

Informe de Resultados

ESTUDIO de SATISFACCIÓN

de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia
Domiciliaria de
CASTILLA-LA MANCHA



CASTILLA-LA MANCHA

Informe de resultados de la Encuesta a las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de TELEVIDA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.L.U. (TUNSTALL-TELEVIDA)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	Pág. 3
2. FICHA TÉCNICA	Pág. 4
3. OBJETIVOS	Pág. 5
4. RESUMEN DE RESULTADOS	Pág. 6
5. CALIFICACIÓN DE ÍTEMS Y ÁREAS	Pág. 7
6. ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES	Pág. 10
7. ÁREA DE TECNOLOGÍA	Pág. 12
8. ÁREA DE SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO	Pág. 14
9. ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA	Pág. 16
10. SATISFACCIÓN GENERAL	Pág. 18
11. EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS	Pág. 21
12. ANEXO I. Metodología	Pág. 23
13. ANEXO II. Dispersión de los datos	Pág. 24
14. ANEXO III. Trabajo de campo	Pág. 25
15. ANEXO IV. Correlación de las variables con la Satisfacción Global (SG.04)	Pág. 27

INTRODUCCIÓN

Desde su nacimiento en 1994, **TELEVIDA** (*TELEVIDA Servicios Sociosanitarios S.L.U*) se ha dedicado a ofrecer servicios para mejorar la calidad de vida de aquellos que necesitan un apoyo en sus actividades diarias, especialmente en el ámbito de la **Teleasistencia Domiciliaria**, siendo uno de los principales operadores de este tipo de servicios en el territorio español.

En enero de 2013, **TELEVIDA** pasó a formar parte del grupo inglés **Tunstall Healthcare**. Esta fusión empresarial unió a uno de los mayores operadores de servicios de Teleasistencia del Estado con la compañía líder en tecnología a nivel internacional. Desde entonces **TELEVIDA** opera bajo la marca registrada **TUNSTALL-TELEVIDA**.

Actualmente la actividad de **TUNSTALL-TELEVIDA** se extiende por varias delegaciones en las Comunidades Autónomas de: ANDALUCÍA (Almería, Granada y Málaga), **CASTILLA-LA MANCHA** (Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo), CATALUNYA (Barcelona, Girona, Lleida y Reus), Euskadi, Región de MURCIA y la ciudad autónoma de MELILLA.

TUNSTALL-TELEVIDA tiene un gran interés en dar cumplimiento a los compromisos contraídos con sus clientes, así como en la búsqueda de la eficiencia interna de su organización. Por ello, mantiene la implantación y certificación de un sistema propio de **Gestión de la Calidad**, basado en las normas **UNE-EN ISO 9001:2008** y **UNE 158401:2007**, ésta última específica para la gestión de los Servicios de Teleasistencia.

Como parte de esos compromisos, **TUNSTALL-TELEVIDA** evalúa periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes y usuarios, con relación al **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria**.

Con el fin de asegurar la mayor objetividad e independencia de los resultados, **TUNSTALL-TELEVIDA** encarga a entidades externas la realización de los estudios de satisfacción. En esta ocasión, el Estudio **de la Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha** se ha llevado a cabo por **RETER Consulting**.

El presente informe recoge los resultados obtenidos en la encuesta a las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** en la **Delegación Territorial de CASTILLA-LA MANCHA**.

FICHA TÉCNICA

- **Alcance geográfico:** Delegación Territorial de CASTILLA-LA MANCHA
- **Población de estudio:** Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria
- **Universo:** Delegación Territorial de Castilla-La Mancha . **47.261 personas**
Albacete . 9.309 // Ciudad Real . 11.920 // Cuenca . 6.680 // Guadalajara . 5.105 // Toledo . 14.463
- **Metodología:** Encuesta telefónica **Fiabilidad** (alfa de Cronbach): 0,999
- **Fechas de realización:** 21 de abril a 6 de mayo de 2015
- **Error de muestreo:** $\pm 7\%$
- **Nivel de confianza:** 95% **Nivel de significación:** $Z = 1,96$
 $P = Q = 50 \%$ (suponiendo condiciones de máxima heterogeneidad)
- **Estratificación:** Provincial. Afijación proporcional al número de personas usuarias en cada provincia.
- **Tamaño de la muestra:** 196 personas (Delegación territorial)

ITEM (ASPECTO A VALORAR)	CÓDIGO
Desde que usted pulsa el botón, el TIEMPO que tardan en responderle le parece í	TO.01
Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?	TO.02
¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con Ud. cuando llama?	TO.03
¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?	TC.01
¿Ha tenido alguna vez averías con los equipos/dispositivos de teleasistencia?	TC.02
¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?	TC.03
En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, ¿recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?	Pregunta FILTRO
En caso de haber tenido alguna avería, ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?	TM.01
¿Está satisfecho/ a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?	TM.02
¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad /cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?	TM.03
En general, ¿cree Ud. que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?	CO.01
Cuando le han visitado las/os coordinadoras/es, ¿le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que Usted les ha planteado?	CO.02
¿Le parece que las/os coordinadoras/es de zona son amables con Ud. cuando le visitan?	CO.03
Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. más valora del Servicio de Teleasistencia: A) Para sentirse más acompañado/a (menos solo/a) B) Para tener ayuda en caso de emergencia C) Para mayor tranquilidad de usted y su familia D) Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente	SG.01
¿Cree usted que el Servicio de Teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?	SG.02
En su caso ¿Si no tuviera el Servicio de Teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar en una residencia,í)?	SG.03
¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?	SG.04
¿Recomendaría este servicio a sus familiares y amigos?	SG.05
¿Se le ocurre alguna cosa en la que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él?	SG.06

OBJETIVOS

Los objetivos que se ha pretendido alcanzar con este estudio, han sido los siguientes:

- Evaluar el **grado de satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** que reciben.
- Identificar los **aspectos que son más valorados** por las personas usuarias, con el fin de potenciarlos.
- Identificar aquellos aspectos **que son pe or valorados** por las personas usuarias, con el fin de identificar las posibles causas de insatisfacción y aplicar acciones correctivas en el futuro.
- Conocer el impacto del Servicio de Teleasistencia en la **calidad de vida y autonomía** de las personas usuarias.
- Obtener información que permita a la Dirección de **TUNSTALL-TELEVIDA** planificar nuevos **objetivos** dentro del **Sistema de Gestión de la Calidad**.
- Permitir la comparación futura del **estado y evolución del Servicio de Teleasistencia**, con el fin de evaluar las estrategias y planes de mejora implementados.
- Contrastar con la opinión de las personas usuarias ciertos aspectos de las **condiciones de prestación** del servicio, que ya han sido identificados a través de otras herramientas internas de evaluación.
- Determinar las **motivaciones** que impulsan a las personas usuarias a utilizar el **Servicio de Teleasistencia**, con el fin de poder planificar los recursos y servicios para satisfacer adecuadamente sus **necesidades y expectativas**.

RESUMEN DE RESULTADOS

Para la recogida de datos se han utilizado **cuestionarios semiestructurados**, con preguntas de respuesta cerrada en las que se han aplicado escalas de valoración tipo **Likert**.

En estas escalas **Likert** se han empleado términos que resultaran fáciles de interpretar por las personas usuarias, al tiempo que ofrecieran alternativas **claras y suficientes** para que éstas pudieran elegir una opción adecuada a su opinión sobre el aspecto a valorar. Asimismo, se han utilizado escalas de **cinco niveles** para dar un número suficiente, pero no excesivo, de alternativas para la valoración. En estas escalas se ha partido de un valor central **neutro** considerado como normal y a partir de éste se han propuesto dos alternativas positivas, o que mejoran ese nivel, y otras dos negativas o que lo empeoran.

En la puntuación que se ha asignado posteriormente para el análisis estadístico de los resultados, se ha dado el valor **3** a la opinión **neutra** (normal). Los valores **2** y **1** se han asignado a las opiniones que indican un nivel de satisfacción menor (**1** es la más baja calificación posible en la escala).

Por otra parte, los valores **4** y **5** se han asignado a las opiniones que mejoran el nivel de satisfacción neutro, siendo **5** la más alta puntuación, lo que indica el **máximo nivel de satisfacción** posible de la escala.

En la aplicación de estas puntuaciones, los resultados de la escala de satisfacción se traducen en los siguientes grados:

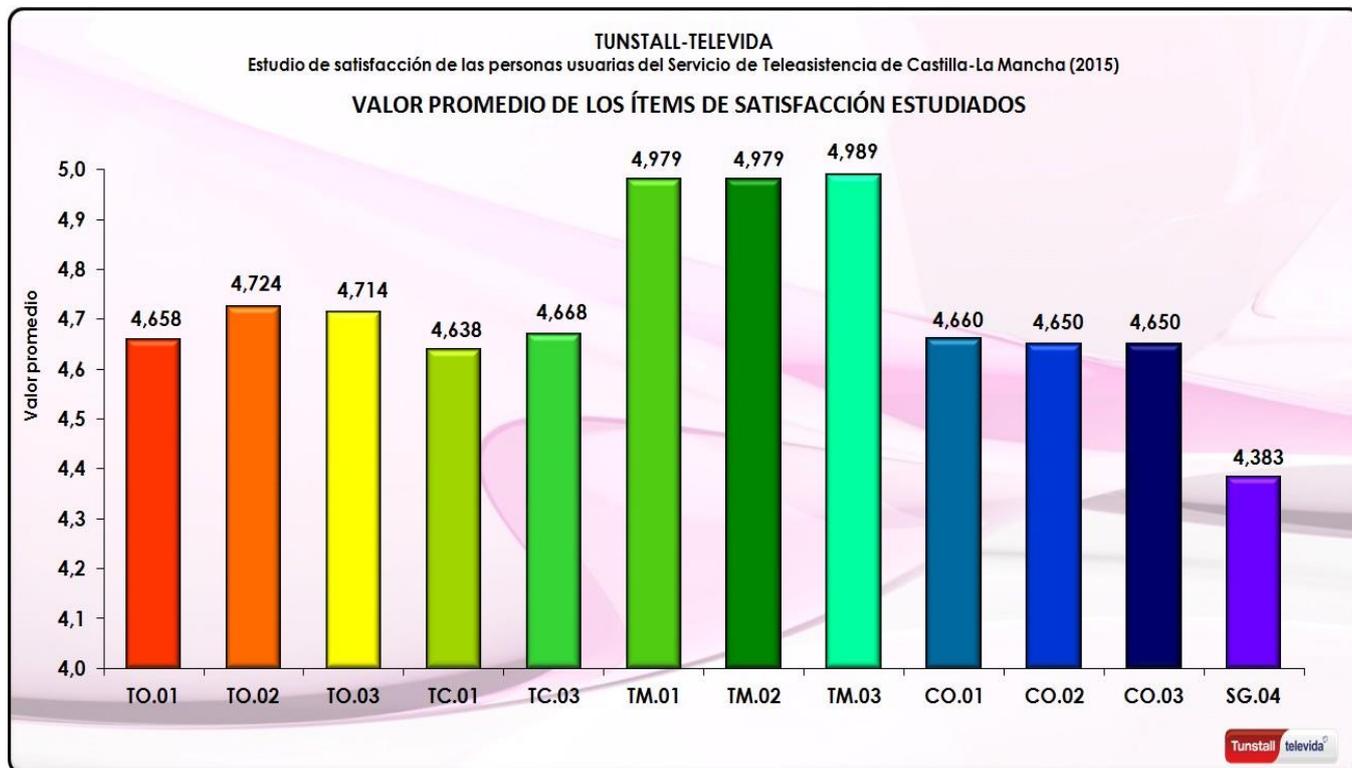
VALOR DE LA ESCALA	TÉRMINOS A LOS QUE PUEDE ASOCIARSE
1	Situación deficiente // Alto grado de insatisfacción (Lentitud, baja calidad, servicio malo o defectuoso,í)
2	Situación algo deficiente // Insatisfacción (Poca agilidad, bajo nivel de competencia, poca calidad, servicio inadecuado,í)
3	Situación neutra //Grado de satisfacción normal (Sin virtudes destacables ni defectos graves, calidad suficiente, servicio simplemente correcto,í)
4	Situación adecuada // Grado de satisfacción bueno (Agilidad, competencia adecuada, buen servicio,í)
5	Situación excelente // Alto grado de satisfacción (Agilidad y anticipación, eficiencia, alto nivel de competencia, servicio excelente,í)

De igual forma, para expresar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de las personas usuarias se han establecido varias zonas dentro de la escala de valores promedio:

