%).



Carme Chacón.

afirmó ayer Javier Noya, investigador del Instituto Elcano.

Paradójicamente, el 60% considera falso el mito de que los extranjeros lo tienen más fácil que los nacionales para obtener un puesto de trabajo. Sólo un 36,2% opina que los inmigrantes “quitan” el empleo a los españoles.

Asimismo, cuatro de cada diez españoles están a favor de tipificar la inmigración ilegal como delito en el código penal. Y más de la mitad de los consultados cree que los extranjeros que han venido a trabajar y vivir no se adaptan a la cultura española.

Más información en página 13

“La llegada de 550.000 nuevos pacientes en tres años satura ambulatorios y hospitales”, La Vanguardia, 25/2/2004.

BREVES

La UPF potenciará posgrados para atraer a alumnos extranjeros
 La Universitat Pompeu Fabra (UPF) reforzará su oferta de posgrados para atraer a un mayor número de alumnos extranjeros, y aspira a que los alumnos de posgrado representen un tercio de sus estudiantes (hoy son una cuarta parte). Según explicó el vicerrector José Juan Moreso, al potenciarse los posgrados las clases deberán ofrecerse en castellano, catalán e inglés. - Europa Press

La planta de Teià no preveía el riesgo de emanaciones tóxicas
 El riesgo de emanaciones tóxicas en la zona de recepción de lodos de la planta de compostaje de fangos de Teià -donde murieron tres trabajadores en junio del 2000- no fue previsto ni por la empresa encargada de la explotación, Cospa, ni por la Agencia Catalana de l'Aigua (ACA), propietaria de la planta, que inspeccionó la instalación en sus primeros meses. Así lo certificaron los testigos que declararon ayer en el juzgado n.º 1 de Mataró. Según Jordi Molina, oficial de primera de la planta, que el día del accidente estaba de vacaciones, "nadie alertó a los trabajadores de que pudieran salir gases tóxicos de la tolva de recepción de lodos, no eran peligrosos". - A. de la Fuente

Baleares reclama a los hoteleros las deudas de la ecotasa
 El Govern balear reclama a los hoteleros las cantidades pendientes de cobro de la ecotasa en los años 2002 y 2003, que ascienden a 52,2 millones de euros. La ecotasa fue derogada en octubre del 2003 por el nuevo gobierno autonómico del PP, que basó su campaña en esa promesa. Las agrupaciones hoteleras creyeron entonces que ya podrían olvidarse del impuesto, pero el Govern entiende que las deudas anteriores a su llegada al poder siguen en vigor. - J. M. Roque

La llegada de 550.000 nuevos pacientes en tres años satura ambulatorios y hospitales



Marina Geli, consellera de Sanitat

SANIDAD
 ■ Las personas atendidas por la sanidad pública han aumentado un 8,2% en tres años. Los recursos sanitarios, calculados a partir del padrón del 2000, ignoran a los inmigrantes llegados desde entonces

JOSEP CORBELLA

BARCELONA. - Más de 7,2 millones de personas tienen tarjeta sanitaria en Catalunya, según datos facilitados ayer por el Departament de Sanitat. La cifra es un 8,2% más alta que la registrada hace tres años. Este aumento de la demanda no se ha correspondido con un incremento de los recursos de que disponen los centros y el personal sanitario. Resultado: la sanidad pública, que tres años atrás ya hacía un sobreesfuerzo para atender a todos los pacientes, es hoy una olla a presión. El sistema sanitario se ha planificado hasta ahora a partir de los datos del padrón. El último padrón oficial data del año 2000, por lo que la planificación sanitaria ignora a los inmigrantes llegados desde entonces. Esta situación ha provocado "desafíos de miles de pacientes en algunos centros", que atienden a muchas más personas de las que les correspondían por el padrón, declaró el lunes la consellera de Sanitat, Marina Geli. "A partir de ahora trabajaremos con la población que tenga tarjeta sanitaria, y no con la población del censo". Geli denunció que, desde su llegada a la conselleria hace dos meses, "hemos tenido que rehacer los estudios de planificación sanitaria, porque todos estaban hechos sobre una base de población equivocada". Según los datos de Sanitat, el número de personas con tarjeta sanitaria en Catalunya ha aumentado en 547.553 personas en los últimos tres años hasta situarse en 7,23 millones de personas en diciembre del 2003. Esta cifra no incluye a las personas de otras comunidades autónomas atendidas en Catalunya, que, según la consellera Geli, "son bastantes" y añaden una presión adicional al sistema sanitario. El número de inmigrantes sin papeles que han sido atendidos por la



