

## RESULTADOS, encuesta de opinión, año 2012

**Año: 2012**

**Fecha Realización: Diciembre/12**

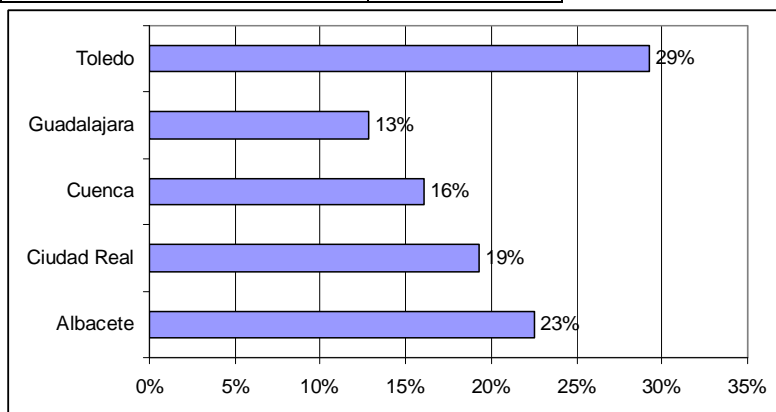
**Muestra: 342 cuestionarios**

**Total Universo: 48.919 personas usuarias**

### 1.- Comunidad Autónoma: Castilla-La Mancha

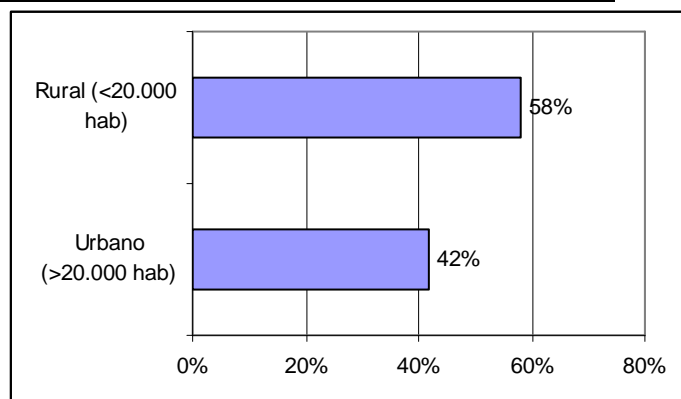
#### 2.- Provincia

	%	Nº cuestionarios
Albacete	23%	77
Ciudad Real	19%	66
Cuenca	16%	55
Guadalajara	13%	44
Toledo	29%	100
Respuestas	100%	342
Sin contestar		0



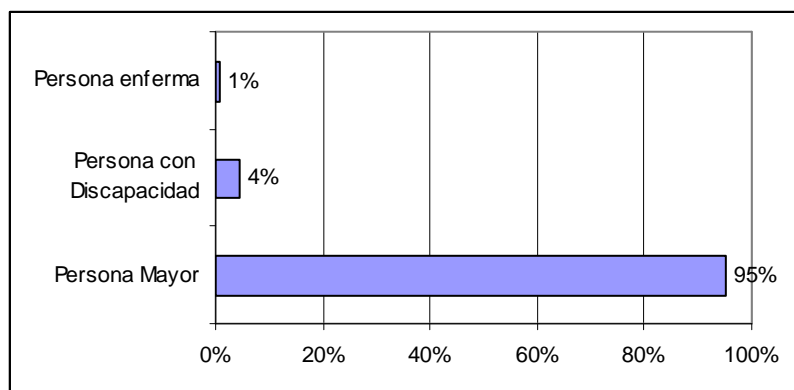
#### 3.- Ámbito

	%	nº cuestionarios
Urbano (>20.000 hab)	42%	143
Rural (<20.000 hab)	58%	199
Respuestas		342
Sin contestar		0



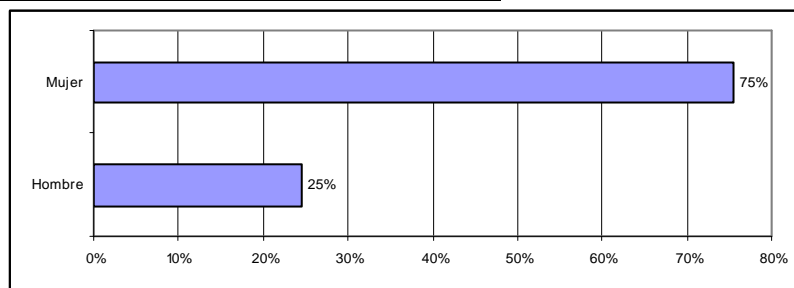
#### 4.- Tipología

		nº
Persona Mayor	95%	323
Persona con Discapacidad	4%	15
Persona enferma	1%	2
Respuestas		340
Sin contestar		2



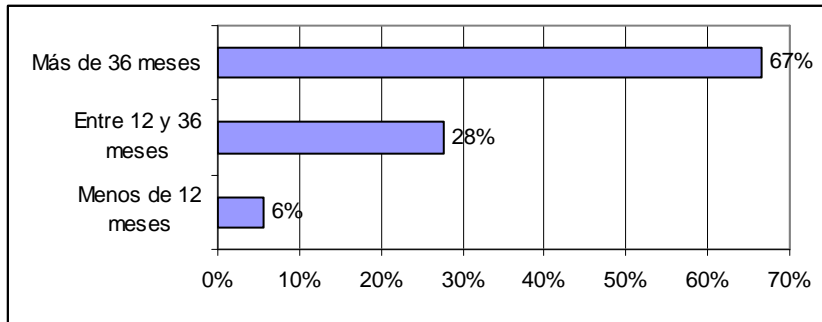
#### 5.- Género

	%	nº
Hombre	25%	84
Mujer	75%	258
Respuestas		342
Sin contestar		0



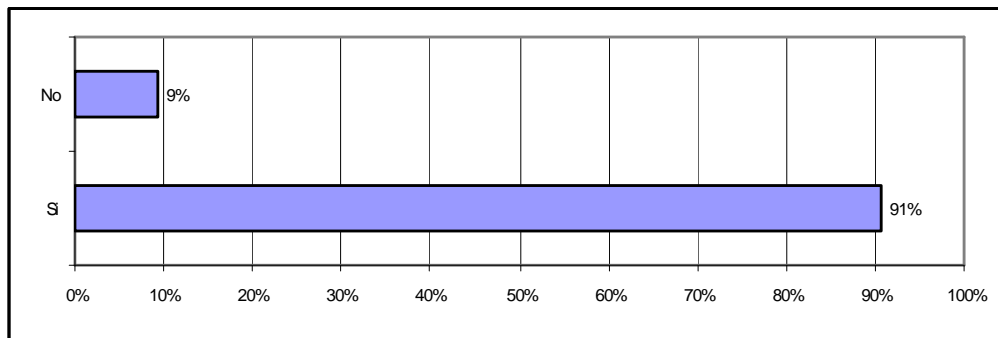
#### 6.- ¿Cuántos meses lleva siendo usuario-a?