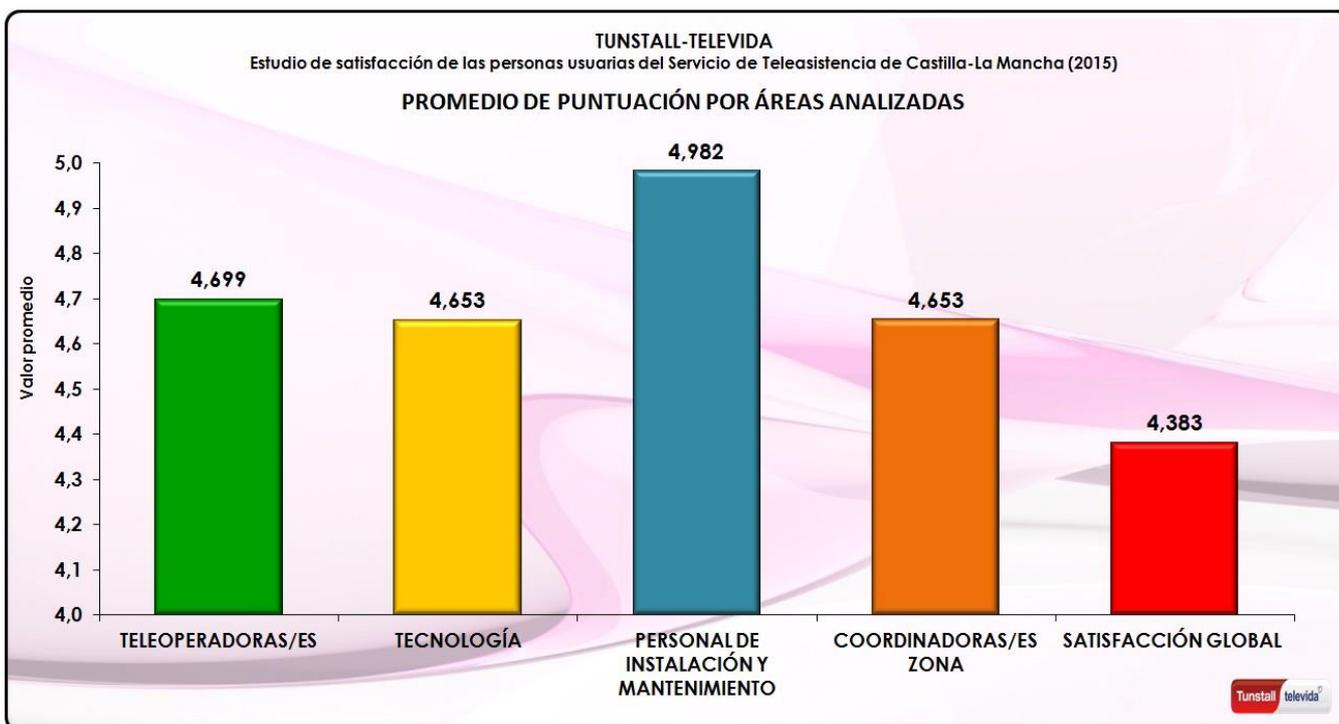
SATISFACCIÓN	Rango de la puntuación promedio de las respuestas
Zona de Alta INSATISFACCIÓN	Entre 1 y 2 ($1 \leq x < 2$)
Zona de INSATISFACCIÓN	Entre 2 y 3 ($2 \leq x < 3$)
Zona de Satisfacción NORMAL	Entre 3 y 4 ($3 \leq x < 4$)
Zona de ALTA SATISFACCIÓN	Entre 4 y 4,5 ($4 \leq x < 4,5$)
Zona de MUY ALTA SATISFACCIÓN	Más de 4,5 ($x \geq 4,5$)

CALIFICACIÓN DE ÍTEMS Y ÁREAS

En el siguiente gráfico se muestra la puntuación promedio obtenida en cada uno de los ítems, de acuerdo con la opinión de las personas usuarias del **Servicio de Telesistencia de CASTILLA-LA MANCHA**.



Si se calcula el valor promedio de los ítems de cada una de las áreas, los resultados son los que se muestran en el siguiente gráfico.



Aunque las puntuaciones son bastante altas en todas las áreas, destaca claramente la calificación obtenida por el **Servicio Técnico y de Mantenimiento** (4,982), aunque sin llegar al nivel de **Excelencia** de 2014.

Sobre una escala de valoración de 1 a 5, la puntuación promedio que dan las personas usuarias de la **Delegación Territorial de CASTILLA-LA MANCHA** a las variables analizadas es de **4,756** (Índice de Satisfacción Media ó **ISM**).

Todas las variables de servicio analizadas superan el umbral de **4,5**, que se ha considerado como límite inferior de la zona de **Muy Alta Satisfacción**.

A diferencia de lo observado en el estudio de 2014, en esta ocasión no se ha encontrado ningún ítem que alcance el nivel de **Excelencia** (5), aunque algunos se quedan muy cerca de ese valor. En consecuencia, a pesar del ligero descenso de puntuación observado, debe entenderse que el nivel de satisfacción de los usuarios de Castilla-La Mancha sigue siendo **MUY ALTO**.

Las mejores calificaciones de las personas consultadas han sido claramente para las preguntas: **TM.01**, **TM.02** y **TM.03**, dentro del área de **Servicio Técnico y Mantenimiento** de equipos:

- **TM.03** (valoración de la amabilidad del personal técnico de mantenimiento): 4,989
- **TM.01** (valoración de la rapidez en atender las incidencias técnicas comunicadas): 4,979
- **TM.02** (valoración de la eficacia y calidad de las reparaciones e instalaciones realizadas): 4,979

Por otra parte, la valoración de la pregunta **SG.04** de **Satisfacción Global** ha obtenido una puntuación algo menor (**4,383**) que el resto de ítems, quedando en la zona de **Alta Satisfacción**.

Delegación Territorial de CASTILLA-LA MANCHA			
ÍTEM	PUNTUACION PROMEDIO	ÍTEM	PUNTUACION PROMEDIO
TO.01	4,658	CO.01	4,660
TO.02	4,724	CO.02	4,650
TO.03	4,714	CO.03	4,650
TC.01	4,638	SG.01	-
TC.02	-	SG.02	-
TC.03	4,668	SG.03	-
TM.01	4,979	SG.04	4,383
TM.02	4,979	SG.05	-
TM.03	4,989		
ISM	4,756		

También se han formulado una serie de preguntas a las personas usuarias para conocer cuáles son las ventajas del **Servicio de Teleasistencia** que más valoran.

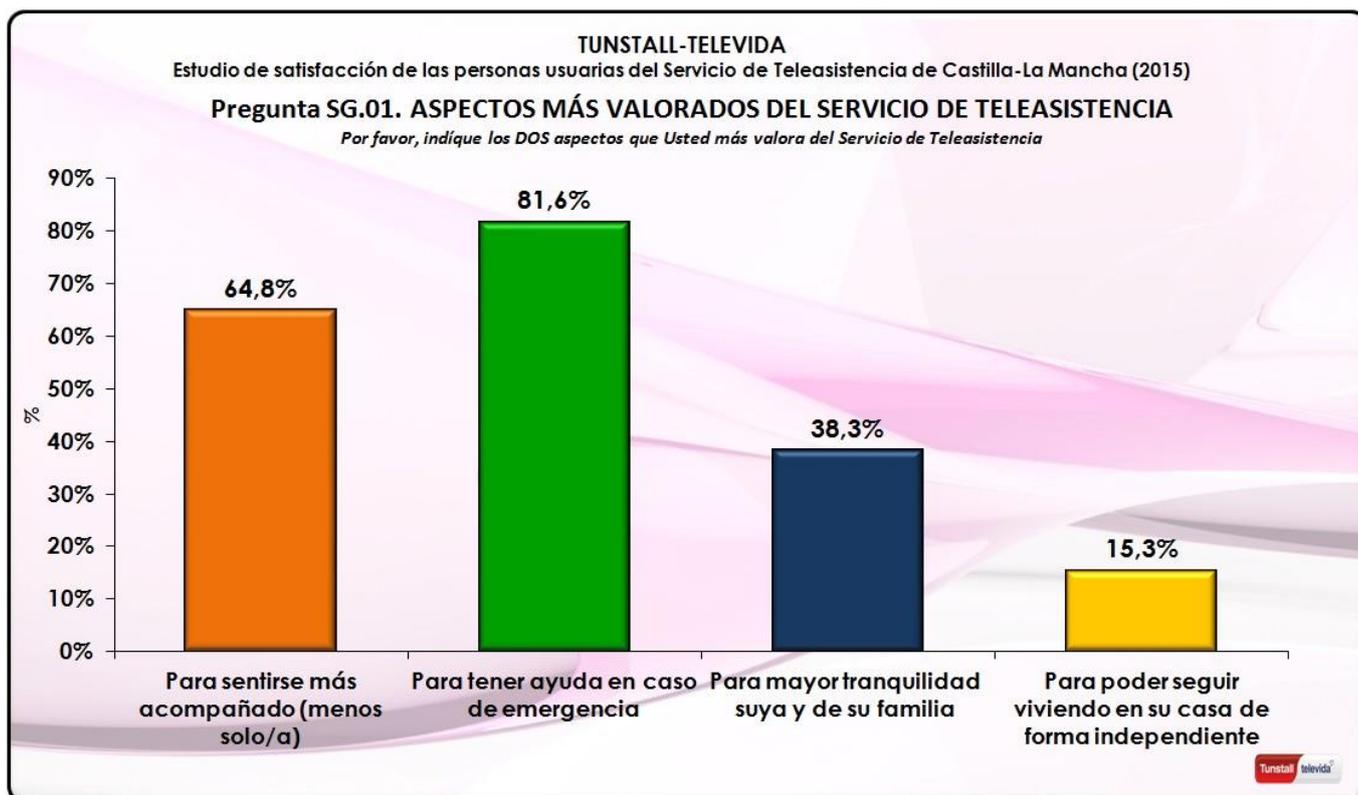
Para ello, en la pregunta **SG.01** se han ofrecido cuatro alternativas no excluyentes para analizar los aspectos motivadores, tanto para darse de alta en el **Servicio de Teleasistencia** como para permanecer en el mismo:

1. Sentirse más acompañado/a (menos solo/a)
2. Tener ayuda en caso de emergencia
3. Mayor tranquilidad para el usuario y su familia
4. Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

Los resultados obtenidos señalan **una** de las opciones propuestas como la que resulta más interesante para las personas usuarias.

En primer lugar, los usuarios de Castilla-La Mancha valoran la posibilidad de **obtener una Ayuda rápida en caso de tener alguna emergencia**. Esta opción ha sido señalada por el **81,6%** de las personas consultadas. En segundo lugar, aunque a cierta distancia, se valora como importante el hecho de **Sentirse más acompañada/o**. Esta segunda opción ha sido elegida por el **64,8%** de los usuarios.

Las otras dos alternativas quedan muy por debajo en la valoración de las personas consultadas.



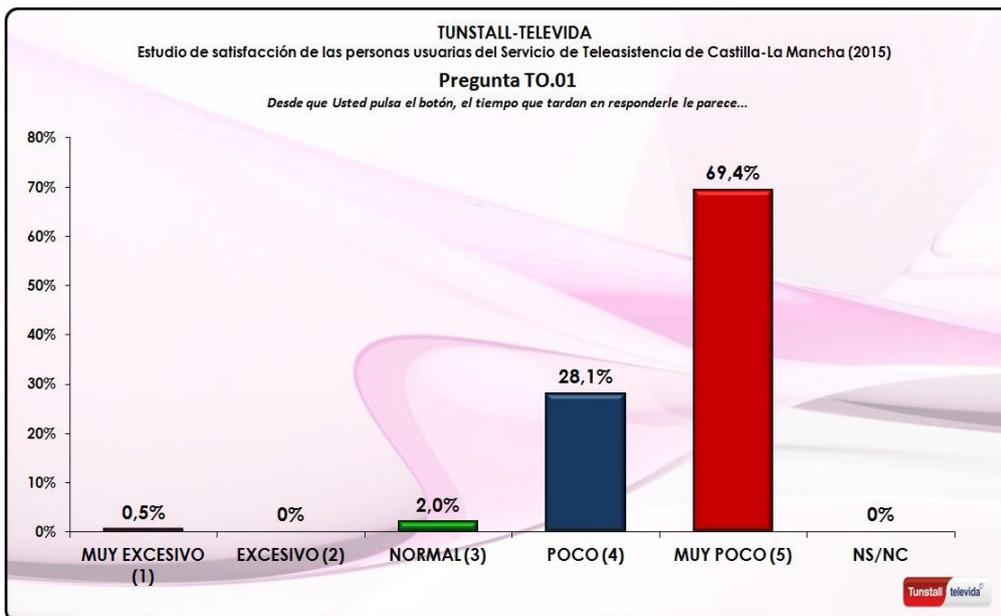
Si se comparan estos resultados con los del estudio del año 2014, se observa una mayor y **más clara definición de las preferencias** de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia. Si entonces las puntuaciones promedio dadas a las cuatro opciones eran muy similares, con porcentajes en todas ellas en torno al **91,7%**, del valor máximo, en esta ocasión las diferencias son más destacadas en favor de la de **Poder tener ayuda en caso de emergencia**.

ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES

Pregunta TO.01

Para el **97,5%** de las personas que han respondido a esta pregunta el tiempo de espera cuando llaman al **Centro de Atención** les parece **POCO** o **MUY POCO**.

