



CASTILLA
LA MAN
CHA
x

SERVICIO PÚBLICO DE **TELEASISTENCIA**



Castilla-La Mancha



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEASISTENCIA DE CASTILLA-LA MANCHA TUNSTALL TELEVIDA - RESUMEN DE RESULTADOS

Tunstall televida

METODOLOGÍA Y METAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017:



- ➔ Localizar las fuentes de satisfacción y de insatisfacción de las personas usuarias del servicio.
- ➔ Comprender los puntos esenciales de las personas usuarias.
- ➔ Facilitar el análisis de la evolución de los resultados y de los principales indicadores de satisfacción.
- ➔ Identificación de aspectos de mejora.
- ➔ Implementar planes de mejora que incidan en la satisfacción de las personas usuarias.



- ➔ Encuesta realizada durante los meses de julio-octubre de 2017.
- ➔ Encuesta realizada por la empresa Asproseat y People Vox.
- ➔ Encuesta telefónica dirigida a las personas usuarias (submuestra seleccionada por Tunstall Televida).
- ➔ Encuesta realizada a personas usuarias del Servicio Público de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.



- ➔ La encuesta se realizó a **380 personas** que respondieron satisfactoriamente a toda la encuesta. No se consideraron los cuestionarios parcialmente respondidas.
- ➔ Nivel de confianza del **95%**, Margen de error máximo del **5%**.



PARTICIPACIÓN:

| EDAD | | % |
|----------------------|------------|-------------|
| MÁS DE 80 AÑOS | 258 | 67,9% |
| MENOS DE 80 AÑOS | 120 | 31,6% |
| Sin dato de edad | 2 | 0,5% |
| Total general | 380 | 100% |

| DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS | | % |
|---|------------|-------------|
| Con detector Fuego/Humo | 6 | 1,6% |
| Con Detector Fuego/Humo y Detector Gas, | 2 | 0,5% |
| Con Dispositivo TAM | 2 | 0,5% |
| Sin dispositivos | 370 | 97,4% |
| Total general | 380 | 100% |

| REPRESENTANTE | | % |
|----------------------|------------|-------------|
| NO | 55 | 14,5% |
| SI | 325 | 85,5% |
| Total general | 380 | 100% |

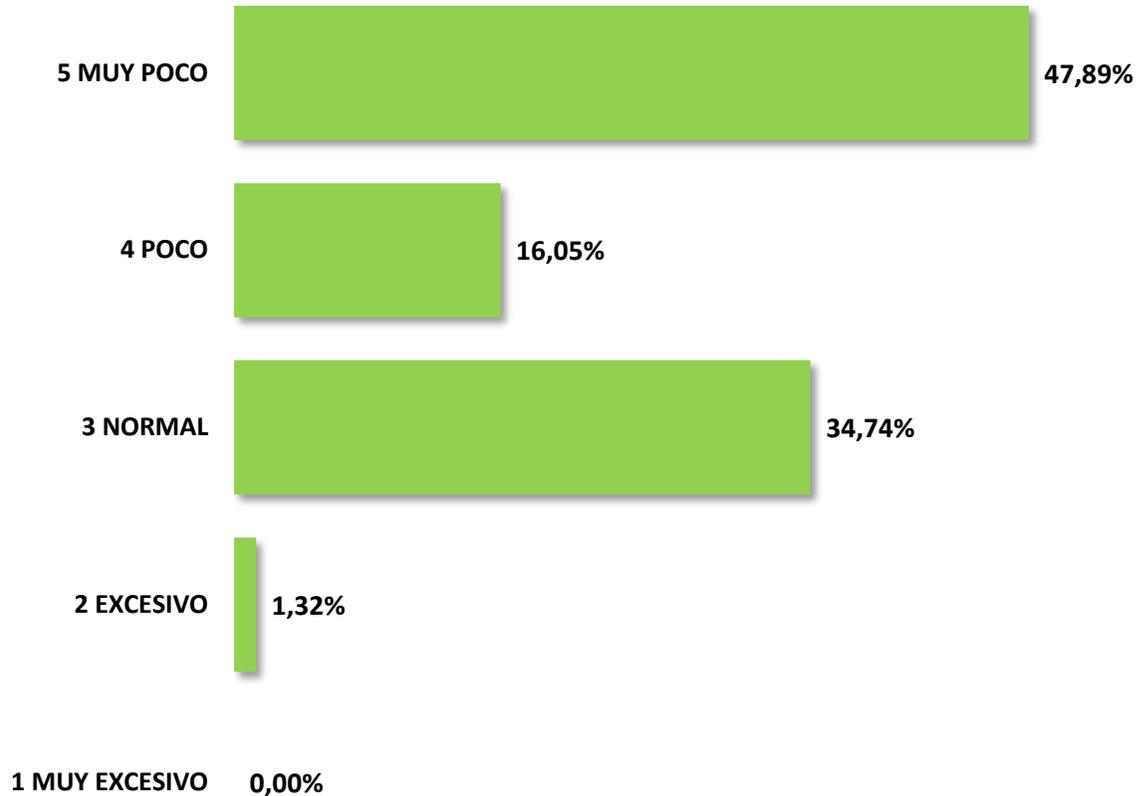
| INTERVENCIÓN TÉCNICA | | % |
|----------------------|------------|-------------|
| NO | 284 | 74,7% |
| SÍ | 96 | 25,3% |
| Total general | 380 | 100% |

| PROVINCIA | | % |
|----------------------|------------|-------------|
| Albacete | 76 | 20% |
| Ciudad Real | 96 | 25,3% |
| Cuenca | 50 | 13,2% |
| Guadalajara | 40 | 10,5% |
| Toledo | 118 | 31% |
| Total general | 380 | 100% |



TELEOPERADORAS/ES

TO.01 DESDE QUE USTED PULSA EL BOTÓN, EL TIEMPO QUE TARDAN EN RESPONDERLE, LE PARECE....

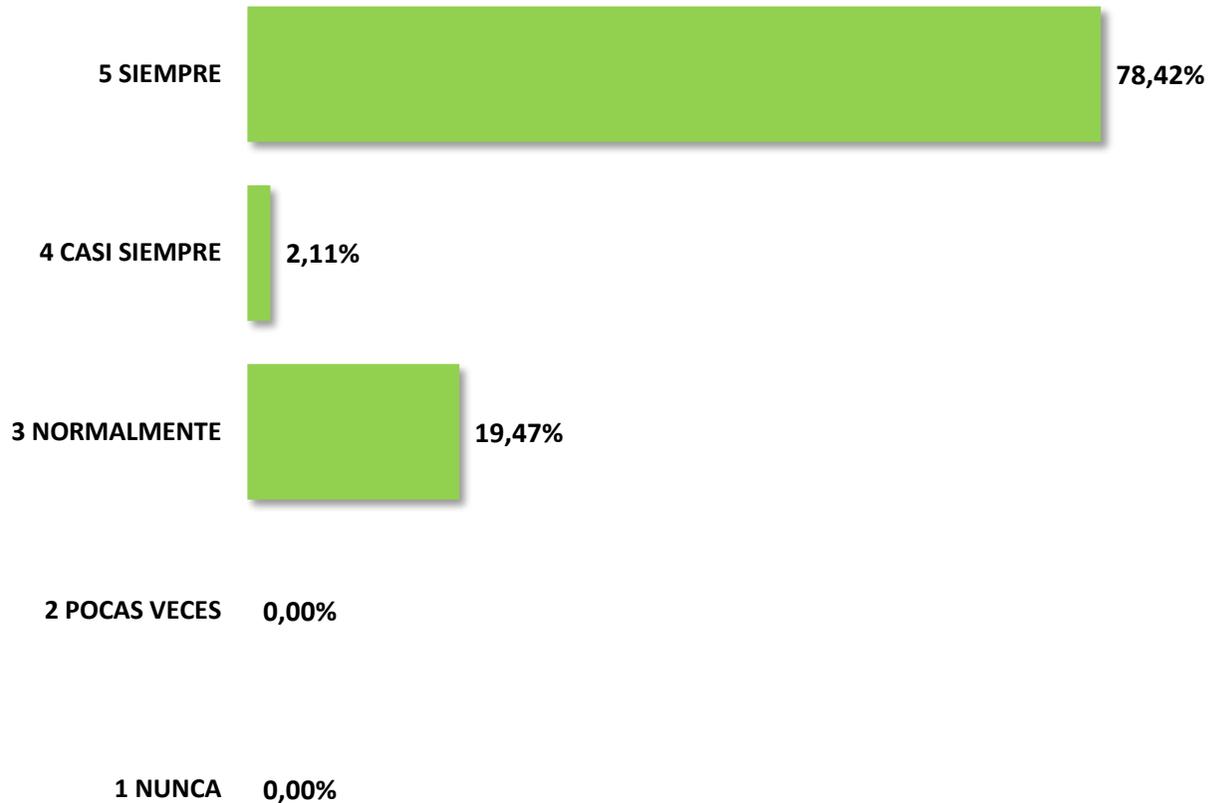


| TO.01 | |
|---------------------------|-----------|
| Media | 4,105263 |
| Mediana | 4 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,932822 |
| Varianza de la muestra | 0,870157 |
| Curtosis | -1,565802 |
| Coefficiente de asimetría | -0,309093 |
| Rango | 3 |
| Mínimo | 2 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1560 |
| Cuenta | 380 |