	%	nº
Menos de 12 meses	6%	19
Entre 12 y 36 meses	28%	94
Más de 36 meses	67%	226
Respuestas		339
Sin contestar		3



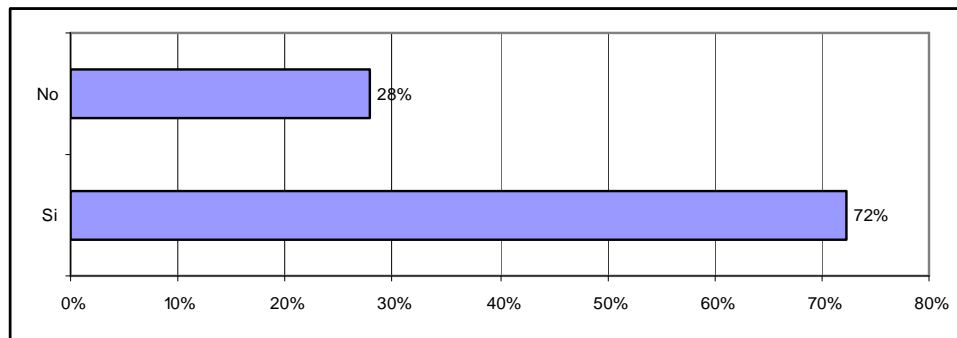
### 7.-Tiene subvencionado el servicio

	%	Nº
Si	91%	306
No	9%	32
Respuestas		338
Sin contestar		4



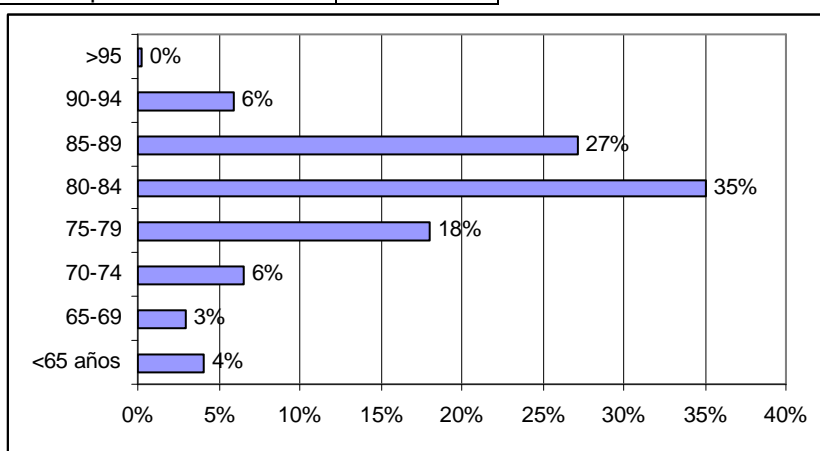
### 8.-¿Vive Sólo-a?

		nº
Si	72%	244
No	28%	94
Respuestas		338
Sin contestar		4



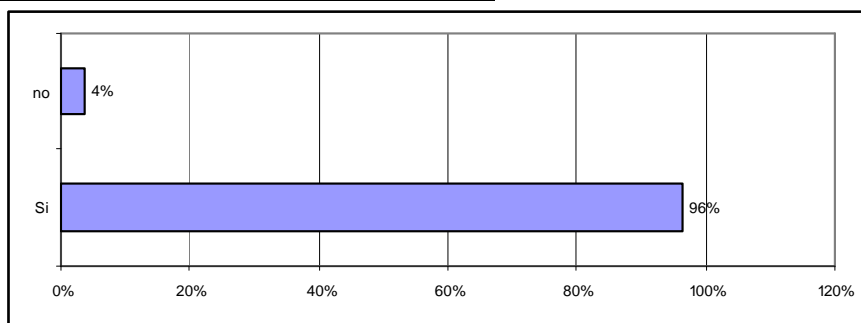
### 9.- Edad

		nº
<65 años	4%	14
65-69	3%	10
70-74	6%	22
75-79	18%	61
80-84	35%	119
85-89	27%	92
90-94	6%	20
>95	0%	1
Respuestas		339
Sin respuesta		3



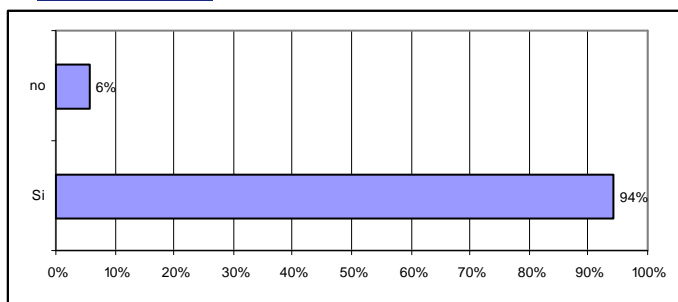
### 10.-¿Sabe que tiene derecho a contar con un-a voluntario-a de seguimiento?

		nº
Si	96%	326
No	4%	12
Respuestas		338
Sin contestar		4



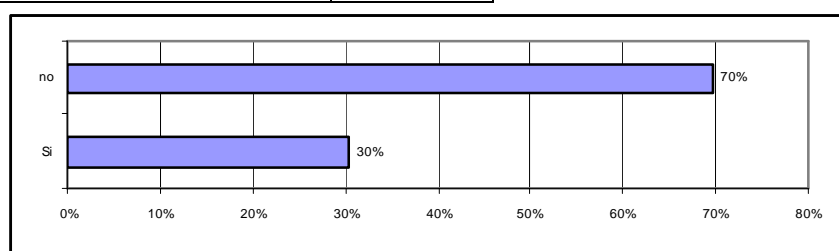
### ¿Sabe qué tareas realiza el-la voluntario-a de seguimiento?

		nº
Si	94%	304
no	6%	19
Respuestas		323
Sin contestar		19



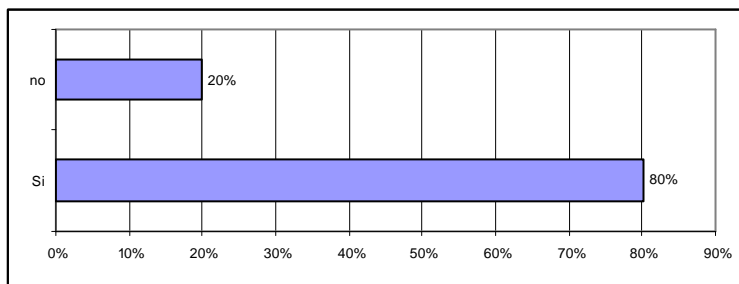
¿Tiene asignado voluntario-a de seguimiento?