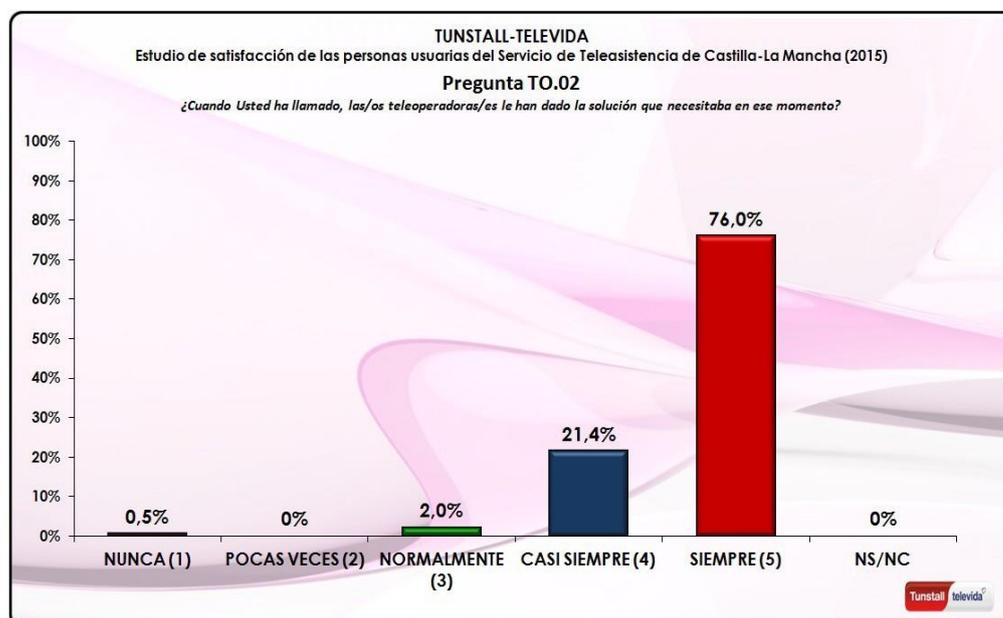
Para un escaso 2% el tiempo de espera es **NORMAL**, sin otras valoraciones. Solo una persona (0,5%) de las entrevistadas se ha manifestado descontenta con este aspecto del servicio.



Valor promedio: **4,658**
Mediana: **5**
Moda: **5**
Máximo: **5**
Mínimo: **1**
Desv. Típica: **0,573**

Pregunta TO.02

El **97,4%** de las personas entrevistadas se muestran muy satisfechas con la eficacia de las/os teleoperadoras/as a la hora de atender sus consultas o solicitudes de asistencia. Más del 76% consideran que **SIEMPRE** han obtenido una respuesta satisfactoria a sus consultas. Asimismo, valoran positivamente las llamadas de seguimiento que periódicamente les hacen desde el **Centro de Atención**.



Valor promedio: **4,724**
Mediana: **5**
Moda: **5**
Máximo: **5**
Minino: **1**
Desv. Típica: **0,551**

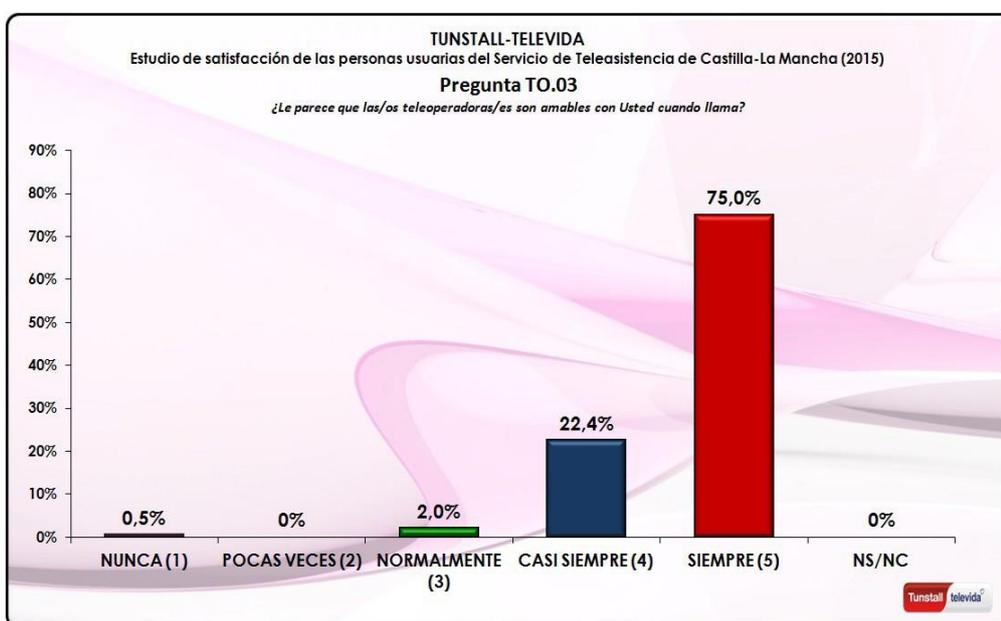
Pregunta TO.03

La **amabilidad** y **cortesía** de las/os teleoperadoras/es son también características que han destacado en sus comentarios todas las personas consultadas.

Al igual que en las preguntas anteriores, la gran mayoría de las personas entrevistadas en Castilla-La Mancha se han mostrado altamente satisfechas con este aspecto de su relación con las/os teleoperadoras/es.

Para el **75%** de los usuarios consultados, las comunicaciones con el **Centro de Atención** se han caracterizado **SIEMPRE** por la amabilidad y cordialidad de las/os teleoperadoras/es y para el **22,4%** esto ha ocurrido CASI SIEMPRE.

Solo una persona (0,5%) se ha manifestado descontenta con el trato recibido, mientras que otro **2%** ha dado la respuesta neutra a la pregunta y considera que **NORMALMENTE** las/os teleoperadoras/es ofrecen un trato amable y cordial.



Valor promedio: **4,714**
Mediana: **5**
Moda: **5**
Máximo: **5**
Mínimo: **1**
Desv. Típica: **0,555**

De los comentarios de las personas entrevistadas, con relación al servicio que reciben desde el Centro de Atención, cabe destacar que el **21%** ha indicado haber hecho uso del Servicio de Teleasistencia por una urgencia médica. Otro **17%** afirma ponerse en contacto ocasionalmente con el Centro de Atención para comprobar el funcionamiento del sistema.

Muchas de las personas usuarias coinciden en sus referencias a las llamadas de seguimiento que reciben desde el Centro de Atención. En general, son valoradas positivamente y se indica que se reciben con frecuencia. No obstante, en algunos casos se demanda que esas llamadas sean más habituales. Asimismo destacan el hecho de que se les haya llamado en el día de su cumpleaños.

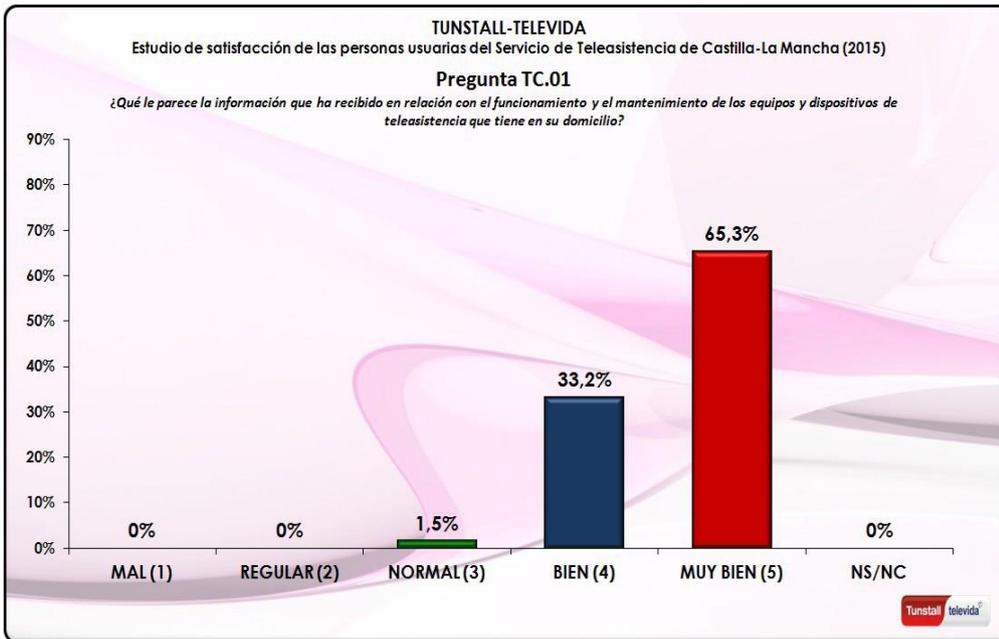
Por otra parte, ya haya sido por una activación voluntaria del dispositivo de control remoto o por una pulsación involuntaria, las personas consultadas destacan la rapidez con la que fueron respondidas desde el Centro de Atención.

Nota: En cuanto a la usuaria que ha calificado de forma negativa este área del Servicio, en sus comentarios indica que su malestar se debe a un incidencia que, a su juicio, no fue bien resuelta en relación con una comunicación de ausencia del domicilio.

ÁREA DE TECNOLOGÍA

Pregunta TC.01

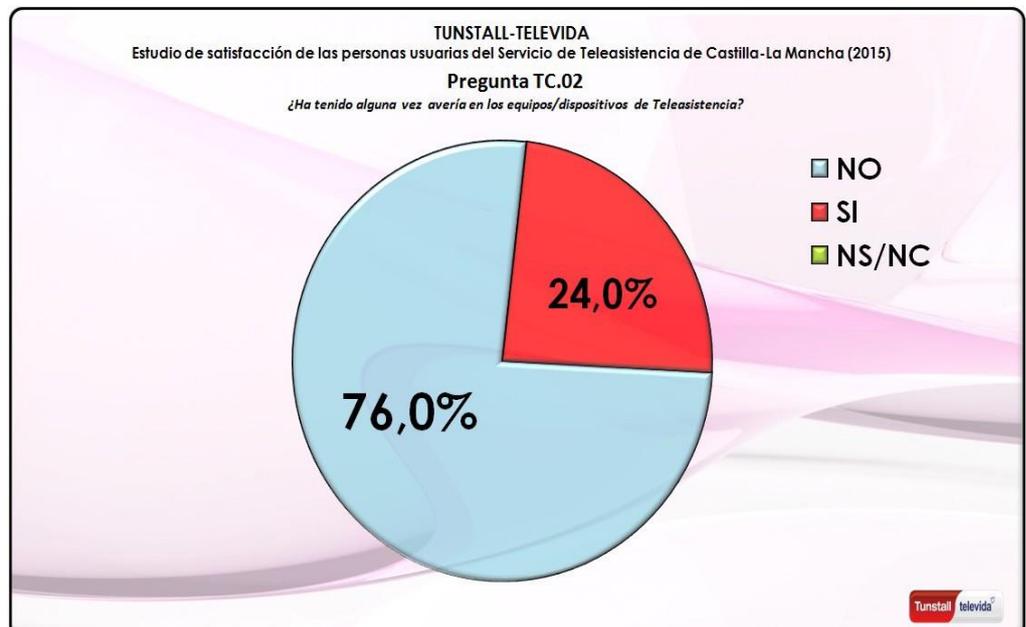
La mayoría de las personas entrevistadas en la delegación de **Castilla-La Mancha** se muestran altamente satisfechas con la información que recibieron en relación con el funcionamiento y mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia. Al **98,5%** esa información les pareció **MUY BIEN** o **BIEN**.



Valor promedio: **4,638**
Mediana: **5**
Moda: **5**
Máximo: **5**
Mínimo: **3**
Desv. Típica: **0,513**

Pregunta TC.02

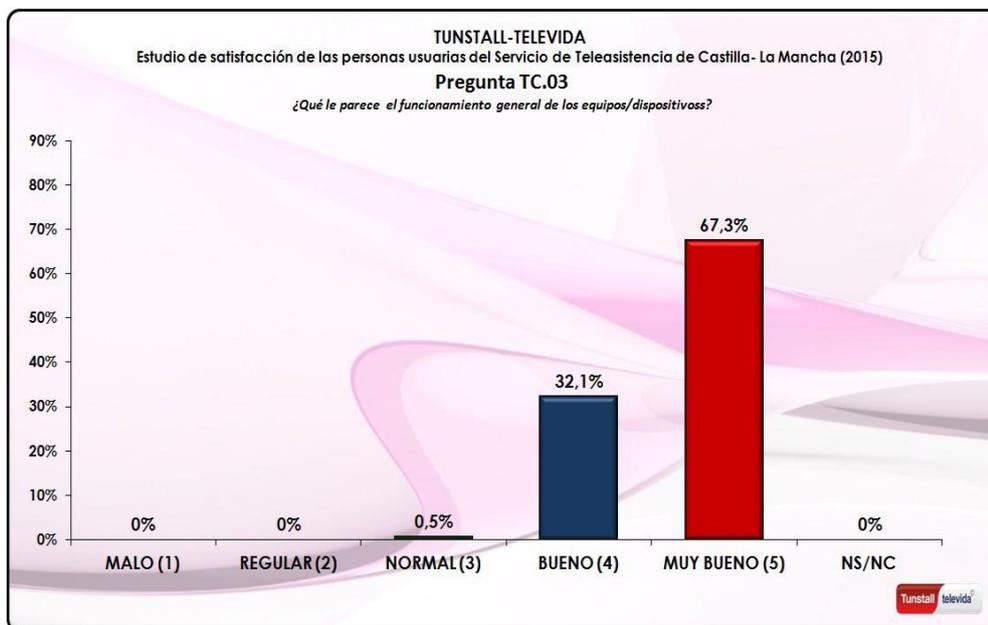
El porcentaje de incidencias técnicas (**24,0%**) que han comunicado las personas entrevistadas en **Castilla-La Mancha** es significativamente mayor a la media observada en 2014 (**14,3%**). Por provincias, son Guadalajara (33,3%) y Ciudad Real (30,6%) las que registran un mayor porcentaje de usuarios que han señalado haber tenido alguna incidencia técnica en sus equipos e instalaciones. (*)



(*) El hecho de incluir en la muestra usuarios con mayor tiempo de alta en el Servicio puede hacer que sus equipos, más antiguos, contribuyan a incrementar los datos de incidencias técnicas.