| TO.01 | | |
|----------------|------------|-------------|
| 5 MUY POCO | 182 | 47,89% |
| 4 POCO | 61 | 16,05% |
| 3 NORMAL | 132 | 34,74% |
| 2 EXCESIVO | 5 | 1,32% |
| 1 MUY EXCESIVO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 380 | 100% |



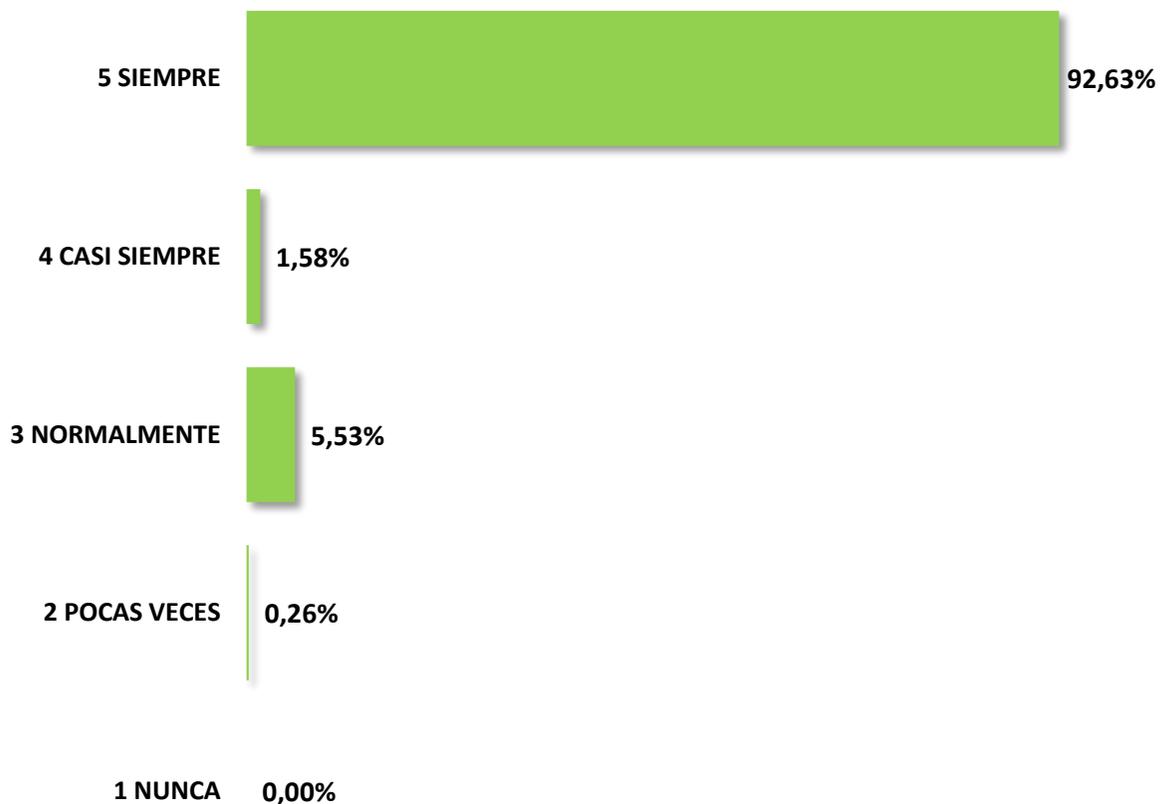
TO.02 ¿CUANDO USTED HA LLAMADO, LAS/LOS TELEOPERADORAS/ES LE HAN DADO LA SOLUCIÓN QUE NECESITABA EN ESE MOMENTO?



| TO.02 | |
|---------------------------|-----------|
| Media | 4,589474 |
| Mediana | 5 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,795697 |
| Varianza de la muestra | 0,633134 |
| Curtosis | 0,19773 |
| Coefficiente de asimetría | -1,464663 |
| Rango | 2 |
| Mínimo | 3 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1744 |
| Cuenta | 380 |

| TO.02 | | |
|----------------|------------|-------------|
| 5 SIEMPRE | 298 | 78,42% |
| 4 CASI SIEMPRE | 8 | 2,11% |
| 3 NORMALMENTE | 74 | 19,47% |
| 2 POCAS VECES | 0 | 0,00% |
| 1 NUNCA | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 380 | 100% |

TO.03 ¿LE PARECE QUE LOS TELEOPERADORES/AS SON AMABLES CON USTED CUANDO LLAMA?

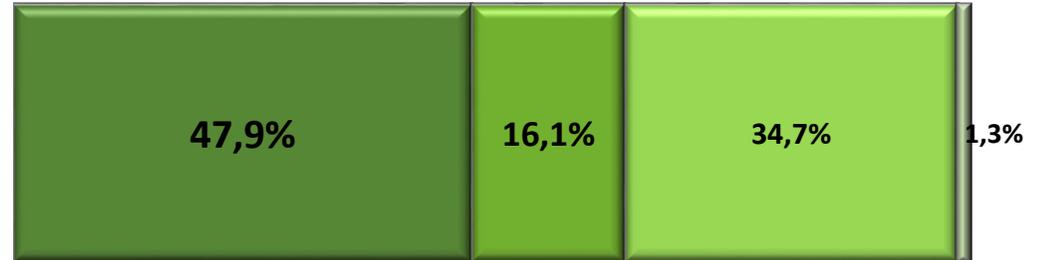


| TO.03 | |
|---------------------------|-----------|
| Media | 4,865789 |
| Mediana | 5 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,493106 |
| Varianza de la muestra | 0,243154 |
| Curtosis | 11,7306 |
| Coefficiente de asimetría | -3,605428 |
| Rango | 3 |
| Mínimo | 2 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1849 |
| Cuenta | 380 |

| TO.03 | | |
|----------------|------------|-------------|
| 5 SIEMPRE | 352 | 92,63% |
| 4 CASI SIEMPRE | 6 | 1,58% |
| 3 NORMALMENTE | 21 | 5,53% |
| 2 POCAS VECES | 1 | 0,26% |
| 1 NUNCA | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 380 | 100% |



TO.01 Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....



TO.02 ¿Cuando usted ha llamado, los/las Teleoperadores/as le han dado la solución que necesitaba en ese momento?



TO.03 ¿Le parece que los Teleoperadores/as son amables con usted cuando llama?