	%	nº
Si	30%	98
no	70%	226
Respuestas		324
Sin contestar		18



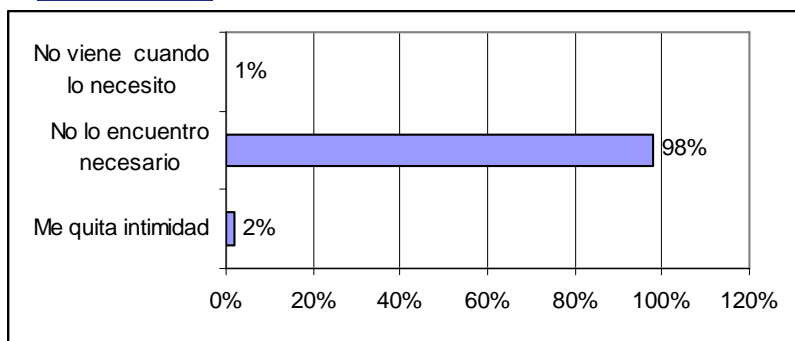
¿Lo ha rechazado?

	%	nº
Si	80%	178
no	20%	44
Respuestas		222
Sin contestar		120



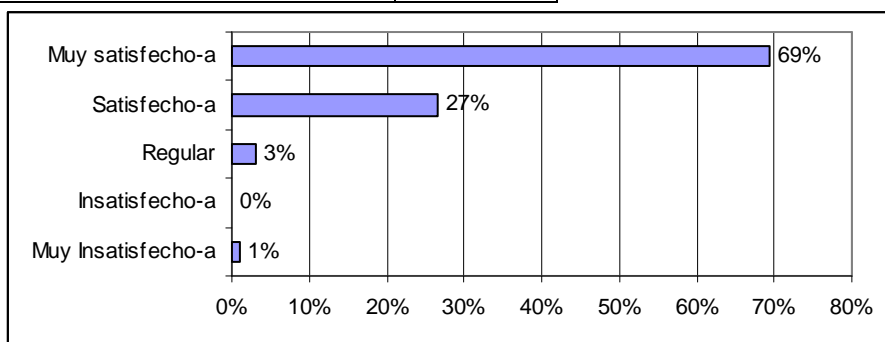
¿Cuál es el motivo de rechazo al-a la voluntario-a de seguimiento?

Motivo	%	nº
Me quita intimidad	2%	3
No lo encuentro necesario	98%	173
No viene cuando lo necesito	1%	1
Respuestas		177
Sin contestar		165



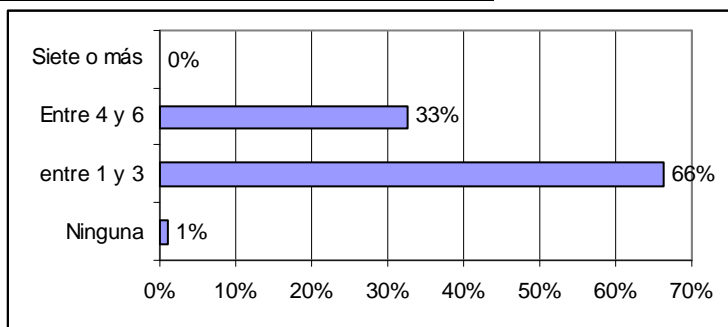
¿Cuál es su grado de satisfacción con el-la voluntario-a de seguimiento?

	%	nº
Muy Insatisfecho-a	1%	1
Insatisfecho-a	0%	0
Regular	3%	3
Satisfecho-a	27%	26
Muy satisfecho-a	69%	68
Respuestas		98
Sin contestar		244



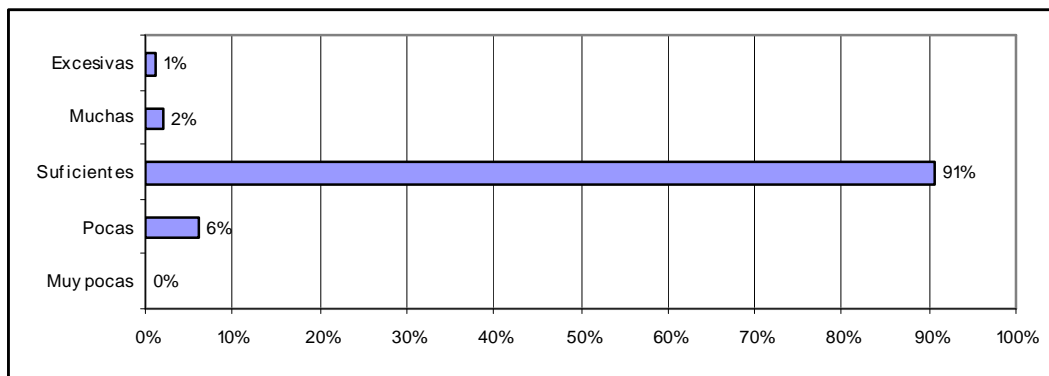
¿Cuántas visitas ha recibido del-de la voluntario-a de seguimiento en los últimos 3 meses?