Pregunta TC.03

Al **99,4%** de las personas consultadas en **Castilla-La Mancha** les parece adecuado el funcionamiento de los equipos de teleasistencia que tienen instalados en sus domicilios. Para la práctica totalidad, el uso de los equipos resulta muy fácil y consideran que su funcionamiento es BUENO o **MUY BUENO** (67,3%)



Valor promedio: **4,668**
 Mediana: **5**
 Moda: **5**
 Máximo: **5**
 Mínimo: **3**
 Desv. Típica: **0,483**

Pregunta FILTRO

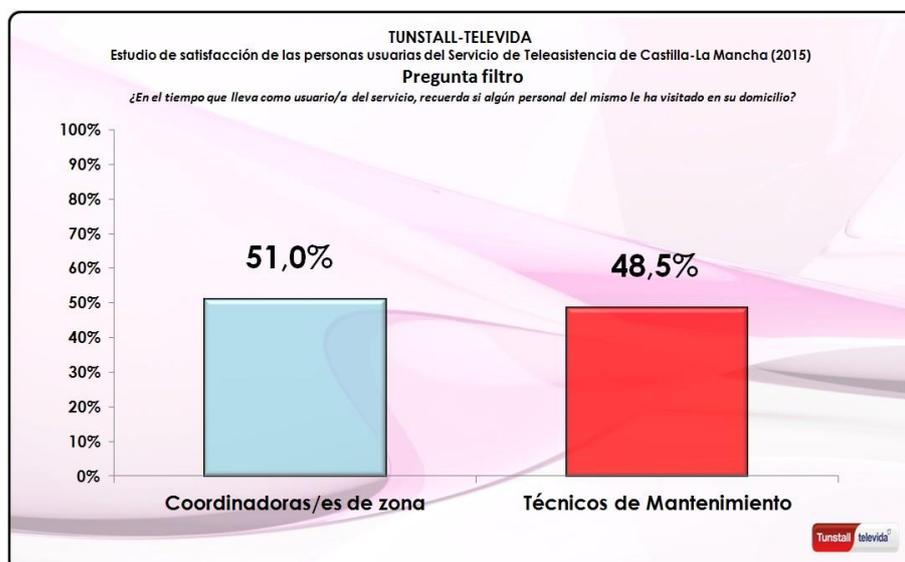
En esta pregunta se solicitó a las personas usuarias que indicaran si habían recibido la visita en su domicilio del personal técnico y/o de coordinación de zona del **Servicio de Teleasistencia**.

Aproximadamente la mitad de las personas consultadas recordaban la visita tanto de los técnicos de mantenimiento como de las/os coordinadoras/es de zona.

Estas cifras son significativamente inferiores a las registradas en el estudio del año pasado. No obstante, este dato puede explicarse por el hecho de que en 2014 la muestra se tomó entre los usuarios que se habían dado de alta en el Servicio desde que **Tunstall- Televida** asumió su gestión.

En el estudio actual se han tenido en cuenta todos los usuarios del Servicio.

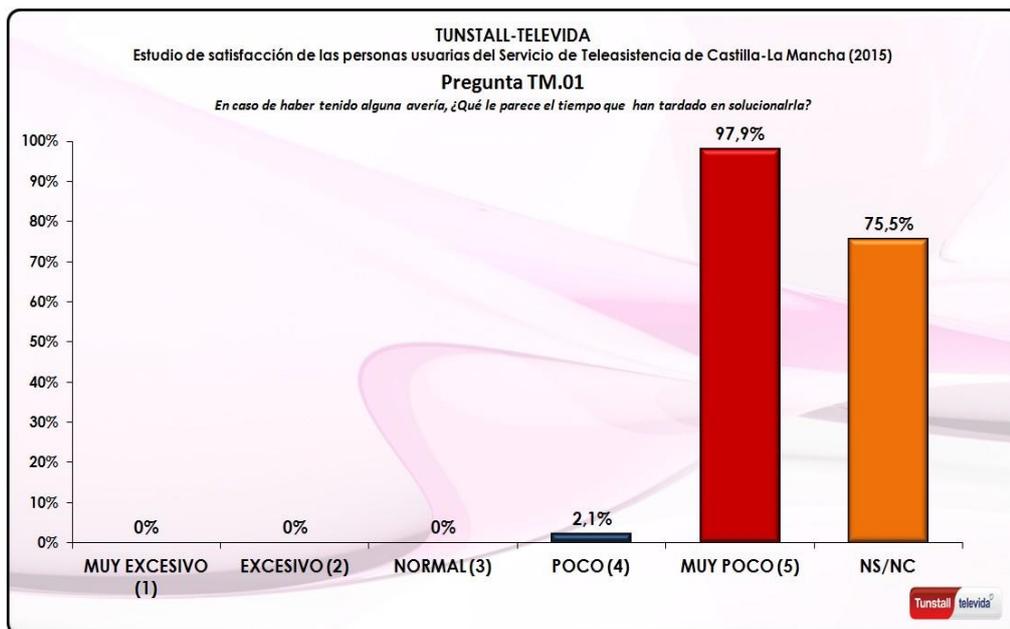
En el estudio de **2014**, el **92,3%** de las personas entrevistadas en Castilla-La Mancha recordaban la visita de las/os coordinadoras/es de zona. Un **79,1%** manifestaron haber recibido la visita de los técnicos de mantenimiento.



ÁREA DE SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Pregunta TM.01

Solo un **24,5%** de las personas entrevistadas han contestado a esta pregunta (*). No obstante, una gran mayoría (**97,9%**) de ellas han indicado que el tiempo de respuesta en resolver la incidencia fue **MUY POCO**. En consecuencia, el Servicio Técnico en Castilla-La Mancha se percibe como **muy ágil**.



Valor promedio: **4,979**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

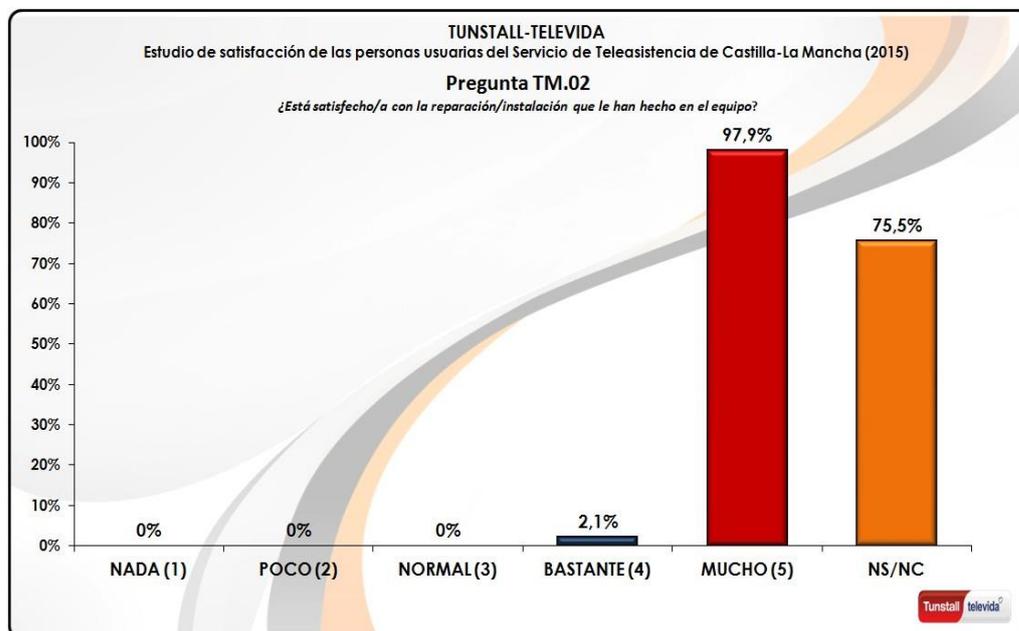
Mínimo: **4**

Desv. Típica: **0,144**

(*) Esta pregunta solo se formuló a las personas que habían indicado previamente haber tenido alguna incidencia técnica en sus equipos

Pregunta TM.02

Las respuestas a esta pregunta coinciden con las de la anterior. Una gran mayoría de las personas que solicitaron la intervención del personal de mantenimiento se han mostrado plenamente satisfechas con las reparaciones realizadas. El **97,9%** indicó estar **MUY CONFORME** con la reparación/instalación que el **Servicio Técnico** hizo en sus equipos y el 2,1% restante estaba **BASTANTE** satisfecho.



Valor promedio: **4,979**

Mediana: **5**

Moda: **5**

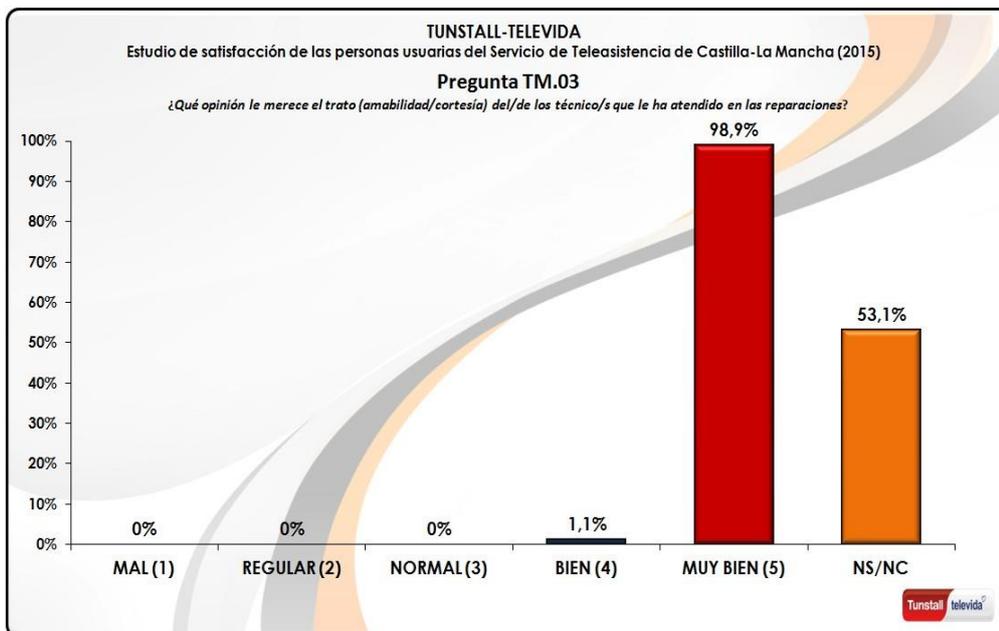
Máximo: **5**

Mínimo: **4**

Desv. Típica: **0,144**

Pregunta TM.03

La amabilidad y cortesía del personal técnico son aspectos destacados por todas las personas consultadas en Castilla-La Mancha. Así lo han reflejado en sus respuestas y en sus comentarios. Para el **100%** de las personas que han respondido a esta pregunta el trato dispensado por los técnicos es BUENO o **MUY BUENO (98,9%)**.



Valor promedio: **4,989**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

Mínimo: **4**

Desv. Típica: **0,104**

No cabe duda que el **Servicio Técnico** de la Delegación de **Castilla-La Mancha** debe considerarse un punto fuerte de la organización.

De las respuestas obtenidas en la encuesta se deduce que el nivel de satisfacción es **Muy Alto** con relación a este aspecto del Servicio de Teleasistencia. En cuatro de las cinco provincias la valoración que dan las personas entrevistadas al Servicio Técnico alcanza el nivel de **EXCELENCIA** (5). Solo en la provincia de Ciudad Real la valoración de tres personas (1,1%) ha evitado que se volviera a alcanzar al máximo valor de la escala de satisfacción. No obstante, la puntuación promedio ha quedado muy próxima y, en la práctica, se puede afirmar que el Servicio Técnico en Castilla-La Mancha cumple con plena satisfacción las necesidades de los usuarios y mantiene el status de 2014.