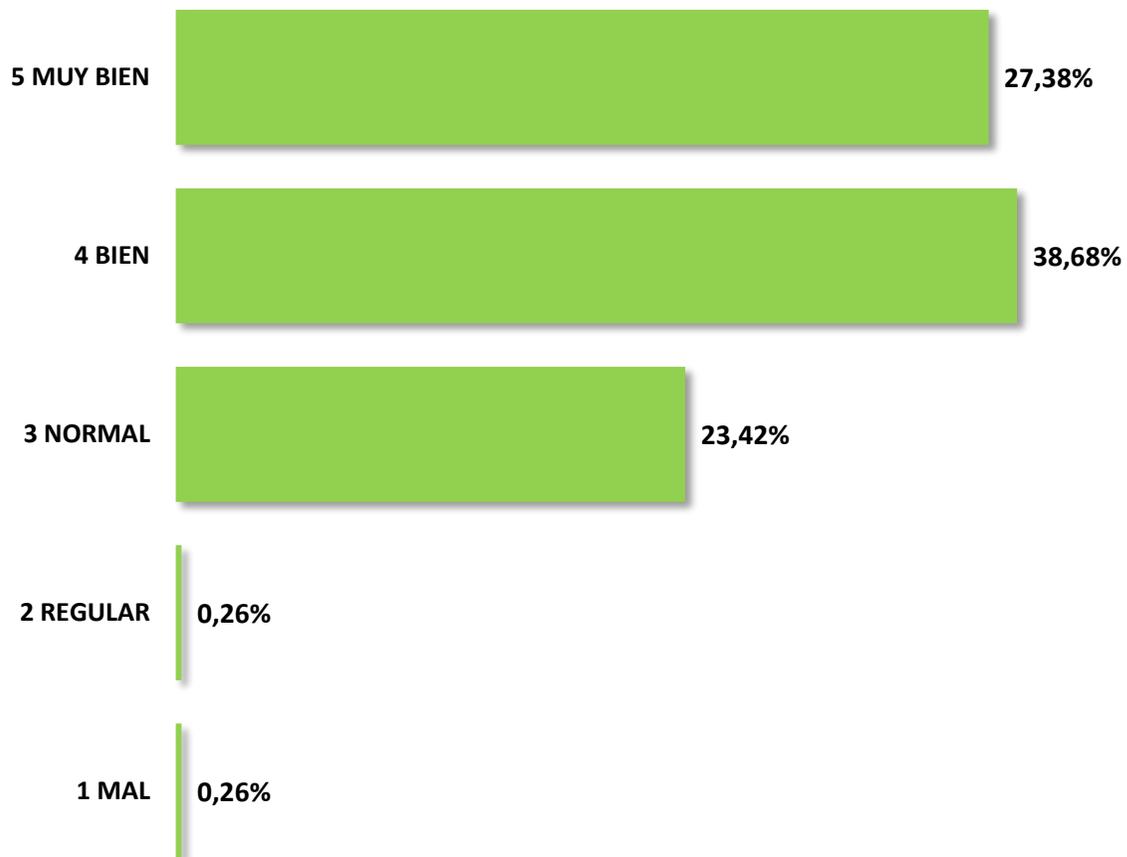


5 4 3 2 1



TECNOLOGÍA

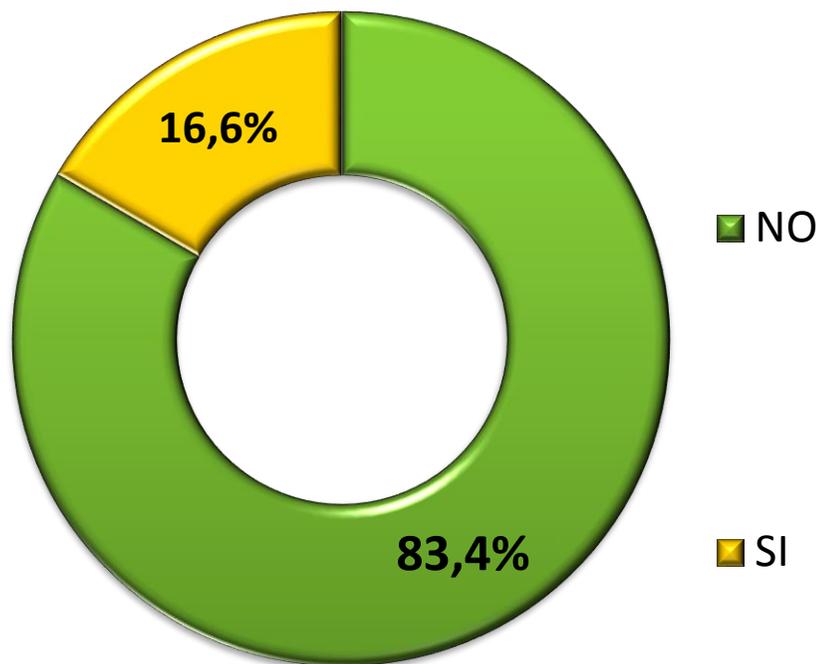
TC.01 ¿QUÉ LE PARECE LA INFORMACIÓN QUE HA RECIBIDO EN RELACIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO Y EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA QUE TIENE EN SU DOMICILIO?



| TC.01 | |
|---------------------------|-----------|
| Media | 4,126316 |
| Mediana | 4 |
| Moda | 4 |
| Desviación estándar | 0,792339 |
| Varianza de la muestra | 0,627802 |
| Curtosis | -0,698029 |
| Coefficiente de asimetría | -0,388896 |
| Rango | 4 |
| Mínimo | 1 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1568 |
| Cuenta | 380 |

| TC.01 | | |
|--------------|------------|-------------|
| 5 MUY BIEN | 142 | 37,38% |
| 4 BIEN | 147 | 38,68% |
| 3 NORMAL | 89 | 23,42% |
| 2 REGULAR | 1 | 0,26% |
| 1 MAL | 1 | 0,26% |
| TOTAL | 380 | 100% |

TC.02 ¿HA TENIDO ALGUNA VEZ AVERÍA EN LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA?

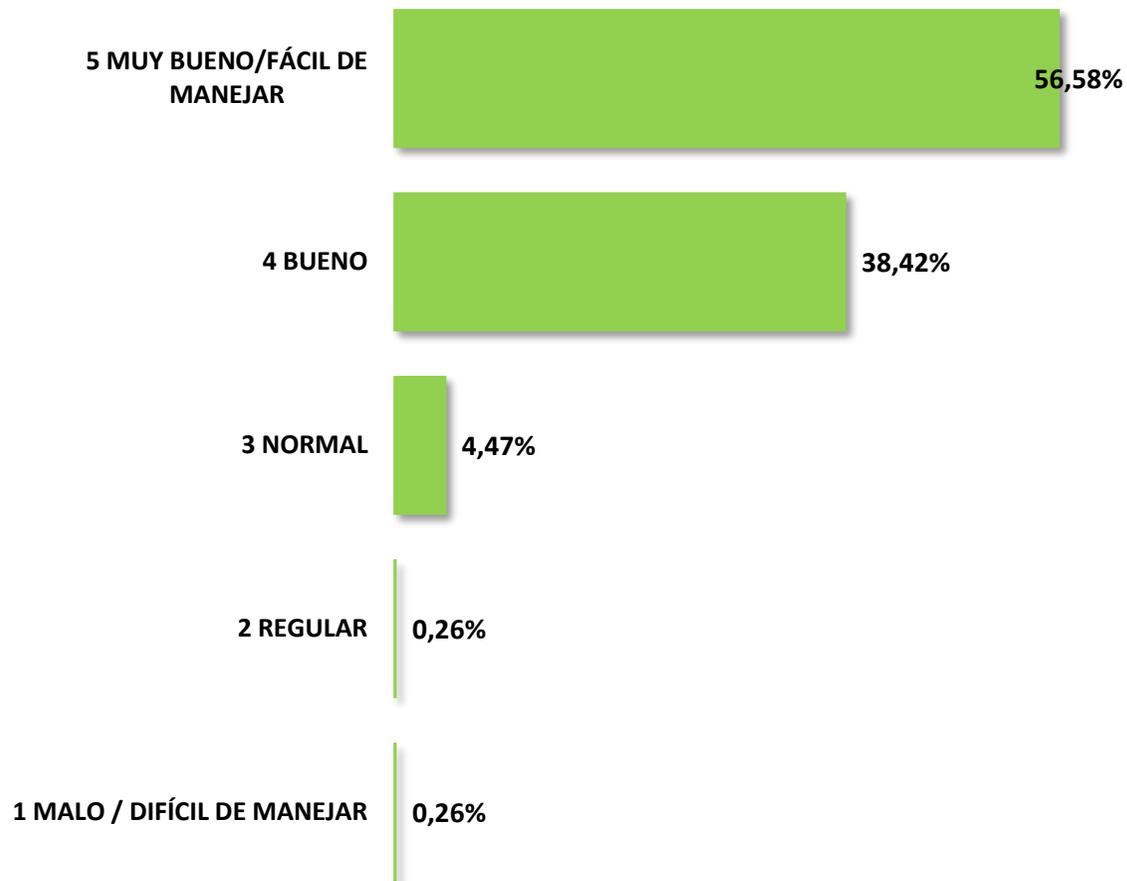


TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| NO | 317 | 83,42% |
| SI | 63 | 16,58% |
| TOTAL | 380 | 100% |



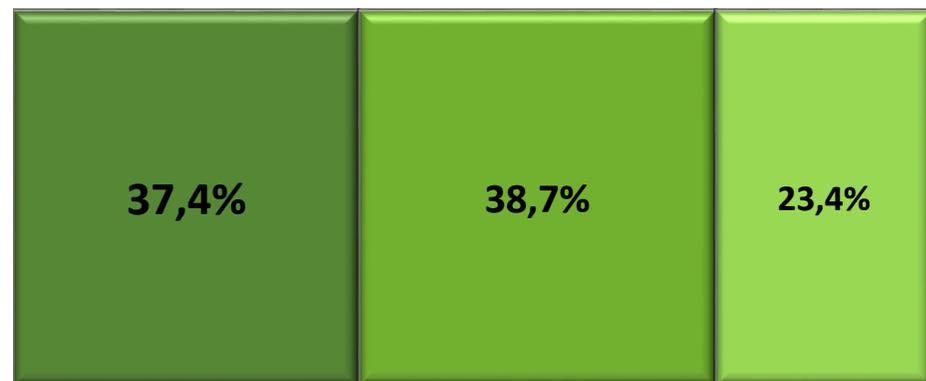
TC.03 ¿QUÉ LE PARECE EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DE LOS EQUIPOS/DISPOSITIVOS?