	%	nº
Ninguna	1%	1
entre 1 y 3	66%	61
Entre 4 y 6	33%	30
Siete o más	0%	0
Respuestas		92
Sin contestar		244



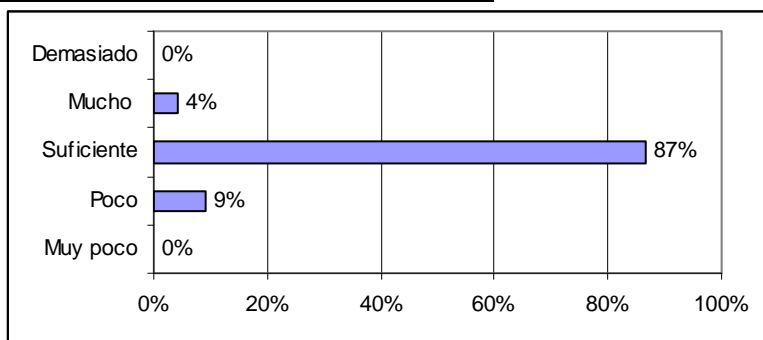
¿Qué le parece el número de visitas que le realiza su voluntario-a de seguimiento?

	%	nº
Muy pocas	0%	0
Pocas	6%	6
Suficientes	91%	88
Muchas	2%	2
Excesivas	1%	1
Respuestas		97
Sin contestar		245



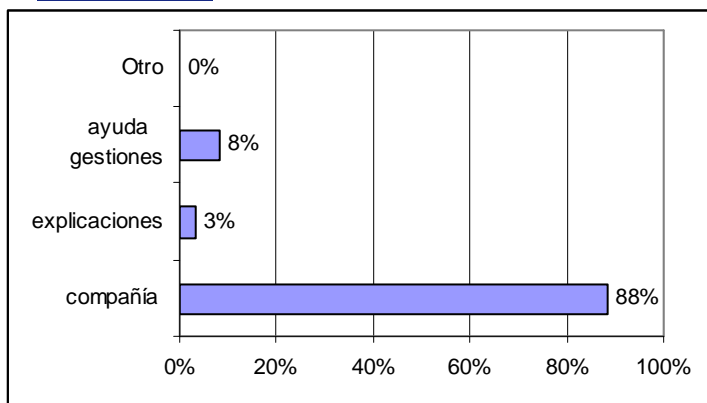
En su opinión ¿Cuánto tiempo duran las visitas?

	%	nº
Muy poco	0%	0
Poco	9%	9
Suficiente	87%	84
Mucho	4%	4
Demasiado	0%	0
Respuestas		97
Sin contestar		245



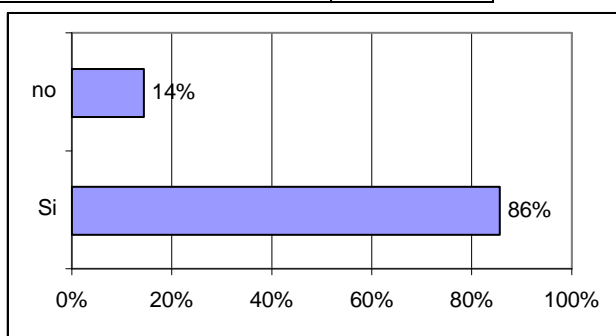
¿Cuáles son los aspectos que mejor valora de su voluntario-a de seguimiento?

	%	nº
La compañía que me proporciona	88%	84
Las explicaciones sobre el funcionamiento del servicio	3%	3
Su ayuda cuando lo necesito (resolución de gestiones,...)	8%	8
Otro	0%	0
Respuestas		95
Sin contestar		247



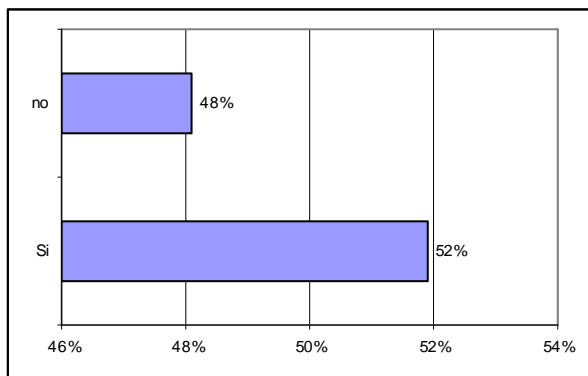
**11.-¿Conoce alguna de las actividades complementarias puestas en práctica en el último año?**

	%	nº
Si	86%	282
no	14%	47
Respuestas		329
Sin contestar		13



**12.-¿Ha participado en el último año en alguna de las actividades complementarias puestas en práctica?**

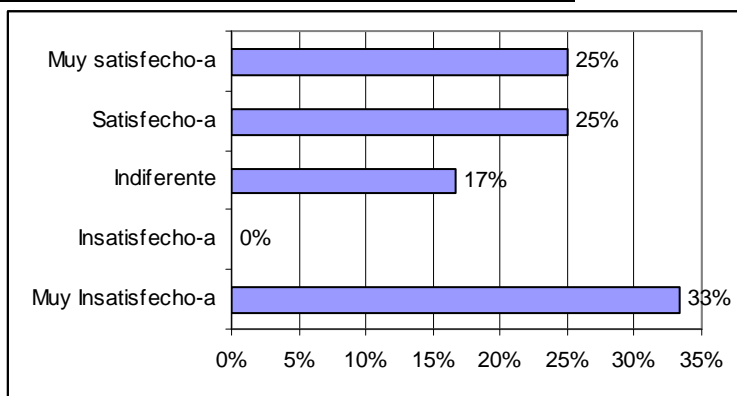
	%	nº
Si	52%	176
no	48%	163
Respuestas		339
Sin contestar		3





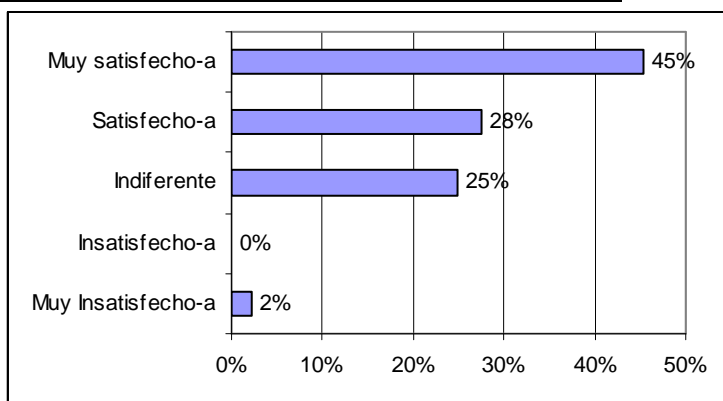
¿Cómo se siente con las actividades complementarias puestas en práctica?