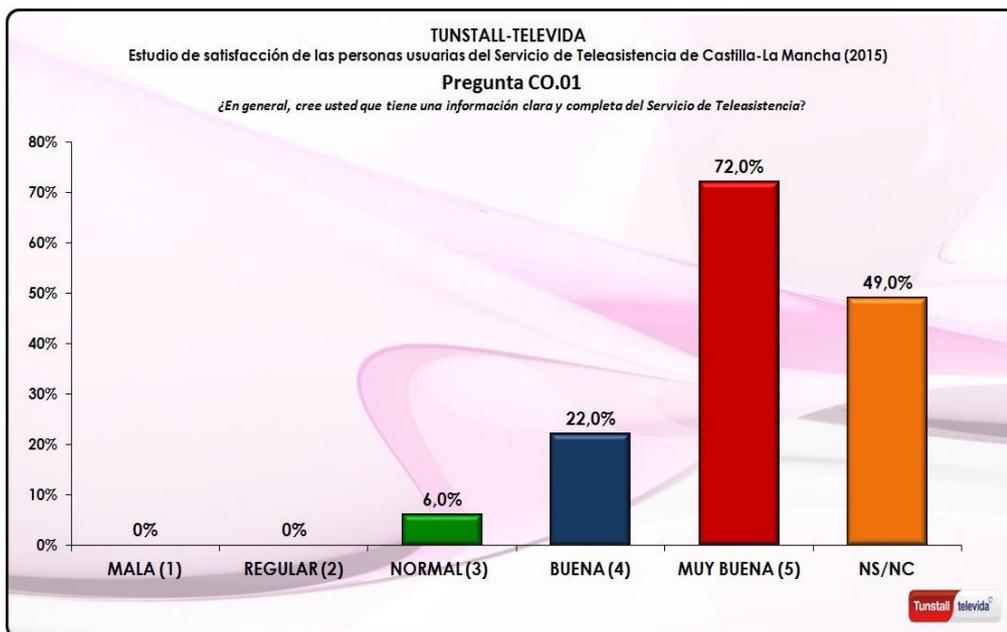
La rapidez de su respuesta, la eficacia de las reparaciones y la amabilidad del personal técnico, han sido valoradas positivamente y recogidas en los comentarios de las personas usuarias como aspectos destacados.

Asimismo, son muchas las personas que, aun sin haber comunicado ninguna incidencia técnica, recuerdan haber recibido las visitas de los técnicos para revisar sus instalaciones y equipos.

ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA

Pregunta CO.01

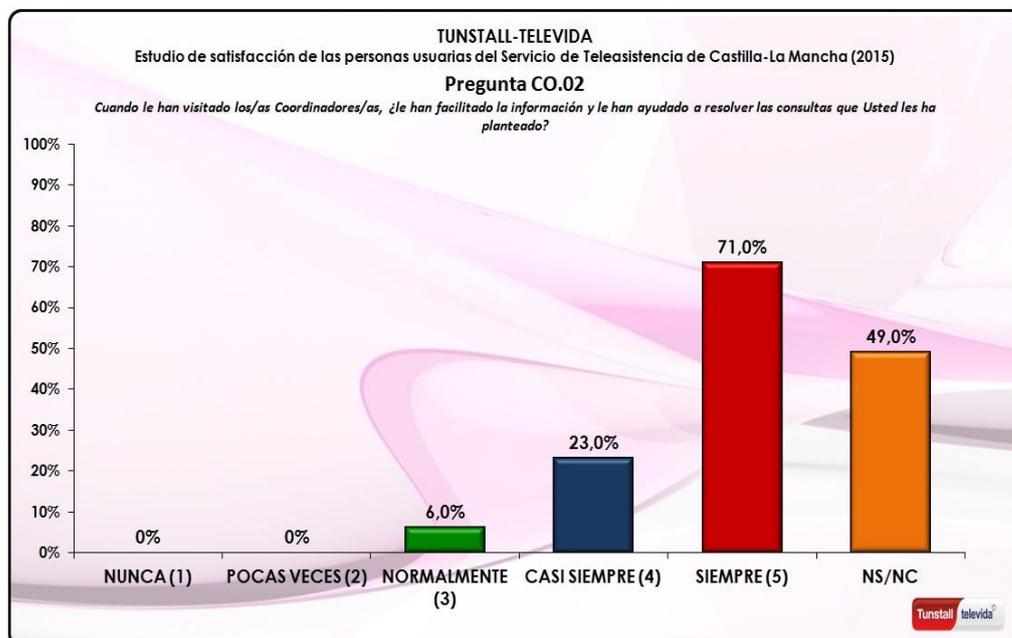
El 51% de las personas consultadas en Castilla-La Mancha han respondido a esta pregunta. De ellas, el **72%** considera **MUY BUENA** la información que han recibido en relación con las condiciones de prestación del **Servicio de Telesistencia**. El 22% la califica como BUENA y otro 6% la valora como NORMAL.



Valor promedio: **4,660**
Mediana: **5**
Moda: **5**
Máximo: **5**
Mínimo: **3**
Desv. Típica: **0,590**

Pregunta CO.02

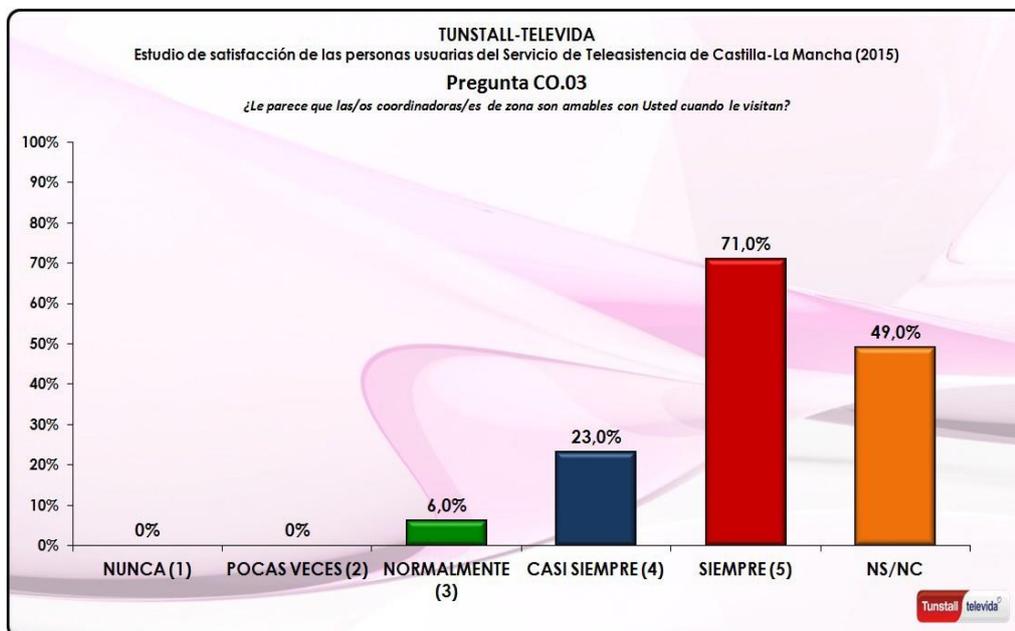
Al igual que en la pregunta anterior, una gran mayoría (**94%**) de las personas que han respondido a esta pregunta en la delegación de **Castilla-La Mancha** considera que las/os coordinadoras/es de zona responden **habitualmente** de forma eficaz a sus consultas. Para el **71%** las/os coordinadoras/es de zona **SIEMPRE** les facilitan una información útil.



Valor promedio: **4,650**
Mediana: **5**
Moda: **5**
Máximo: **5**
Mínimo: **3**
Desv. Típica: **0,592**

Pregunta CO.03

La **amabilidad** de las/os coordinadoras/es de zona en su relación con las personas usuarias es un aspecto que también ha sido señalado en las encuestas. Para el **71%** de las personas que recuerdan la visita de las/os coordinadoras/es, su trato ha sido **SIEMPRE** amable y cordial. Para otro 23% ese buen trato se ha recibido CASI SIEMPRE y solo un 6% lo califica como NORMAL.



Valor promedio: **4,650**

Mediana: **5**

Moda: **5**

Máximo: **5**

Mínimo: **3**

Desv. Típica: **0,592**

Como resumen de este grupo de preguntas, se puede indicar que las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** en la Delegación territorial de Castilla-La Mancha se encuentran bastante satisfechas con la atención que reciben por parte de las/os Coordinadoras/es de zona.

Como aspectos a mejorar, cabe señalar que la percepción de la calidad dentro del área de Coordinación de Zona ha bajado un **4,8%** con respecto a los resultados del estudio de 2014. Este descenso se ha producido en todos los ítems, aunque ha sido más acusado en las preguntas **CO.02** y **CO.03**.

Por provincias, es en Albacete (< 8,8%) y en Guadalajara (< 6,6%) donde la variación ha sido más importante. En Ciudad Real, por su parte, es donde la variación ha sido menos acusada (<2,9%).

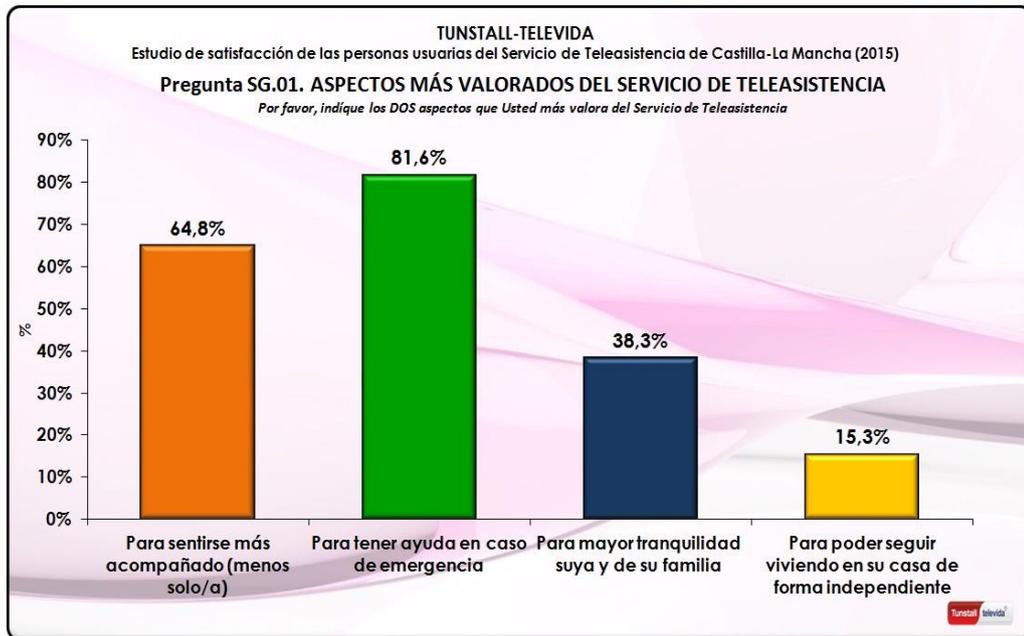
También hay que señalar que son varios los comentarios recogidos que hacen referencia a que las visitas de coordinación son poco frecuentes, en opinión de las personas usuarias, siendo deseable que se produjeran de forma más habitual. Esta demanda ha sido recogida en todas las provincias.

SATISFACCIÓN GENERAL

Pregunta SG.01

En esta pregunta se solicitó a las personas entrevistadas que eligieran los **dos** aspectos que más valoraban del **Servicio de Teleasistencia**, en cuanto a su utilidad.

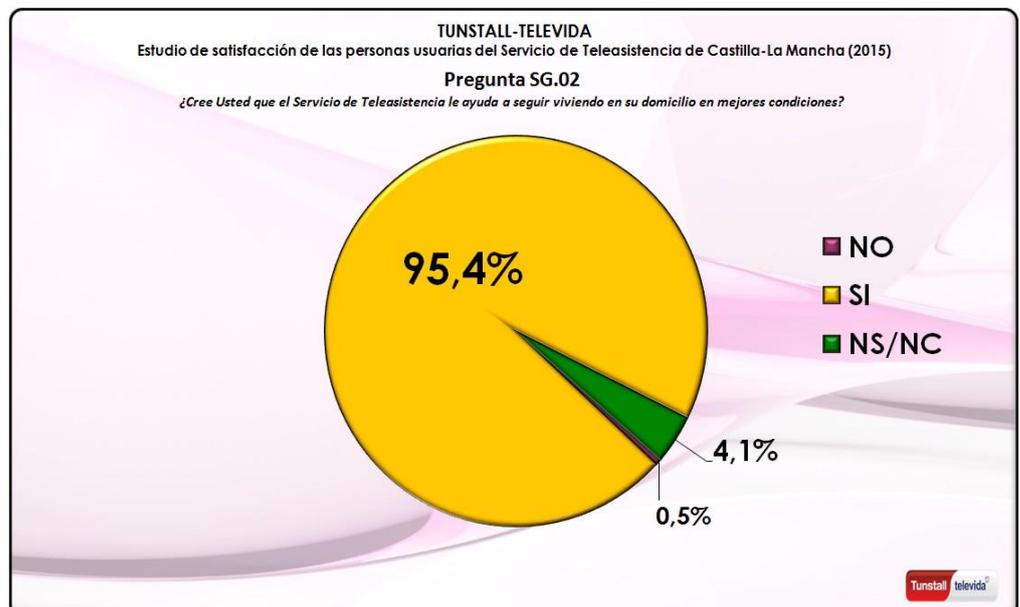
El resultado obtenido en la Delegación Territorial de Castilla-La Mancha indica que las preferencias de las personas entrevistadas se orientan hacia la posibilidad de contar con **ayuda en caso de tener algún tipo de emergencia (81,6%)**. La segunda alternativa más valorada es la de **Sentirse más acompañado/a (64,8%)**. No obstante, hay algunas diferencias entre provincias. Así, en Guadalajara y Toledo, este orden de preferencias se invierte en favor de la opción **Para sentirse más acompañado/a**.