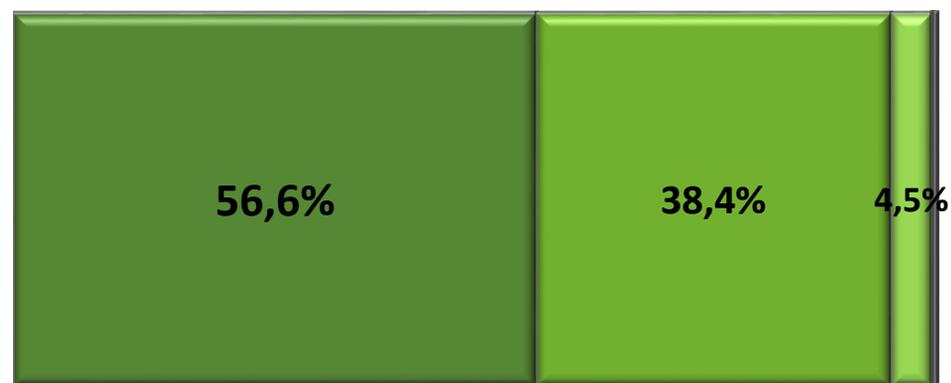
| TC.03 | |
|---------------------------|-----------|
| Media | 4,507895 |
| Mediana | 5 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,622736 |
| Varianza de la muestra | 0,3878 |
| Curtosis | 2,344731 |
| Coefficiente de asimetría | -1,216215 |
| Rango | 4 |
| Mínimo | 1 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1713 |
| Cuenta | 380 |

| TC.03 | | |
|------------------------------|------------|-------------|
| 5 MUY BUENO/FÁCIL DE MANEJAR | 215 | 56,58% |
| 4 BUENO | 146 | 38,42% |
| 3 NORMAL | 17 | 4,47% |
| 2 REGULAR | 1 | 0,26% |
| 1 MALO / DIFÍCIL DE MANEJAR | 1 | 0,26% |
| TOTAL | 380 | 100% |

TC.01 ¿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.03 funcionamiento general de los equipos

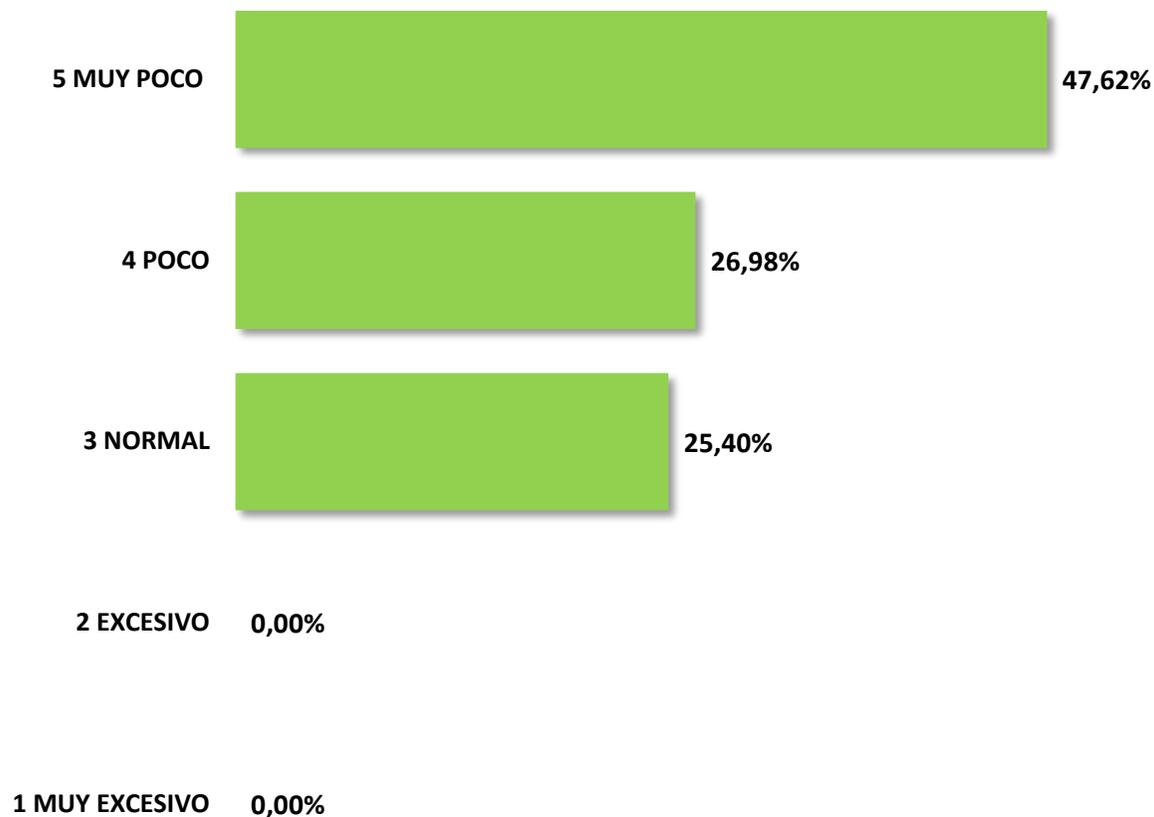


■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1



PERSONAL DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

TM.01 EN CASO DE HABER TENIDO ALGUNA AVERÍA (VER PREGUNTA TC.02) ¿QUÉ LE PARECE EL TIEMPO QUE HAN TARDADO EN SOLUCIONARLA?



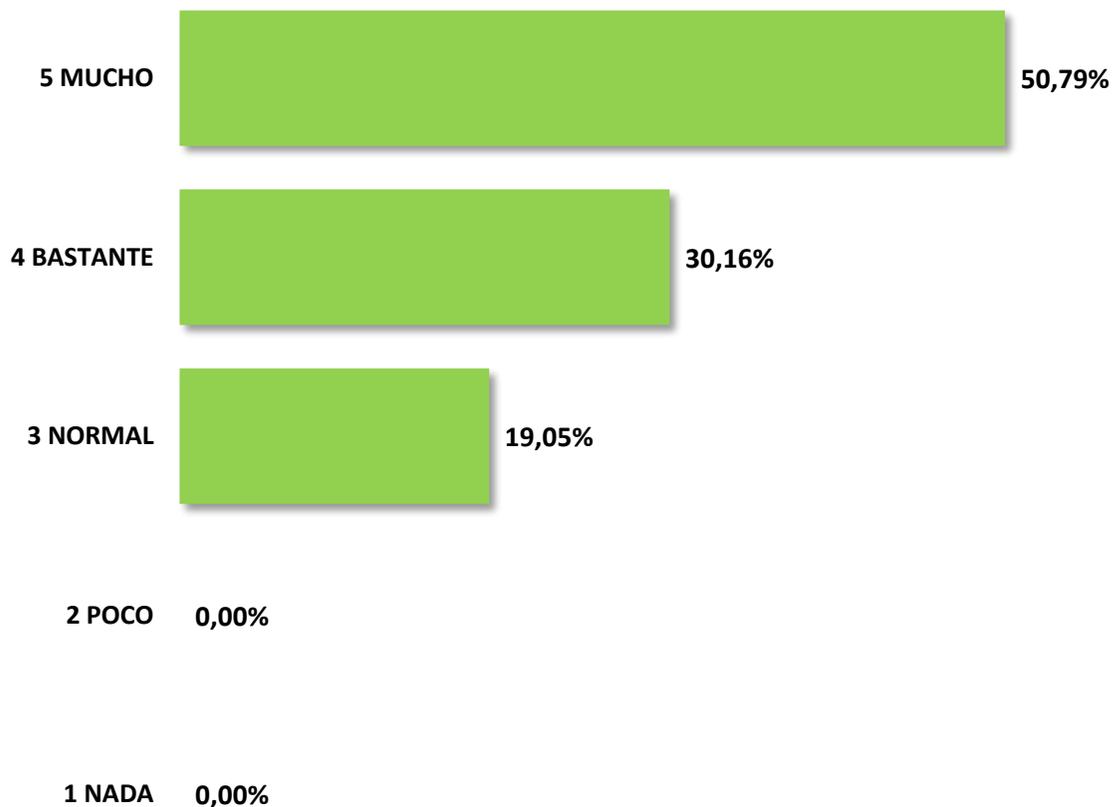
| TM.01 | |
|---------------------------|-----------|
| Media | 4,222222 |
| Mediana | 4 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,831719 |
| Varianza de la muestra | 0,691756 |
| Curtosis | -1,415881 |
| Coefficiente de asimetría | -0,442512 |
| Rango | 2 |
| Mínimo | 3 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 266 |
| Cuenta | 63 |