	%	nº
Muy Insatisfecho-a	33%	4
Insatisfecho-a	0%	0
Indiferente	17%	2
Satisfecho-a	25%	3
Muy satisfecho-a	25%	3
Respuestas		12
Sin contestar		330



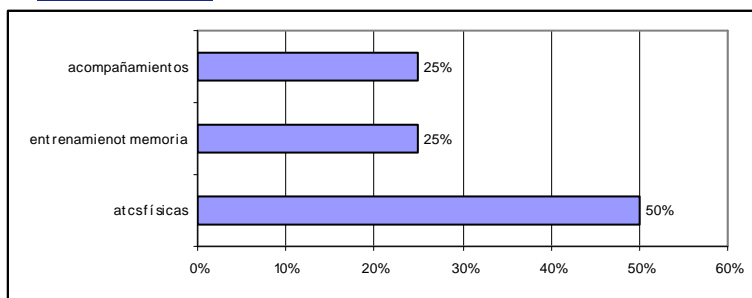
¿Cómo se siente con los acompañamientos puntuales?

	%	nº
Muy Insatisfecho-a	2%	4
Insatisfecho-a	0%	0
Indiferente	25%	46
Satisfecho-a	28%	51
Muy satisfecho-a	45%	84
Respuestas		185
Sin contestar		157



13.-¿Podría indicarme otras actividades que pudiera realizar junto con su voluntario-a de seguimiento para su total satisfacción con el Servicio de Teleasistencia

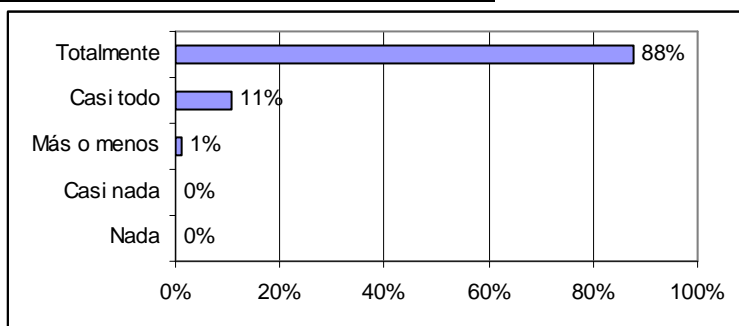
	%	nº
acts físicas	50%	4
entrenamiento memoria	25%	2
acompañamientos	25%	2
Respuestas		8
Sin contestar		334



## MEDIOS TÉCNICOS

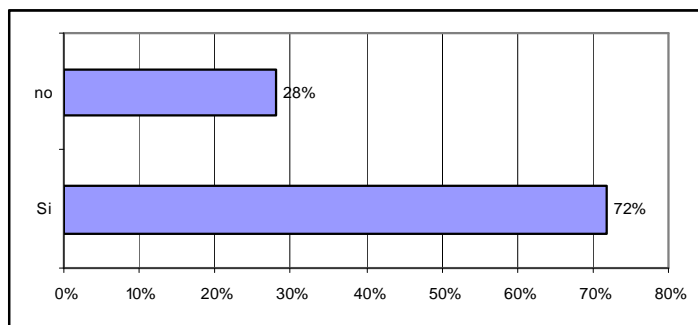
14.-En su opinión ¿Cuándo le instalaron el equipo de teleasistencia: terminal y medallón le explicaron ampliamente su funcionamiento? Es decir, mostraron atención ante sus dudas, y las resolvieron amablemente.

	%	nº
Nada	0%	
Casi nada	0%	1
Más o menos	1%	4
Casi todo	11%	36
Totalmente	88%	295
Respuestas		336
Sin Contestar		6



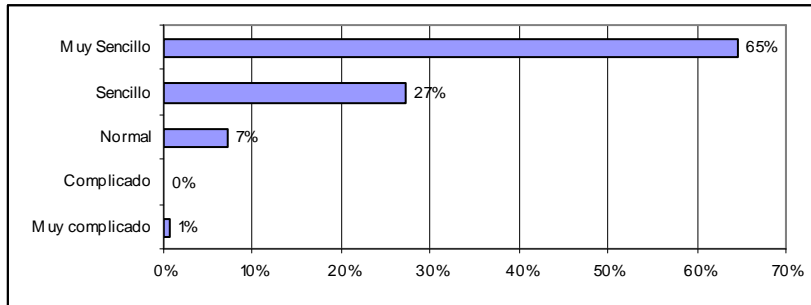
15.-Habitualmente, ¿lleva puesto el medallón o el móvil consigo?

	%	nº
Si	72%	244
no	28%	95
Respuestas		339
Sin contestar		3



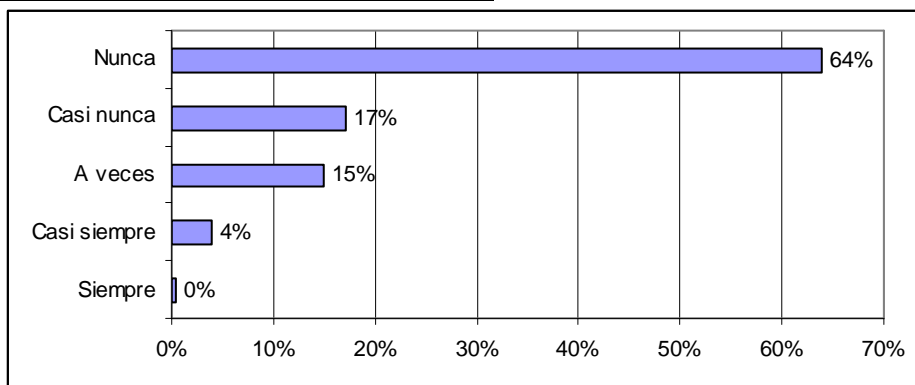
**16.-Le resulta sencillo de utilizar (en su funcionamiento) el equipo que le han proporcionado:**

	%	nº
Muy complicado	1%	2
Complicado	0%	1
Normal	7%	24
Sencillo	27%	92
Muy Sencillo	65%	218
Respuestas		337
Sin contestar		5



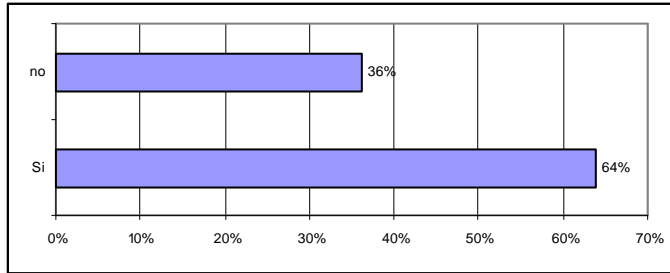
**17.- El tener que ponerse el medallón todos los días, le resulta difícil, es decir, le parece que es complicado de colocar**