Pregunta SG.02

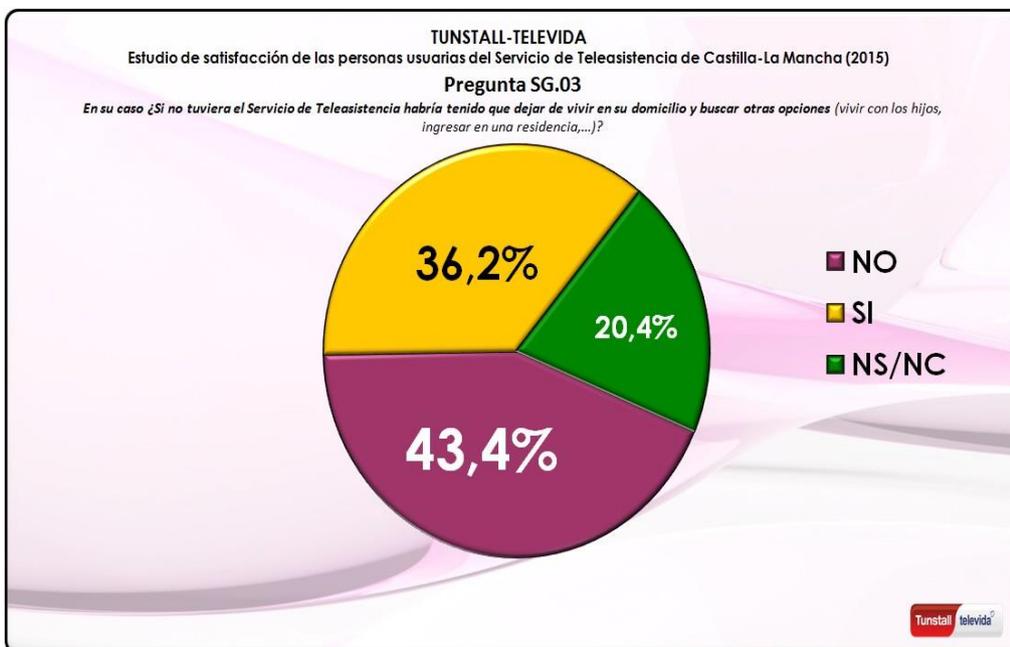
Para esta pregunta, el **95,4%** de las personas entrevistadas en Castilla-La Mancha opina que el **Servicio de Teleasistencia** les ha ayudado a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones.

En opinión de las personas usuarias, el Servicio de Teleasistencia es un buen instrumento para ayudar a mantener una vida independiente en su propio domicilio, con unas condiciones de seguridad adecuadas. Esta opinión es unánime entre las personas entrevistadas en Guadalajara.



Pregunta SG.03

Para el **43,4%** de las personas consultadas en **Castilla-La Mancha** el **Servicio de Teleasistencia** no ha tenido una influencia significativa para ayudarles a seguir viviendo en su domicilio habitual. Sin embargo, el **36,2%** si considera que la Teleasistencia ha evitado que tuviera que optar por otras soluciones (Ej. Residencias geriátricas). El resto (20,4%) no tiene una opinión formada sobre este tema .

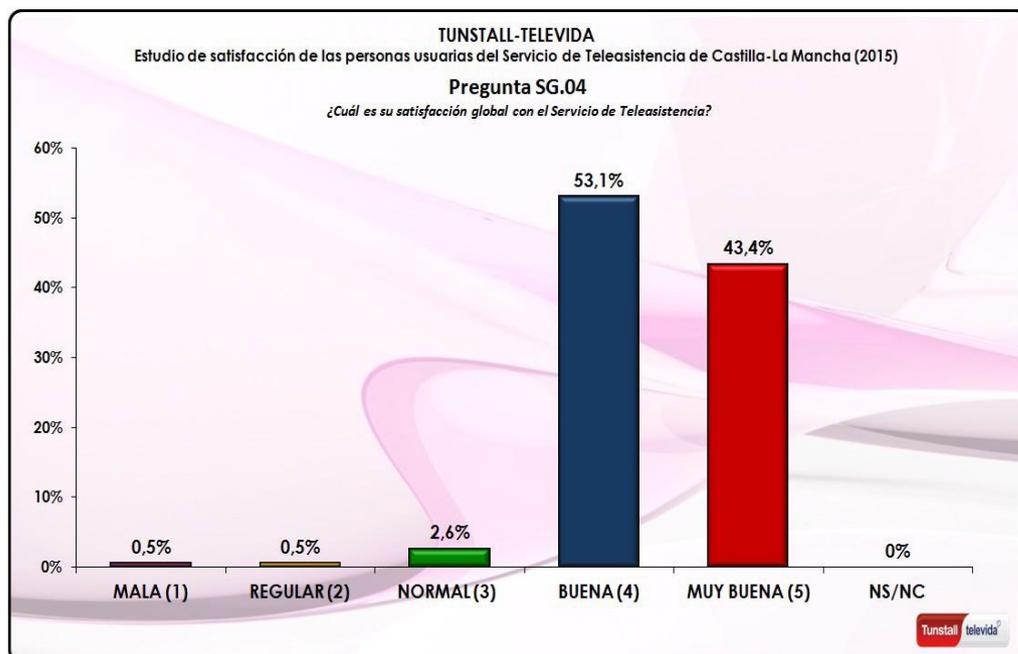


En un análisis por provincias, las respuestas a esta pregunta varían ligeramente, haciendo que en unos casos sea mayoritaria la opción del **SI** (Albacete y Guadalajara) y en otras el **NO** (Ciudad Real, Cuenca y Toledo).

Pregunta SG.04

Esta pregunta **SG.04** está relacionada con la **Satisfacción Global** de las personas usuarias con el **Servicio de Teleasistencia**.

El resultado obtenido en la **Delegación territorial de Castilla-La Mancha** indica que el **96,5%** de las personas consultadas consideran que su nivel de satisfacción es **BUENO** o **MUY BUENO**. En su mayor parte (**53,1%**), valoran su satisfacción global como **BUENA**.



Valor promedio: **4,383**
Mediana: **4**
Moda: **4**
Máximo: **5**
Mínimo: **1**
Desv. Típica: **0,617**

En este caso la evaluación de la **SATISFACCIÓN GLOBAL (SG.04)** de las personas usuarias se ha analizado a través la respuesta a la pregunta: *¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?*

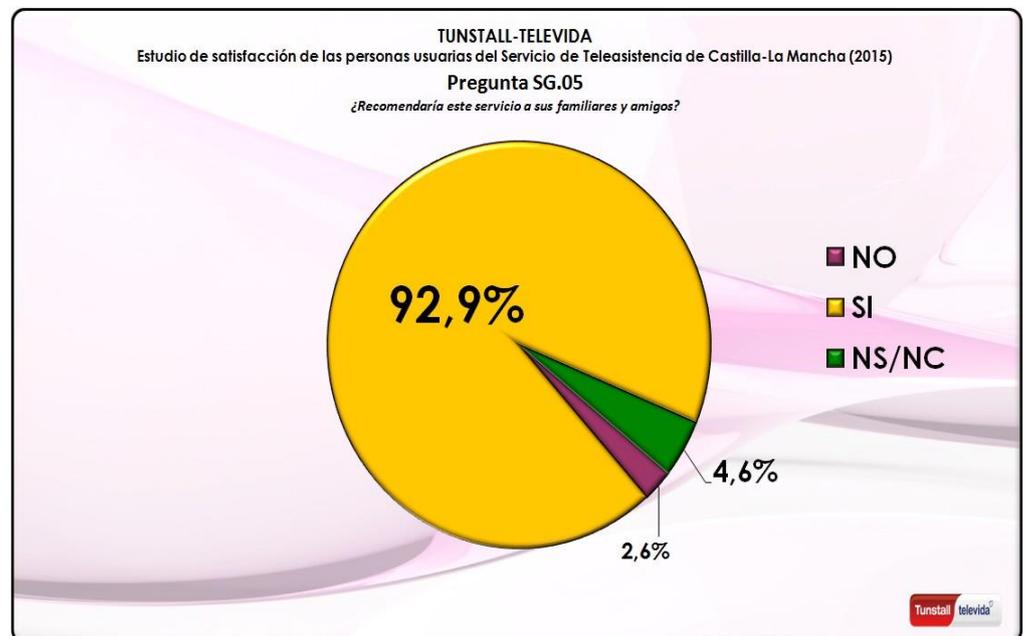
Hay que aclarar que no se trata de una valoración del conjunto de las respuestas a las anteriores preguntas del cuestionario, sino del análisis de la respuesta directa a una pregunta concreta sobre la opinión que le merece a la persona usuaria el **Servicio de Teleasistencia**.

Al tratarse de una pregunta directa, en la que de algún modo la persona encuestada valora el conjunto de los servicios recibidos, puede considerarse como una prueba de contraste que da idea de la percepción subjetiva que tienen las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.

La puntuación promedio obtenida (**4,383**) lo sitúa en la zona de **ALTA SATISFACCIÓN**, claramente por debajo de la media obtenida en cada uno de los ítems analizados de forma separada (Índice de Satisfacción Media - **4,756**).

Pregunta SG.05

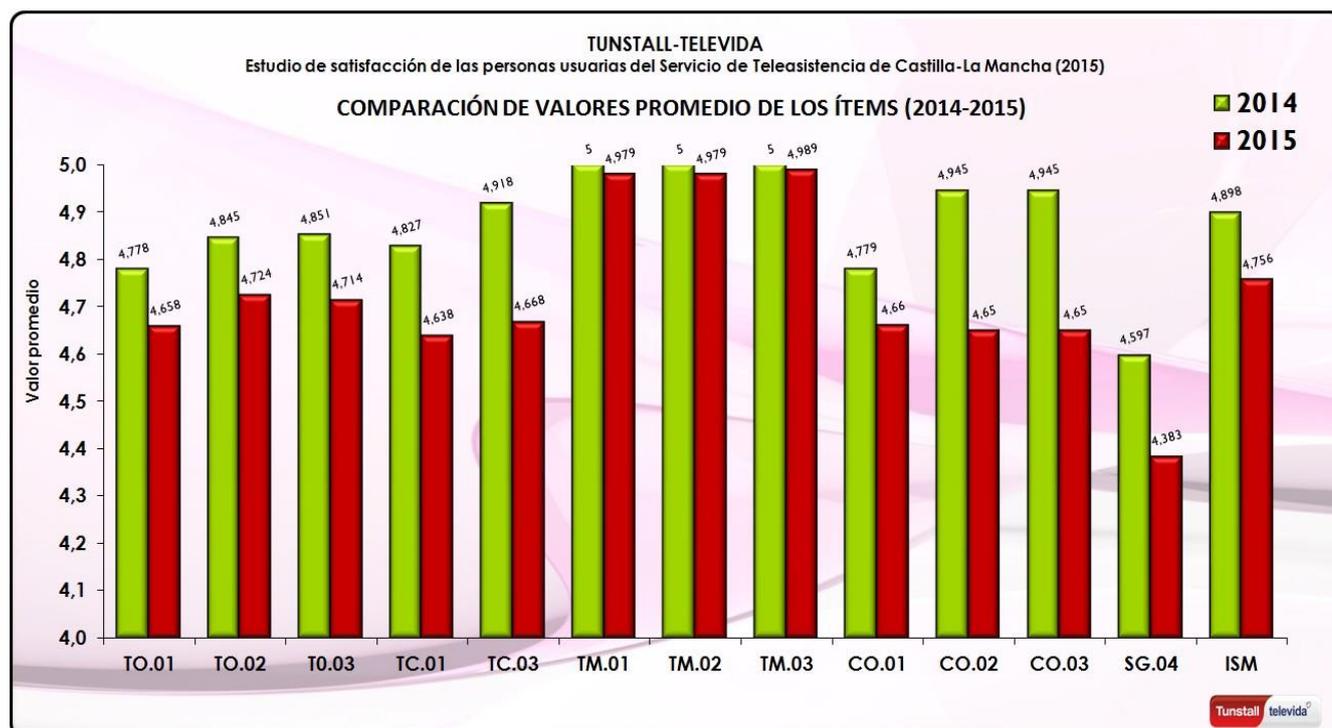
Una prueba más de que el **Servicio de Teleasistencia** se presta con un elevado nivel de satisfacción de las personas usuarias en la **Delegación de Castilla-La Mancha** es que una gran mayoría (**92,9%**) han respondido afirmativamente a la pregunta de si recomendarían el **servicio** a sus familiares y amigos. El 2,6% han indicado que no lo harían y el 4,6% restante no se ha manifestado sobre este asunto.



EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS

En la siguiente tabla se muestran los valores de los distintos ítems analizados en las encuestas de los años 2014 y 2015, así como las diferencias de puntuaciones para cada uno de ellos.

ÍTEM	2014	2015	Diferencia	Diferencia %
TO.01	4,778	4,658	-0,12	-2,51 %
TO.02	4,845	4,724	-0,121	-2,50 %
TO.03	4,851	4,714	-0,137	-2,82 %
TC.01	4,827	4,638	-0,189	-3,92 %
TC.03	4,918	4,668	-0,25	-5,08 %
TM.01	5	4,979	-0,021	-0,42 %
TM.02	5	4,979	-0,021	-0,42 %
TM.03	5	4,989	-0,011	-0,22 %
CO.01	4,779	4,66	-0,119	-2,49 %
CO.02	4,945	4,65	-0,295	-5,97 %
CO.03	4,945	4,65	-0,295	-5,97 %
SG.04	4,597	4,383	-0,214	-4,66 %
ISM	4,898	4,756	-0,142	-2,90 %
Diferencia promedio			-0,144	-2,94 %



TENDENCIAS

ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES

En la valoración de la actividad del **Centro de Atención** se detecta una pérdida de puntuación del 2,61% para el conjunto del área.