| TM.01 | | |
|----------------|-----------|-------------|
| 5 MUY POCO | 30 | 47,62% |
| 4 POCO | 17 | 26,98% |
| 3 NORMAL | 16 | 25,40% |
| 2 EXCESIVO | 0 | 0,00% |
| 1 MUY EXCESIVO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 63 | 100% |

No incidencia

317

TM.02 ¿ESTÁ SATISFECHO/A CON LA REPARACIÓN/INSTALACIÓN QUE LE HAN HECHO EN EL EQUIPO?



| TM.02 | |
|---------------------------|-------------|
| Media | 4,31746032 |
| Mediana | 5 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,77927586 |
| Varianza de la muestra | 0,60727087 |
| Curtosis | -1,06504317 |
| Coefficiente de asimetría | -0,6291518 |
| Rango | 2 |
| Mínimo | 3 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 272 |
| Cuenta | 63 |

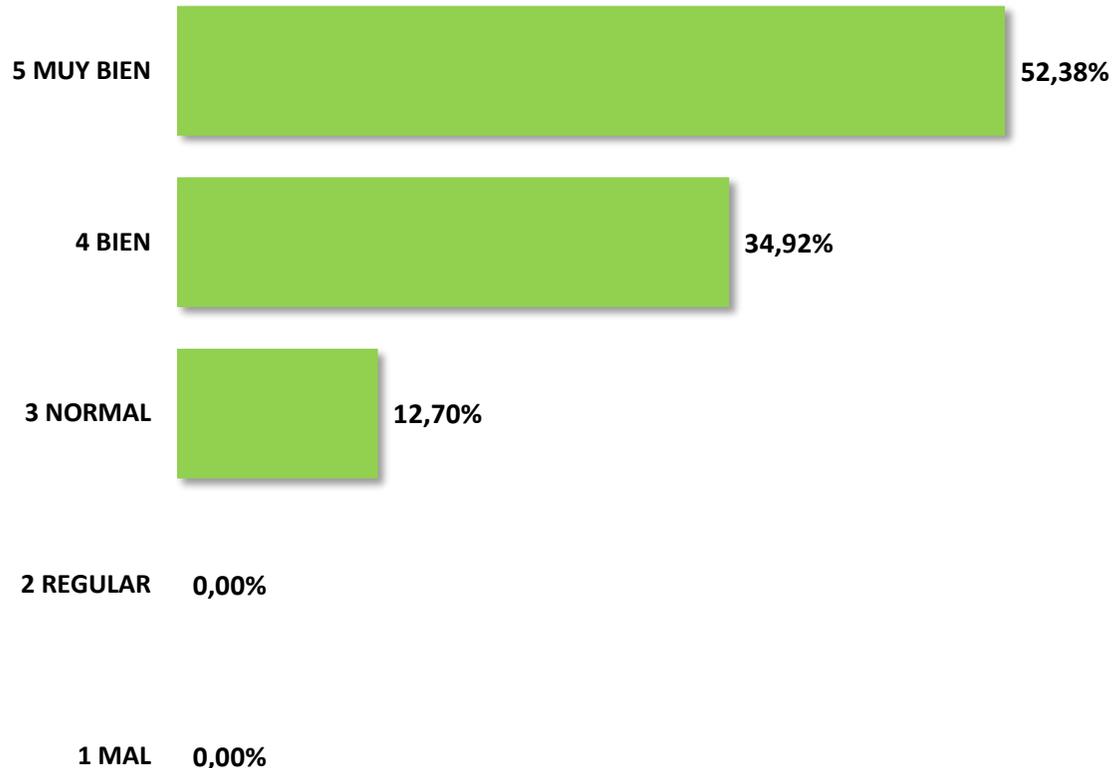
| TM.02 | | |
|--------------|-----------|-------------|
| 5 MUCHO | 32 | 50,79% |
| 4 BASTANTE | 19 | 30,16% |
| 3 NORMAL | 12 | 19,05% |
| 2 POCO | 0 | 0,00% |
| 1 NADA | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 63 | 100% |

No incidencia

317



**TM.03 ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE EL TRATO (AMABILIDAD/CORTESÍA) DE LOS TÉCNICOS QUE LE HA ATENDIDO EN LAS REPARACIONES O VISITAS A SU DOMICILIO?
(INCLUYENDO REVISIONES DE LOS EQUIPOS)**



| TM.03 | |
|---------------------------|-----------|
| Media | 4,396825 |
| Mediana | 5 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,708011 |
| Varianza de la muestra | 0,50128 |
| Curtosis | -0,649874 |
| Coefficiente de asimetría | -0,747959 |
| Rango | 2 |
| Mínimo | 3 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 277 |
| Cuenta | 63 |

| TM.03 | | |
|--------------|-----------|-------------|
| 5 MUY BIEN | 33 | 52,38% |
| 4 BIEN | 22 | 34,92% |
| 3 NORMAL | 8 | 12,70% |
| 2 REGULAR | 0 | 0,00% |
| 1 MAL | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 63 | 100% |

No incidencia

317

TM.01 tiempo que han tardado en solucionar avería



TM.02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?



TM.03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le ha atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio? (Incluyendo revisiones de los equipos)