	%	nº
Siempre	0%	1
Casi siempre	4%	13
A veces	15%	50
Casi nunca	17%	57
Nunca	64%	214
Respuestas	100%	335
Sin contestar		7



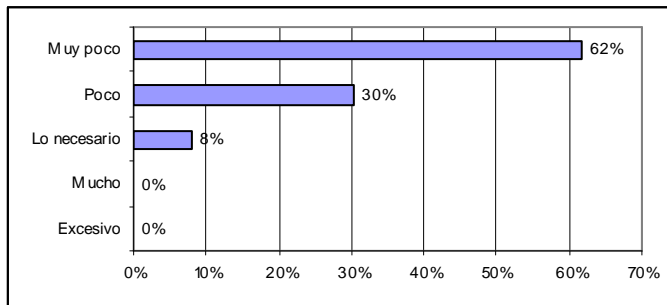
**18.-¿Alguna vez se le ha averiado la Terminal o medallón?**

	%	nº
Si	64%	217
no	36%	123
Respuestas		340
Sin contestar		2



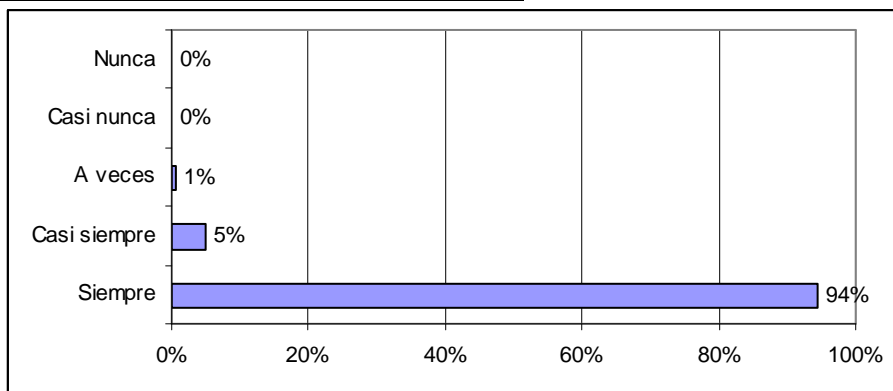
¿Cuánto cree que tardaron en arreglárselo o en sustituirselo por uno nuevo ?

	%	nº
Excesivo	0%	0
Mucho	0%	0
Lo necesario	8%	17
Poco	30%	64
Muy poco	62%	130
Respuestas	100%	211
Sin contestar		131



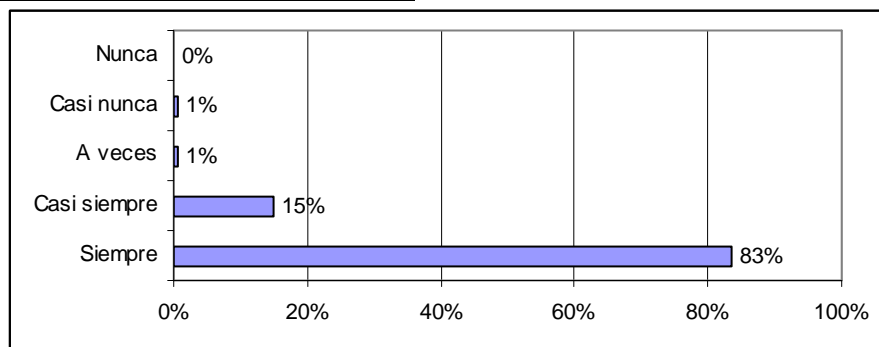
**19.-Los-as operadores-as de la Central de Teleasistencia tienen un trato cordial y amable cuando usted comunica con ellos-ellas.**

	%	nº
Siempre	94%	318
Casi siempre	5%	17
A veces	1%	2
Casi nunca	0%	0
Nunca	0%	0
Respuestas	100%	337
Sin contestar		5



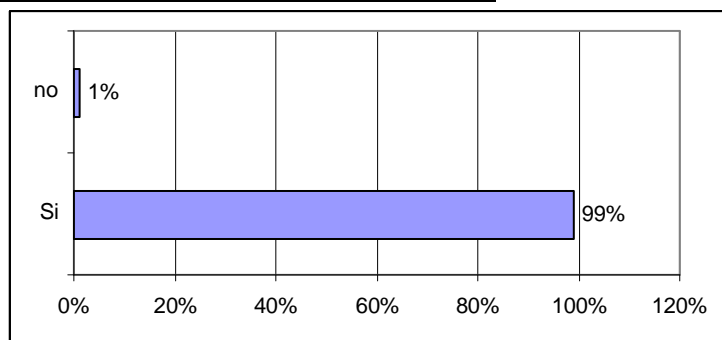
**20.-Cuando usted se pone en contacto (llama) a la Central de Telesistencia, ¿le solucionan el motivo o la razón por la que usted llama?**

	%	nº
Siempre	83%	272
Casi siempre	15%	49
A veces	1%	2
Casi nunca	1%	2
Nunca	0%	1
Respuestas	100%	326
Sin contestar		16



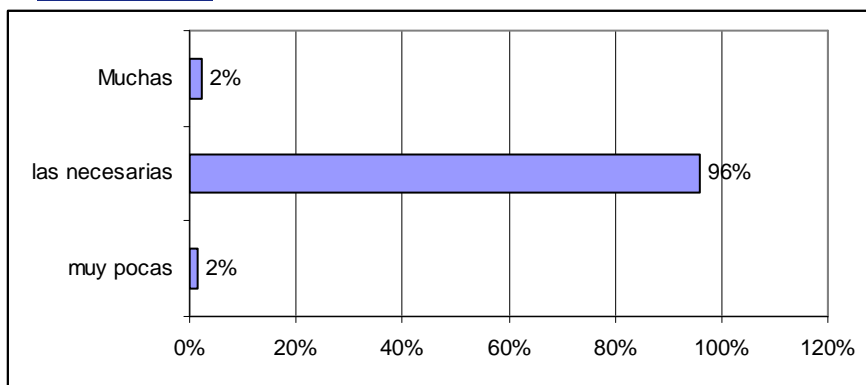
**21.-¿Recibe usted llamadas desde la Central de Telesistencia?**