Todas las variables experimentan una caída similar en la escala de satisfacción, aunque se mantienen claramente en la zona de MUY ALTA SATISFACCIÓN.

Por provincias, es en **Cuenca** donde la variación porcentual en la puntuación promedio de este área de teleoperadoras/es ha sido más acusada (-4,32%).

ÁREA DE TECNOLOGÍA

Resulta algo sorprendente la pérdida de puntuación en este área de tecnología, que tradicionalmente ha ofrecido en otros estudios altos niveles de satisfacción entre los usuarios del Servicio de Teleasistencia.

Para el conjunto de la delegación de Castilla-La Mancha la pérdida de puntuación de este área es del 4,5%, si bien con diferencias apreciables entre la pregunta **TC.01** (-3,92%) y la **TC.03** (-5,08%). Este descenso en la valoración del funcionamiento general de los equipos puede explicarse por haber incluido dentro de la muestra de estudio usuarios que ya contaban con el Servicio de Teleasistencia antes de que se hiciera cargo del mismo **Tunstall-Televida** y, en consecuencia, disponen de equipos más antiguos.

Por provincias, es en Ciudad Real donde la variación porcentual de la valoración ha sido más evidente (-7,6%).

ÁREA DE SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Los ítems **TM.01**, **TM.02** y **TM.03** parecen mantener su nivel de excelencia con respecto al año anterior. Las mínimas variaciones observadas (-0,35% para el conjunto del área) se explican por las puntuaciones dadas por tres de las personas encuestadas en la provincia de Ciudad Real.

En el resto, los valores promedio de los tres ítems se mantienen con respecto a 2014 en lo más alto de la escala.

ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA

También se observa una tendencia negativa algo acusada en la valoración de la actividad de las/os coordinadoras/es de zona.

Para el conjunto de la Delegación Territorial de Castilla-La Mancha, el área de Coordinación de zona ha perdido un 4,81% con respecto a los resultados de 2014. Esta pérdida de puntuación es más acusada en las variables CO.02 y CO.03, con una caída cercana al 6% (5,97%).

Por provincias, es en Albacete donde el área de Coordinación ha bajado más en la valoración de los usuarios (-9,17%). A ello contribuye, la opinión expresada por muchos de ellos indicando que las visitas que reciben de estos profesionales son poco frecuentes.

SATISFACCIÓN GLOBAL E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM)

La valoración de la **Satisfacción Global** de los usuarios ha caído un 4,66% con respecto a 2014. Es en la provincia de Albacete donde esta variación ha sido mayor (-6,44%).

En lo relativo al **ISM**, éste ha caído en 2015 un 2,9% con respecto a su valor de 2014.

Por provincias, es también Albacete la que muestra una pérdida mayor (-4,2%) en el valor del ISM

ANEXO I

METODOLOGÍA

En el ámbito de la **Comunidad Autónoma de CASTILLA-LA MANCHA** se ha realizado un muestreo específico de los usuarios de esta delegación territorial. De este modo, los resultados obtenidos reflejan la valoración que hacen las personas usuarias del servicio que se presta en esta zona, atendiendo a su idiosincrasia y características propias.

Aunque con algunas modificaciones, para el año **2015** se han conservado la mayor parte de los ítems utilizados en el estudio de 2014, lo que ha permitido hacer una comparación de resultados, especialmente en los aspectos relevantes del servicio.

Siguiendo la línea iniciada en los estudios anteriores, se han mantenido también la mayor parte de los parámetros y métodos de análisis generales utilizados en ellos. De este modo se ha buscado que fuera posible la comparación de los resultados obtenidos, con el fin de poder establecer las tendencias de los diferentes aspectos analizados.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

El estudio se ha orientado a conocer la opinión de las personas usuarias sobre las siguientes dimensiones que influyen en la calidad percibida del **Servicio de Teleasistencia**:

- **Disponibilidad del apoyo**, en relación con el contacto que la persona usuaria tiene con el proveedor del servicio.
- **Capacidad de reacción**, en relación con la velocidad con la que el proveedor ofrece una respuesta ante una demanda de la persona usuaria.
- **Información sobre el servicio**, tanto en el momento de contratación (alta en el servicio) como durante la prestación del mismo. Esta información se evalúa tanto por su claridad como por su cantidad (completa). También se considera aquí el esfuerzo que realizan los distintos profesionales por dar una información comprensible de las gestiones o actividades a realizar.
- **Puntualidad del apoyo**, en relación con la prestación del servicio demandado en un tiempo ajustado para su completa realización a satisfacción de la persona usuaria, conjugando la agilidad en el desempeño de la tarea y el trato humano que requiere el **Servicio de Teleasistencia**, en todas sus componentes.
- **Integridad del apoyo**, en relación con la eficacia en los resultados del servicio, una vez ha sido prestado.
- **Profesionalidad del apoyo**, en relación con la conducta y trato dispensado por los distintos profesionales que atienden las personas usuarias, en el marco de la prestación del servicio concreto.
- **Motivación para utilizar el Servicio de Teleasistencia**, valorando los factores que más influyen en la toma de la decisión de solicitar ser usuario del servicio y mantenerse en el mismo.
- **Satisfacción global con respecto al apoyo**, en relación con la opinión que le merece a la persona usuaria el conjunto de servicios que recibe.
- **Influencia del Servicio de Teleasistencia en la autonomía y seguridad de las personas usuarias.**

ANEXO II

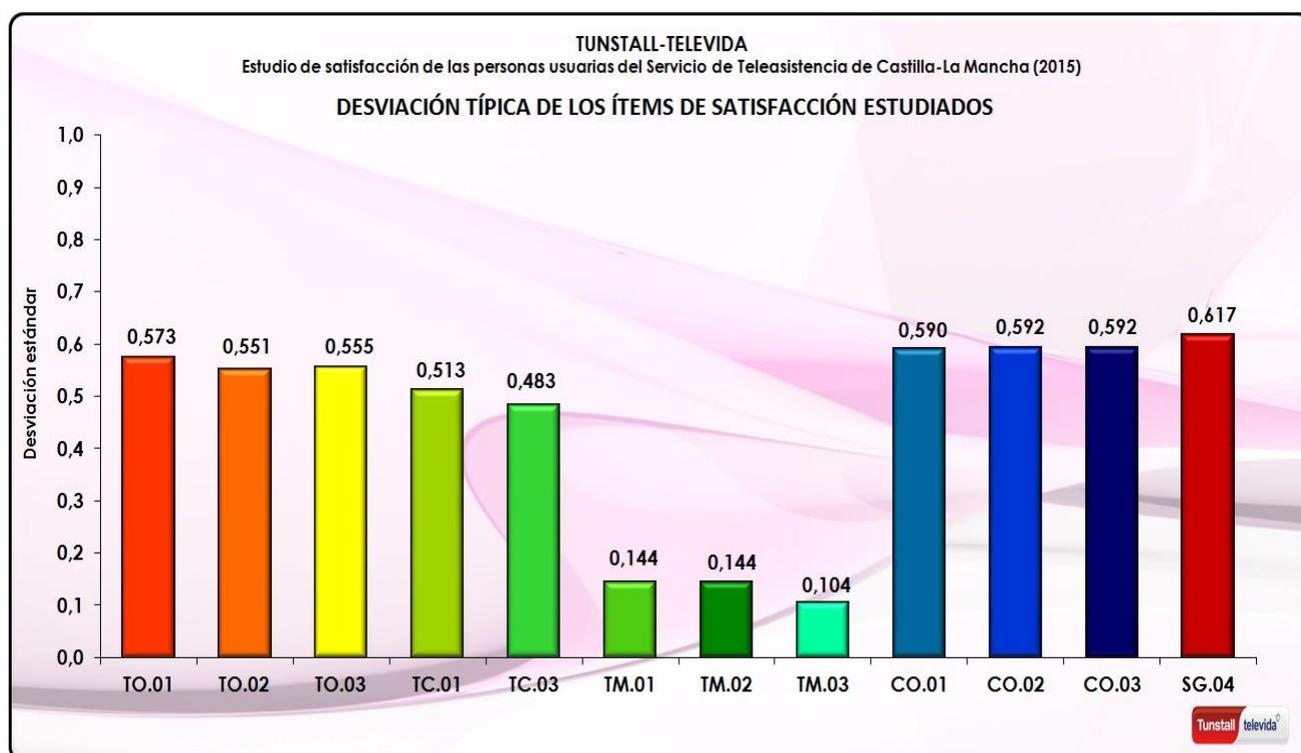
DISPERSIÓN DE LOS DATOS

Con respecto a la dispersión de los valores obtenidos para cada una de las variables analizadas ésta debe considerarse en todos los casos **BAJA** o **MUY BAJA**. En consecuencia, se observa un alto grado de homogeneidad en las respuestas de personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia**.

Entre los ítems de satisfacción, las preguntas **CO.02** y **CO.03** son las que tiene un grado de dispersión algo mayor que el resto ($\sigma= 0,592$), aunque sigue siendo **BAJA** y con un valor que duplica el de 2014 ($\sigma= 0,252$).

También entre los ítems de satisfacción se destaca el mínimo valor de los indicadores de dispersión en el área de **TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO**, especialmente en la pregunta **TM.03**, siguiendo así la tendencia observada en estudios anteriores.

Por el contrario, ha aumentado el grado de dispersión en las respuestas a la pregunta **SG.04** de **Satisfacción Global** ($\sigma= 0,617$), aunque se mantiene por debajo del 15% del promedio de la valoración del ítem y puede seguir considerándose como **BAJO**.



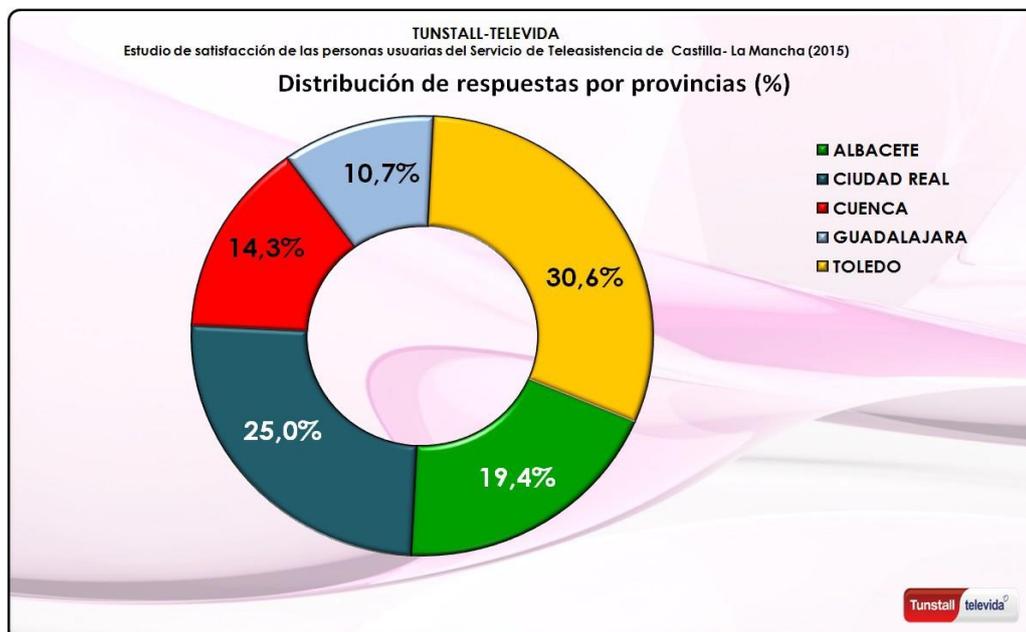
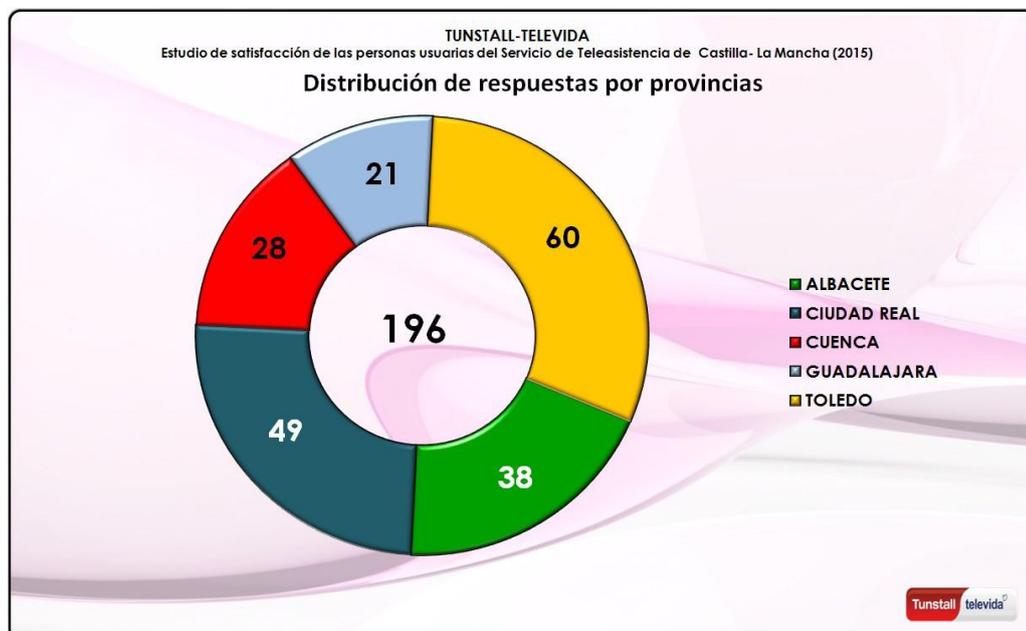
ANEXO III

TRABAJO DE CAMPO

La recogida de datos se ha llevado a cabo mediante una **ENCUESTA TELEFÓNICA** sobre una selección aleatoria de personas usuarias proporcionada por **TUNSTALL-TELEVIDA** y que incluía a todas las que se mantienen activas en el servicio, con independencia del tiempo que llevaran de alta en el mismo.