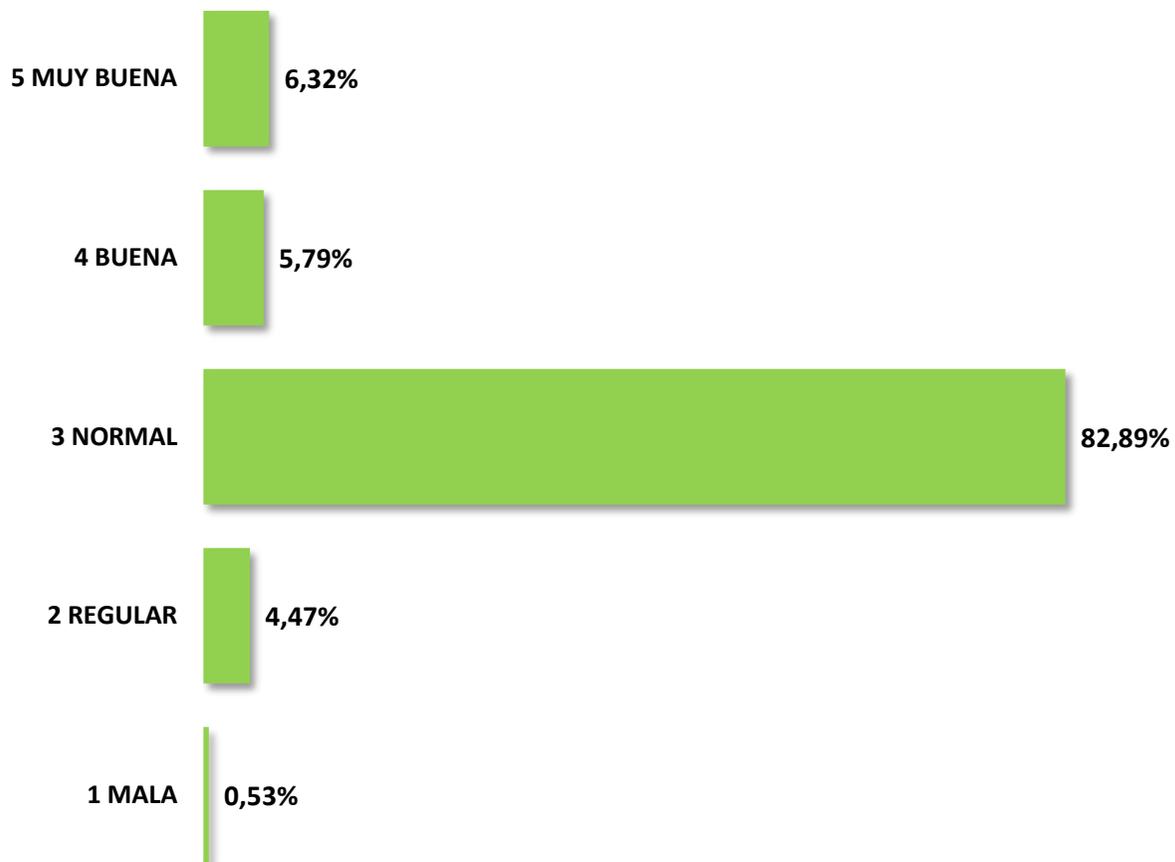


■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1



COORDINACIÓN DE ZONA

CO.01 ¿EN GENERAL, CREE USTED QUE TIENE UNA INFORMACIÓN CLARA Y COMPLETA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?

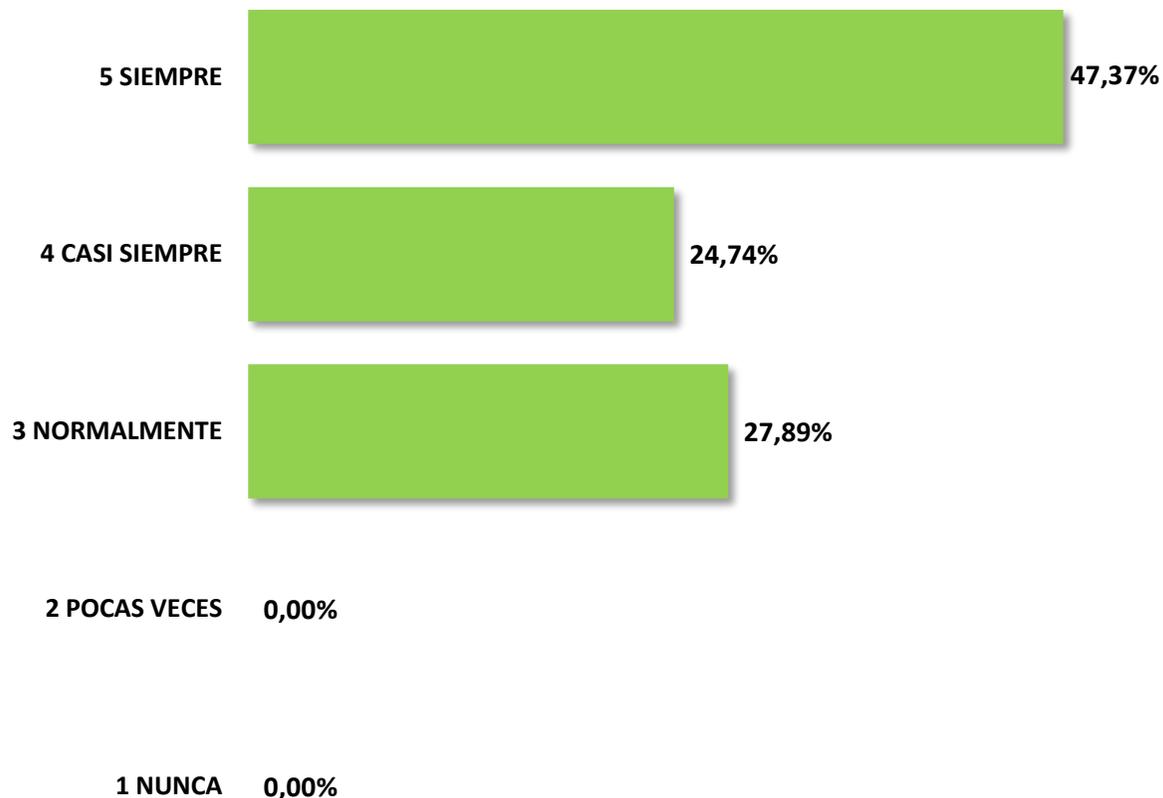


| CO.01 | |
|---------------------------|----------|
| Media | 3,128947 |
| Mediana | 3 |
| Moda | 3 |
| Desviación estándar | 0,600531 |
| Varianza de la muestra | 0,360637 |
| Curtosis | 4,71738 |
| Coefficiente de asimetría | 1,559239 |
| Rango | 4 |
| Mínimo | 1 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1189 |
| Cuenta | 380 |

| CO.01 | | |
|--------------|------------|-------------|
| 5 MUY BUENA | 24 | 6,32% |
| 4 BUENA | 22 | 5,79% |
| 3 NORMAL | 315 | 82,89% |
| 2 REGULAR | 17 | 4,47% |
| 1 MALA | 2 | 0,53% |
| TOTAL | 380 | 100% |



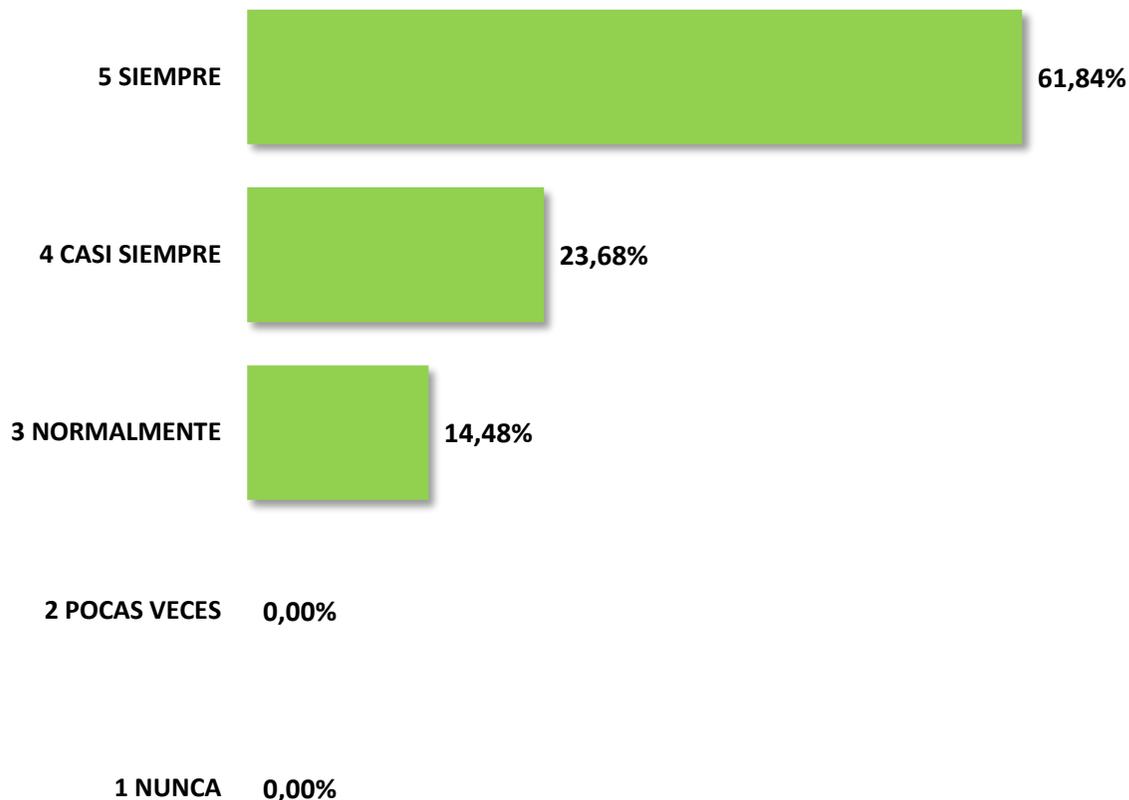
CO.02 ¿CUANDO LE HAN VISITADO LAS/OS COORDINADORAS/ES, LE HAN FACILITADO LA INFORMACIÓN Y LE HAN AYUDADO A RESOLVER LAS CONSULTAS QUE USTED LES HA PLANTEADO?