	%	nº
Si	99%	337
no	1%	4
Respuestas		341
Sin contestar		1



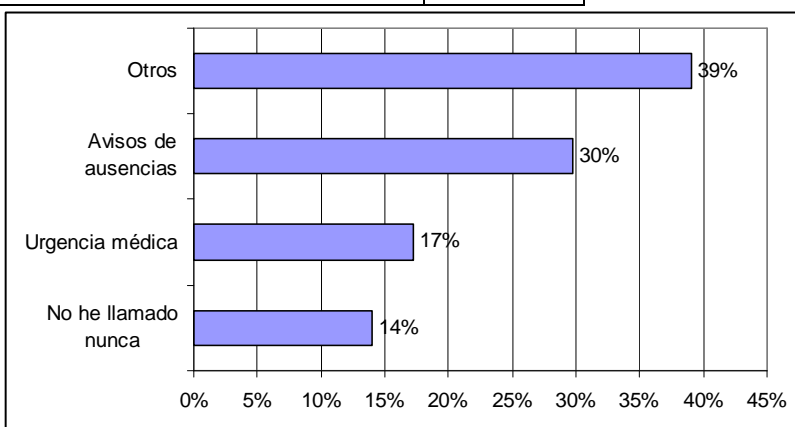
¿Considera que el número de llamadas que usted recibe son las necesarias? Es decir, la frecuencia o periodicidad de estas llamadas es suficiente.

	%	nº
Son muy pocas	2%	5
Son las justas, las que se necesitan	96%	319
Muchas, tal vez sobren	2%	8
Respuestas		332
Sin contestar		10



**22.- ¿Por qué ha realizado en alguna ocasión llamadas a la Central de Telesistencia?**

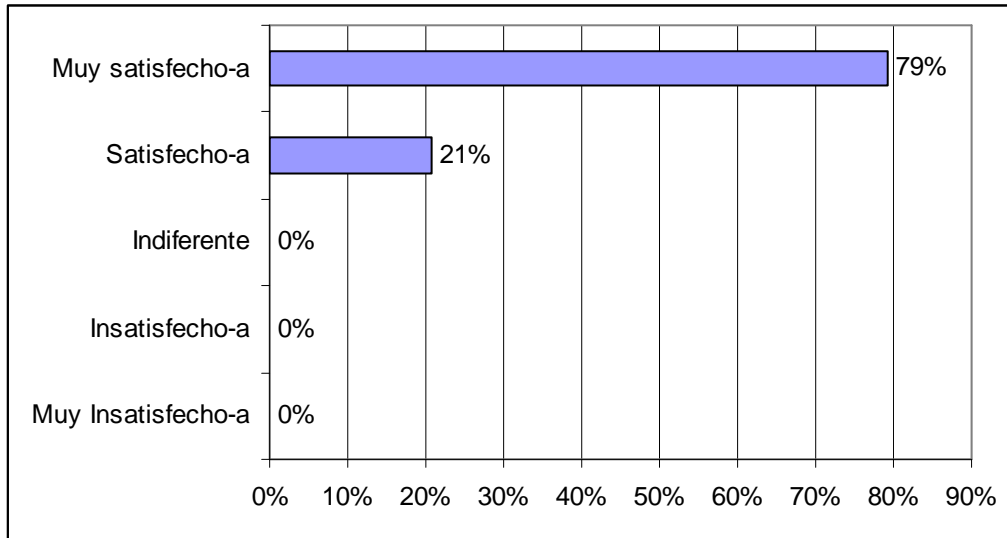
	%	Nº
No he llamado nunca	14%	47
Urgencia médica	17%	58
Avisos de ausencias	30%	100
Otros	39%	131
Resultados		336
Sin contestar		6



**SATISFACCIÓN GLOBAL**

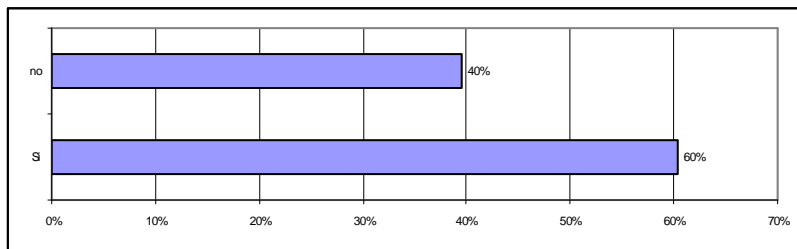
**23.-Manifieste de manera global, evaluando en su conjunto el Servicio de Telesistencia, su grado de satisfacción con el mismo.**

	%	nº
Muy Insatisfecho-a	0%	0
Insatisfecho-a	0%	0
Indiferente	0%	0
Satisfecho-a	21%	70
Muy satisfecho-a	79%	268
Respuestas		338
Sin contestar		4



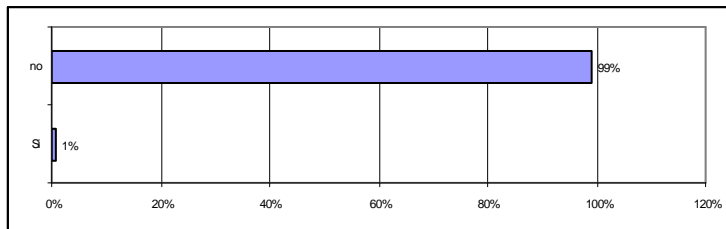
**24.-¿Conoce el procedimiento (¿cómo se tiene que hacer?) para realizar quejas?**

	%	nº
Si	60%	203
no	40%	133
Respuestas		336
Sin contestar		6



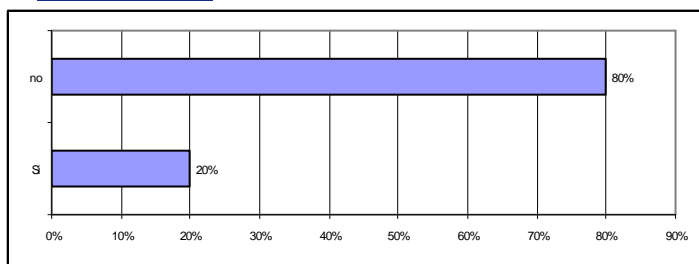
**25.-¿Se ha quejado en alguna ocasión del servicio que se le presta?**