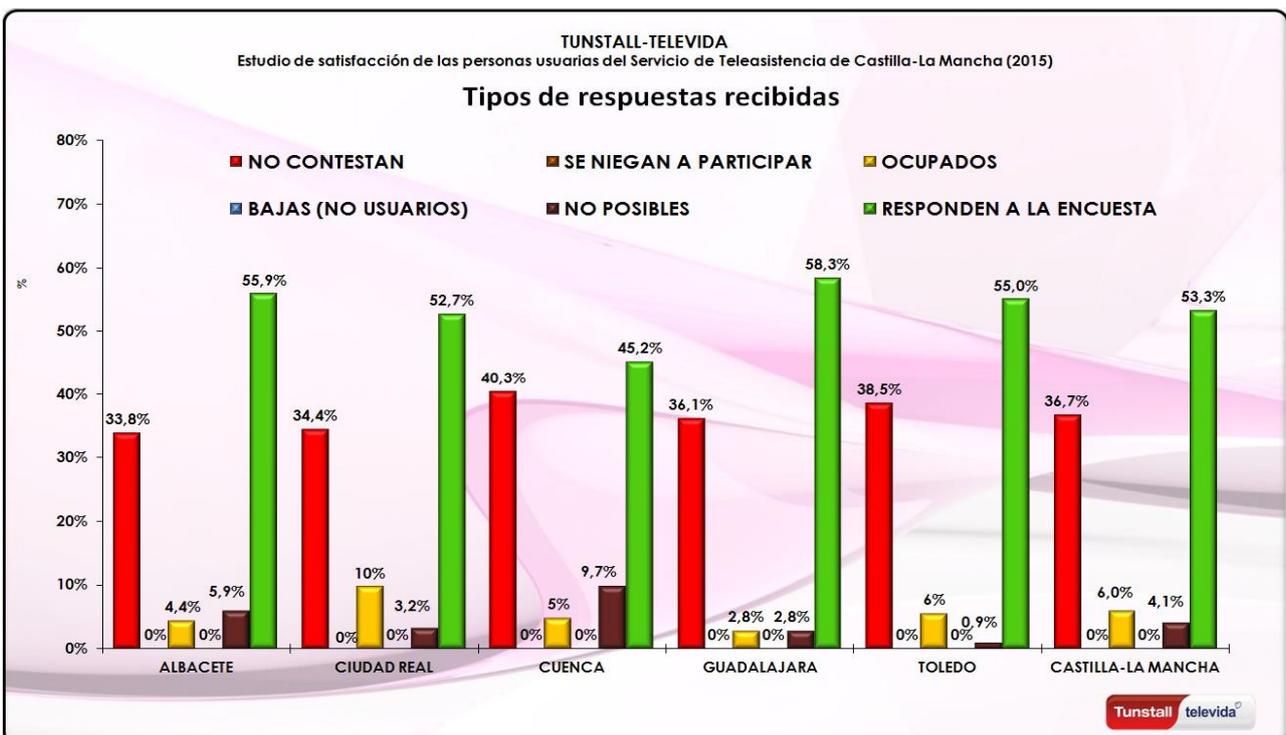
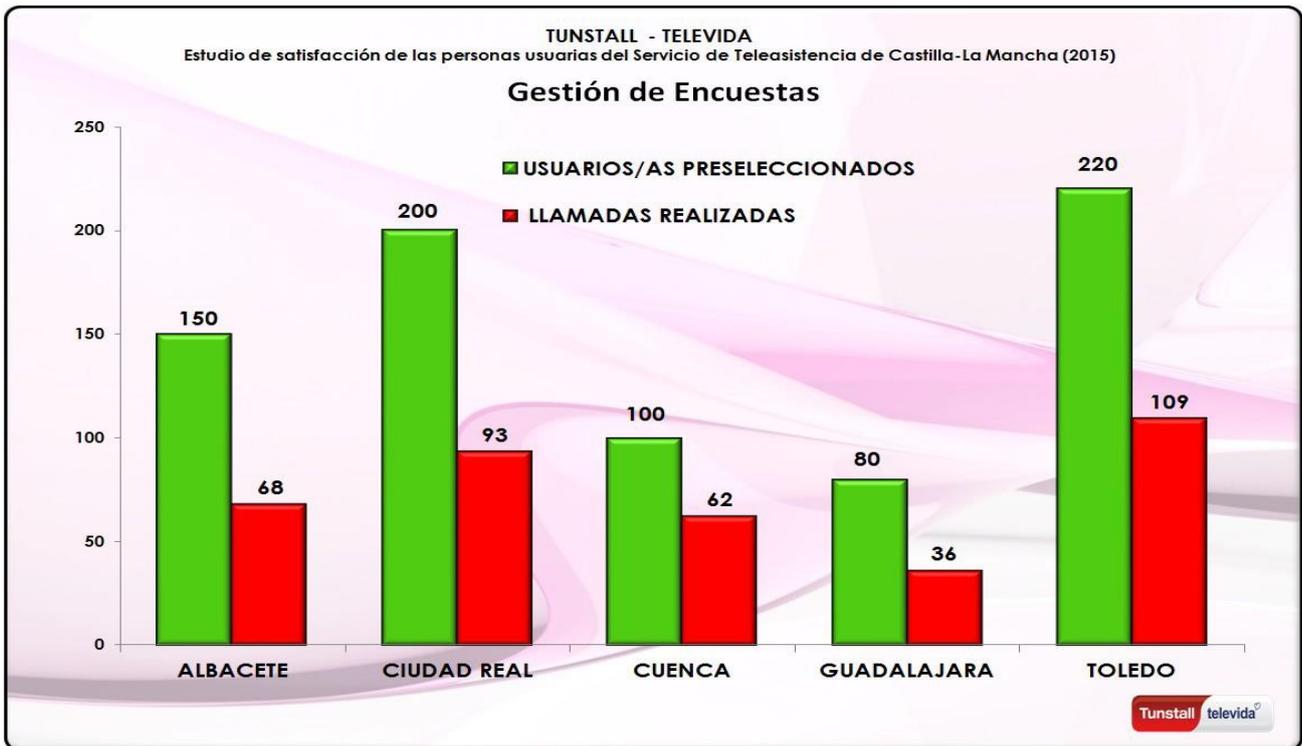
Las entrevistas telefónicas se han realizado con el apoyo de **cuestionarios semiestructurados**, con los que posteriormente se ha alimentado una Base de Datos para su análisis con programas estadísticos y de cálculo.

Asimismo, en la distribución de la muestra se han respetado los porcentajes de usuarios en cada delegación provincial (Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo).



Sobre una selección inicial de 750 personas usuarias del Servicio de Teleasistencia en la Delegación Territorial de **Castilla-La Mancha**, se realizaron 368 llamadas para completar la muestra final de **196** usuarios, sobre la que se ha realizado el análisis.

En cuanto al grado de respuesta obtenido entre los usuarios a los que se ha consultado, éste puede considerarse **MEDIO** (53,3%). Ninguna de las personas consultadas se ha negado a participar en el estudio.



ANEXO IV

CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES CON LA SATISFACCIÓN GLOBAL (SG.04)

Con el fin de determinar la relación existente entre cada uno de los aspectos estudiados y la **SATISFACCIÓN GLOBAL** con el servicio (**SG.04**), se ha determinado el **Coefficiente de Correlación** (r) entre los distintos parámetros evaluados.

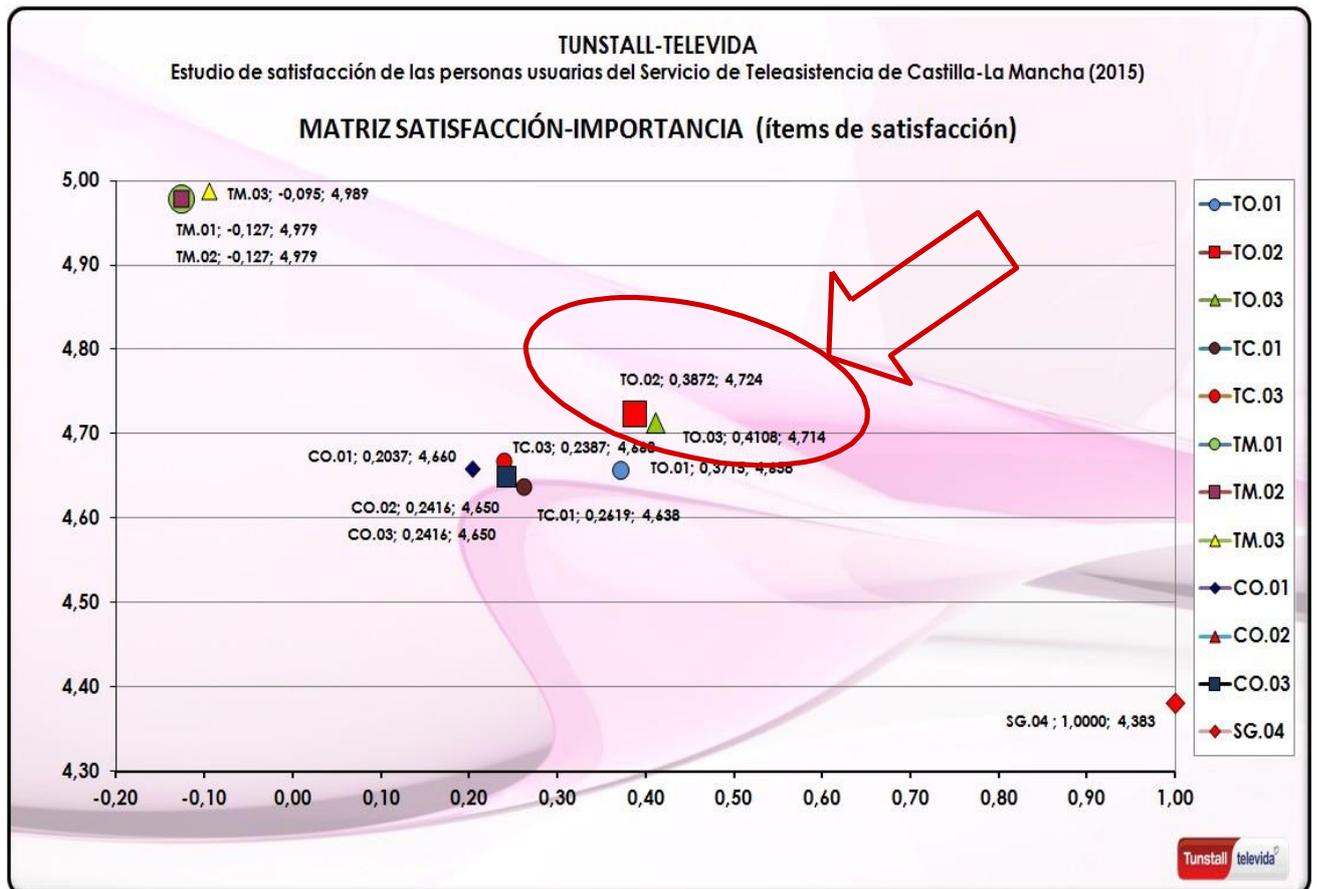
Lo que se trata de conocer en este caso son los aspectos que evolucionan de la misma forma (relación directa) que la **Satisfacción Global** de las personas usuarias (cuando aumenta la puntuación en ellos también crece el nivel de satisfacción).

Asimismo, se busca identificar aquellos otros elementos del servicio que podrían tener una influencia inversa, es decir, un aumento en la puntuación en ellos repercutiría en una disminución del nivel de **Satisfacción Global**.

Las variables que parecen tener una mayor importancia en su relación con la **Satisfacción Global** son:

- **TO.02.** Relacionada con la eficacia de la atención que proporcionan las/os teleoperadoras/es.
- **TO.03.** Relacionada con la amabilidad y cortesía de las/os teleoperadoras/es.

En ambos casos su influencia tiene una intensidad media-baja y la relación lineal es directa.



**Estudio de la Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de
Teleasistencia Domiciliaria en la Delegación Territorial de
CASTILLA - LA MANCHA**