| CO.02 | |
|---------------------------|-----------|
| Media | 4,194737 |
| Mediana | 4 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,846519 |
| Varianza de la muestra | 0,716595 |
| Curtosis | -1,500668 |
| Coefficiente de asimetría | -0,382481 |
| Rango | 2 |
| Mínimo | 3 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1594 |
| Cuenta | 380 |

| CO.02 | | |
|----------------|------------|-------------|
| 5 SIEMPRE | 180 | 47,37% |
| 4 CASI SIEMPRE | 94 | 24,74% |
| 3 NORMALMENTE | 106 | 27,89% |
| 2 POCAS VECES | 0 | 0,00% |
| 1 NUNCA | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 380 | 100% |

CO.03 ¿LE PARECE QUE LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA SON AMABLES CON USTED CUANDO LE VISITAN?



| CO.03 | |
|-------------------------|-----------|
| Media | 4,473684 |
| Mediana | 5 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,734985 |
| Varianza de la muestra | 0,540203 |
| Curtosis | -0,433743 |
| Coficiente de asimetría | -1,010977 |
| Rango | 2 |
| Mínimo | 3 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1700 |
| Cuenta | 380 |

| CO.03 | | |
|----------------|------------|-------------|
| 5 SIEMPRE | 235 | 61,84% |
| 4 CASI SIEMPRE | 90 | 23,68% |
| 3 NORMALMENTE | 55 | 14,48% |
| 2 POCAS VECES | 0 | 0,00% |
| 1 NUNCA | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 380 | 100% |



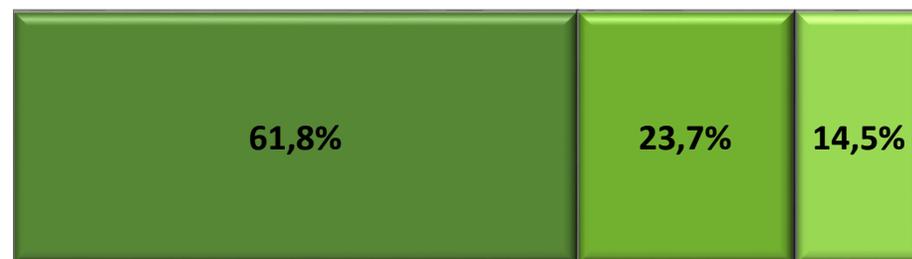
CO.01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del servicio de teleasistencia?



CO.02 ¿Cuando le han visitado los/as coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?



CO.03 ¿Le parece que los/as coordinadores/as de zona son amables con usted cuando le visitan?

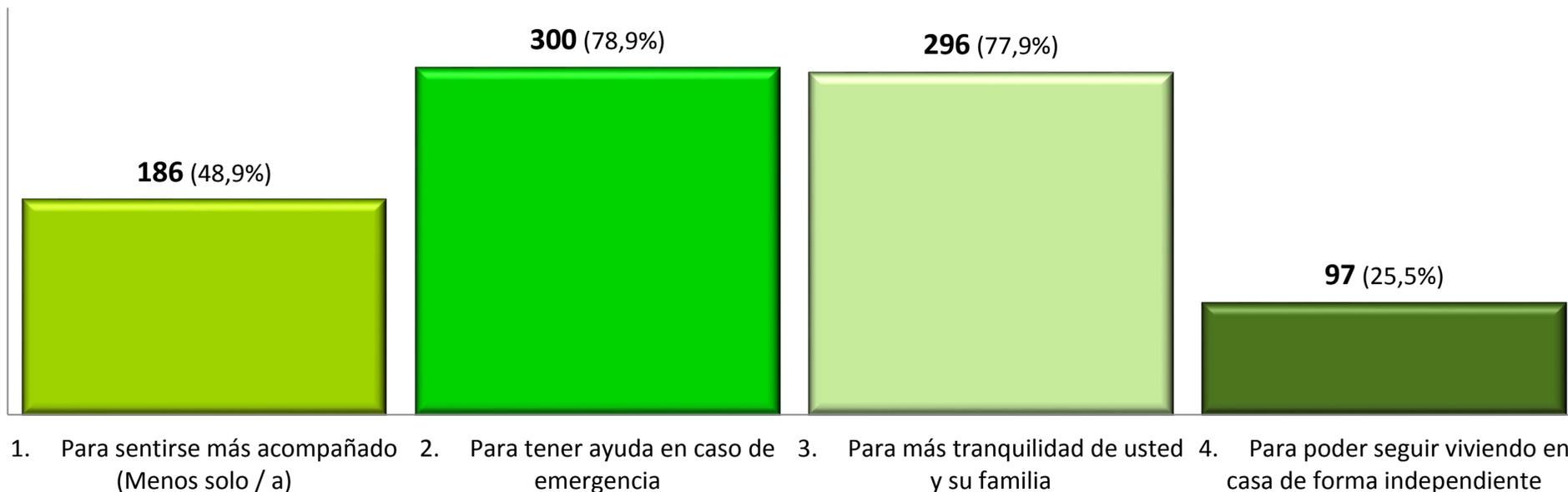


5
 4
 3
 2
 1



SATISFACCIÓN GLOBAL

SG.01 POR FAVOR, INDIQUE LOS DOS ASPECTOS QUE VALORA MÁS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA:



1. Para sentirse más acompañado (Menos solo / a)

186

48,9%

2. Para tener ayuda en caso de emergencia

300

78,9%

3. Para más tranquilidad de usted y su familia

296

77,9%

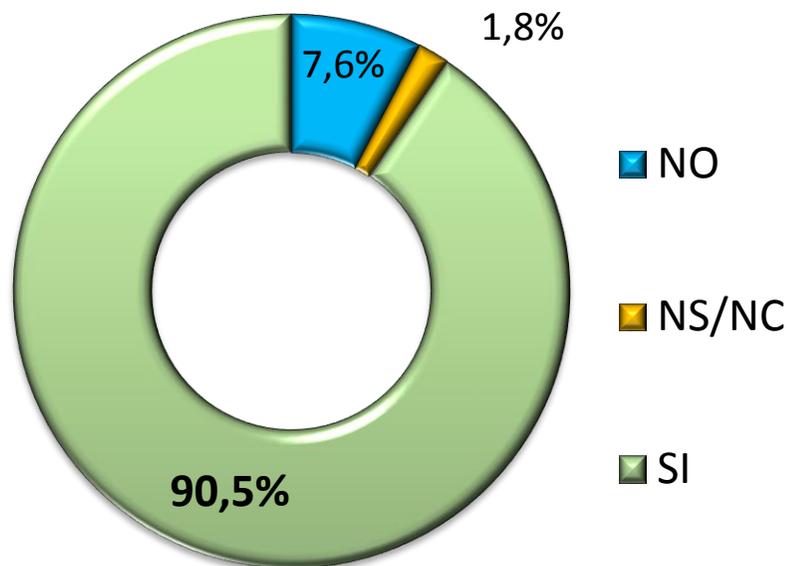
4. Para poder seguir viviendo en casa de forma independiente

97

25,5%

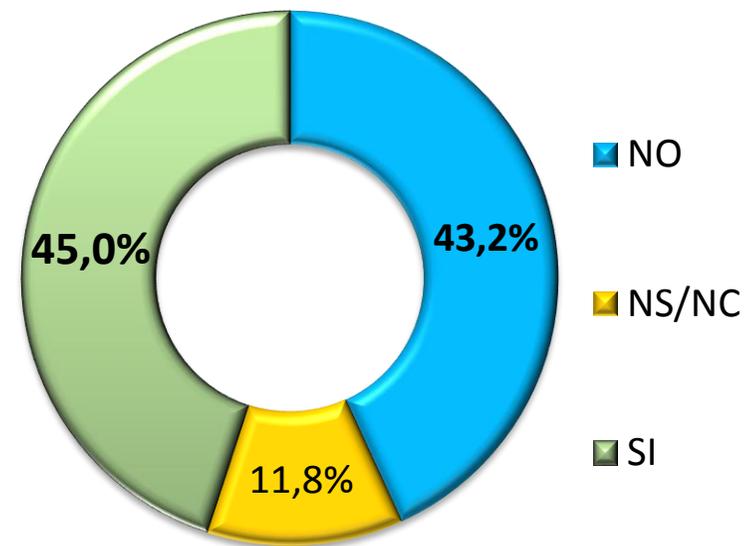
SG.02 ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA LE AYUDA A SEGUIR VIVIENDO EN SU DOMICILIO EN MEJORES CONDICIONES?