	%	nº
Si	1%	3
no	99%	331
Respuestas		334
Sin contestar		8



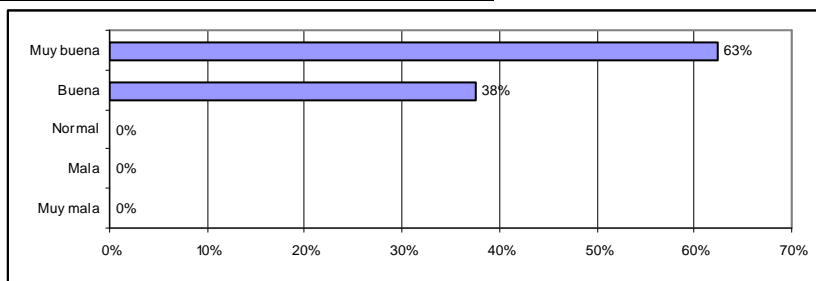
**26.-¿Le dieron solución a su queja?**

	%	nº
Si	20%	9
no	80%	36
Respuestas		45
Sin contestar		297



¿Qué le pareció la respuesta que le dieron?

	%	nº
Muy mala	0%	0
Mala	0%	0
Normal	0%	0
Buena	38%	3
Muy buena	63%	5
Respuestas		8
Sin contestar		334



27.-¿Cuál de los siguientes aspectos es el más importante para usted? (una vez seleccionado uno, por parte del usuario, nuevamente preguntar) Y en segundo lugar, ¿cuál elegiría? (indicar numéricamente).

	Más importante		Segundo más importante	
	Nº	%	Nº	%
<b>POSITIVO</b>				
Acompañamiento (no se encuentra solo-a)	67	19,59%	99	28,95%
Ayuda proporcionada (gestión de trámites,	21	6,14%	42	12,28%
Seguridad, tranquilidad, siempre va a existir una respuesta	207	60,53%	96	28,07%
Independencia, posibilidad de continuar sólo-a en el domicilio	51	14,91%	116	33,92%
Respuestas	342			

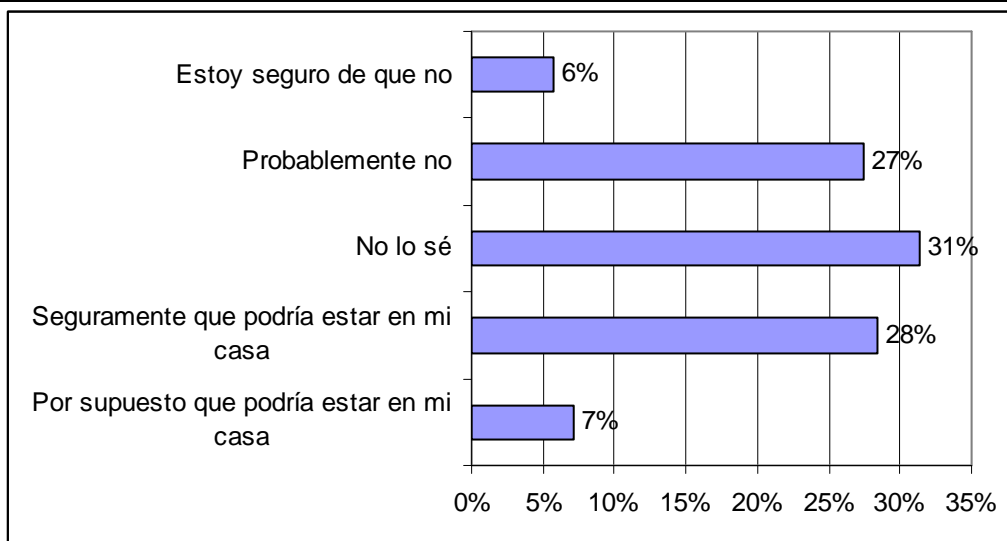
28.-¿Cuál de los siguientes aspectos es el menos valorado por usted? (una vez seleccionado uno, por parte del usuario, nuevamente preguntar) Y en segundo lugar, ¿cuál elegiría? (indicar numéricamente).

	Menos importante		Segundo menos importante	
	Nº	%	Nº	%
<b>NEGATIVO</b>				
Falta de intimidad (voluntario entrometido)	73	21,35%	53	15,50%
Falta de intimidad (hay que avisar ausencias)	64	18,71%	86	25,15%
Incomodidad de llevar el dispositivo (peso, tamaño)	105	30,70%	74	21,64%
Falta de confianza en el dispositivo	64	18,71%	66	19,30%
Respuestas	342			



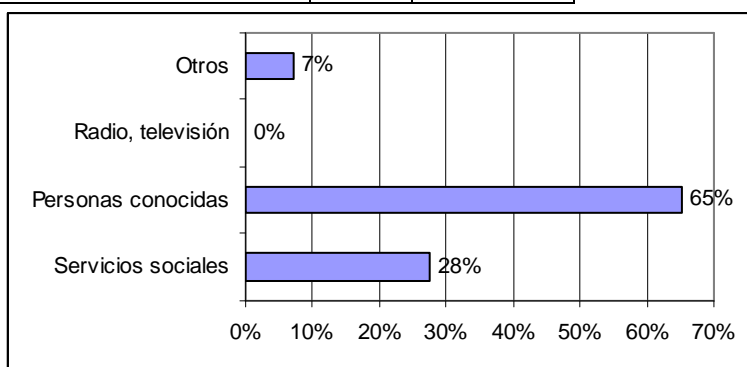
**29.-En caso de no haber tenido oportunidad de acceder a este servicio de teleasistencia domiciliaria, ¿cree usted que podría seguir viviendo en la actualidad en su domicilio?:**

	%	nº
Por supuesto que podría estar en mi casa	7%	24
Seguramente que podría estar en mi casa	28%	95
No lo sé	31%	105
Probablemente no	27%	92
Estoy seguro de que no	6%	19
Respuestas		335
Sin contestar		7



**30.-¿Cómo conoció el servicio de teleasistencia?**

	%	nº
Servicios sociales	28%	92
Personas conocidas	65%	217
Radio, televisión	0%	0
Otros	7%	24
Respuestas		333
Sin contestar		9



**31.-¿Conoce otras entidades que presten este servicio?**

	%	nº
Si	3%	9
no	97%	320
Respuestas		329
Sin contestar		13