sanidad pública y han recibido tarjeta sanitaria es actualmente de casi 300.000, informó la consellera, lo que indica que una de cada 25 personas residentes en Catalunya no tiene papeles. Este incremento de la población inmigrante, junto al envejecimiento de la población nacida en Catalunya, ha sobrecargado todo el sistema sanitario, desde la atención primaria hasta los hospitales. El número total de visitas registradas en hospitales ha aumentado de 7,5 millones en el año 2000 a 9,5 millones en el 2003, lo que supone un incremento del 26,8%. En urgencias, el aumento ha sido del 6,8% en tres años: de 3,0 millones en el 2000 a 3,2 millones el año pasado. La presión sobre la sanidad se ha visto agravada por el crecimiento de

de médicos especialistas en algunas áreas como pediatría, radiología, neumatología o ginecología. A ello contribuye la rebaja de la edad de jubilación de gran parte de los médicos de 70 a 65 años, tal como prevé la ley del Estatuto Marco que entró en vigor en diciembre. Sobre la formación de especialistas, el Sindicat de Metges de Catalunya denunció ayer "la desidia" del Gobierno a la hora de planificar el programa MIR. En declaraciones a Europa Press, el secretario general del sindicato, Patricio Martínez, denunció la "gran paradoja" de que Es-

Una de cada 25 personas residentes en Catalunya es un inmigrante sin papeles, según los datos del Departament de Sanitat

paña "es uno de los países europeos con una mayor tasa de médicos por habitante y con una tasa de desempleo muy alta", y, "en cambio, tenemos déficit de especialistas". En cuanto a las consecuencias de la ley del Estatuto Marco, que según la consellera Geli se ha aprobado con "una gran falta de previsión", Sanitat calcula que unos 700 médicos y enfermeras del Institut Català de la Salut están ahora en edad de jubilarse. Entre los centros más afectados destaca el hospital Vall d'Hebron, donde se jubiló un 8% de personal.

Los oncólogos piden mamografías a los 40 años

El doctor Antonio Antón, presidente de la Sociedad Española de Oncología Médica, y el doctor Miguel Martín, presidente del Grupo Español de Investigación en Cáncer de Mama, piden ayer a las autoridades que inviertan más dinero para catalizar las mamografías (prueba clave en la detección del cáncer de mama) a las mujeres a partir de los 40 años y extenderla a las mayores de 70, población que está excluida de las campañas de cribaje ("screening"). Actualmente, las mamografías se realizan a las mujeres desde los 50 años a los 70. Cada año se diagnostican en España 17.000 nuevos casos de cáncer de mama, una enfermedad que, pese al aumento de prevalencia, "su tasa de mortalidad ha descendido un 2%", explicó el doctor Martín. A juicio de los oncólogos citados, estos miles de mujeres justifican su petición de que se invierta más para hacer más accesibles las mamografías ya que "es muchísimo más rentable detectar un cáncer precoz, que un buen tratamiento cuando el tumor está avanzado".

Los doctores Antón y Martín instan a las autoridades sanitarias a que extiendan las mamografías, justificando esta petición en un estudio realizado en 3.000 mujeres que reveló que un tercio de los tumores de mama había aparecido en enfermas menores de 50 años y el 20% en mayores de 70. La causa de que actualmente se limiten las mamografías a una determinada edad tiene que ver con criterios de economía sanitaria. Según el doctor Antón, las campañas de "screening" se hacen en un grupo de población sobre el que se ha calculado la rentabilidad entre el número de pruebas y el de tumores que se detecta. Los dos facultativos insisten en la conveniencia de ampliar los grupos de edad porque aumenta enormemente las posibilidades de curación y de aplicar un tratamiento poco agresivo. "Nuestro objetivo no debe ser sólo la supervivencia de la paciente, sino que se quede igual qué estaba y no sin pecho, con la aslla vacía y con el brazo hinchado", argumentó el doctor Martín. - C. LÓPEZ