SG.03 EN SU CASO ¿SI NO TUVIERA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA HABRÍA TENIDO QUE DEJAR DE VIVIR EN SU DOMICILIO Y BUSCAR OTRAS OPCIONES?



SG.02 ¿Cree usted que el servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| NO | 29 | 7,63% |
| NS/NC | 7 | 1,84% |
| SI | 344 | 90,53% |
| TOTAL | 380 | 100% |

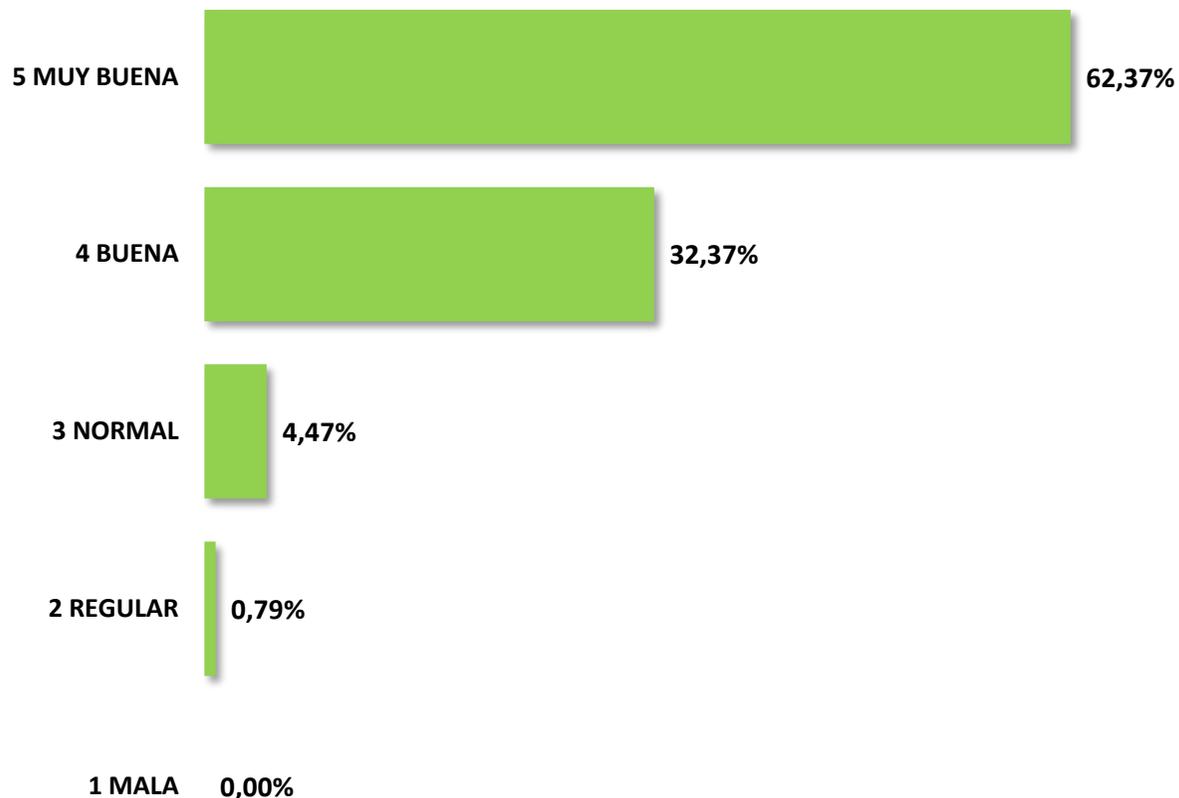


SG.03 En su caso ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones?

| | | |
|--------------|------------|-------------|
| NO | 164 | 43,16% |
| NS/NC | 45 | 11,84% |
| SI | 171 | 45,00% |
| TOTAL | 380 | 100% |



SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA?

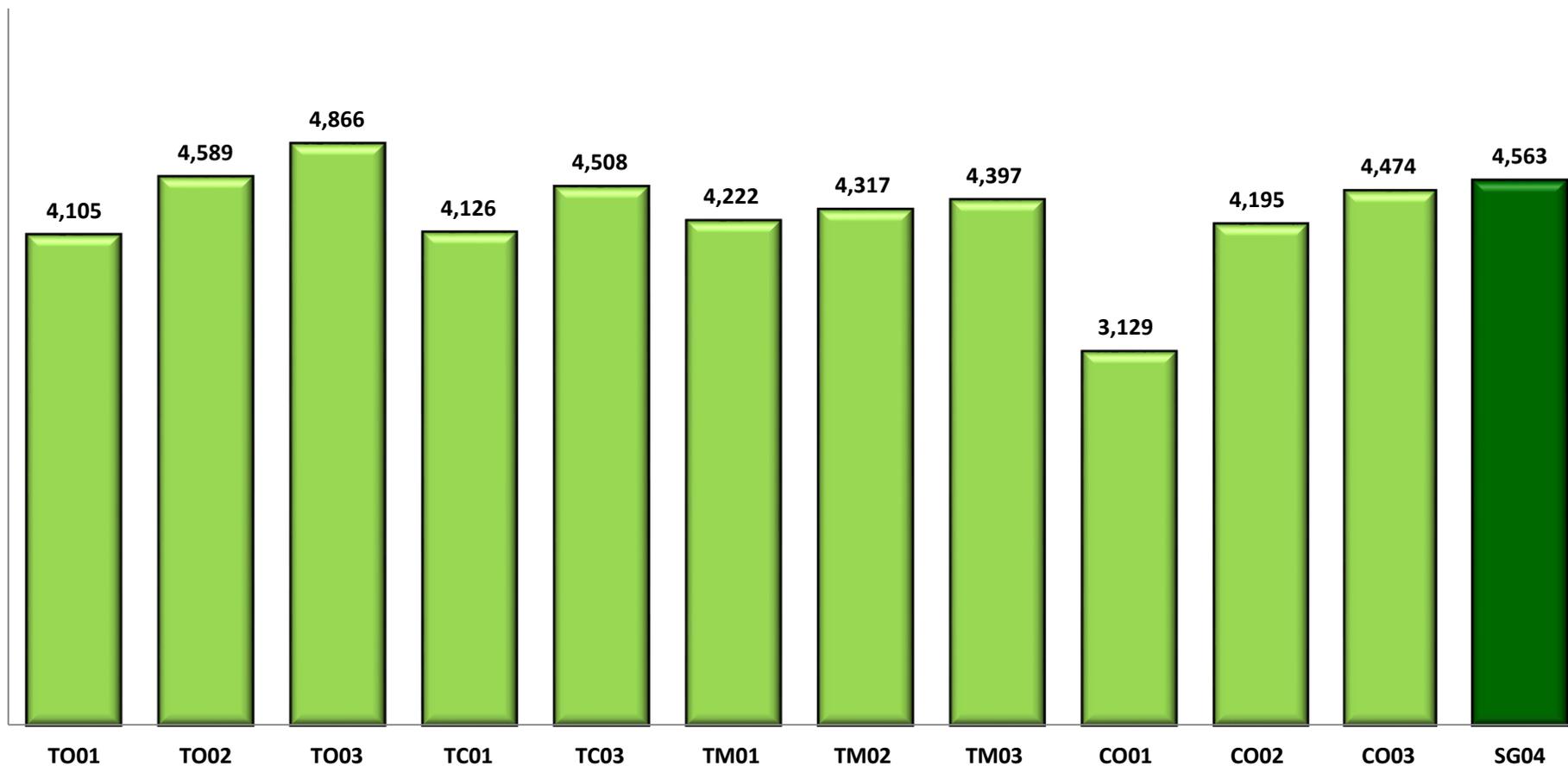


| SG.04 | |
|---------------------------|-------------|
| Media | 4,56315789 |
| Mediana | 5 |
| Moda | 5 |
| Desviación estándar | 0,61956707 |
| Varianza de la muestra | 0,38386335 |
| Curtosis | 1,56027848 |
| Coefficiente de asimetría | -1,31226259 |
| Rango | 3 |
| Mínimo | 2 |
| Máximo | 5 |
| Suma | 1734 |
| Cuenta | 380 |

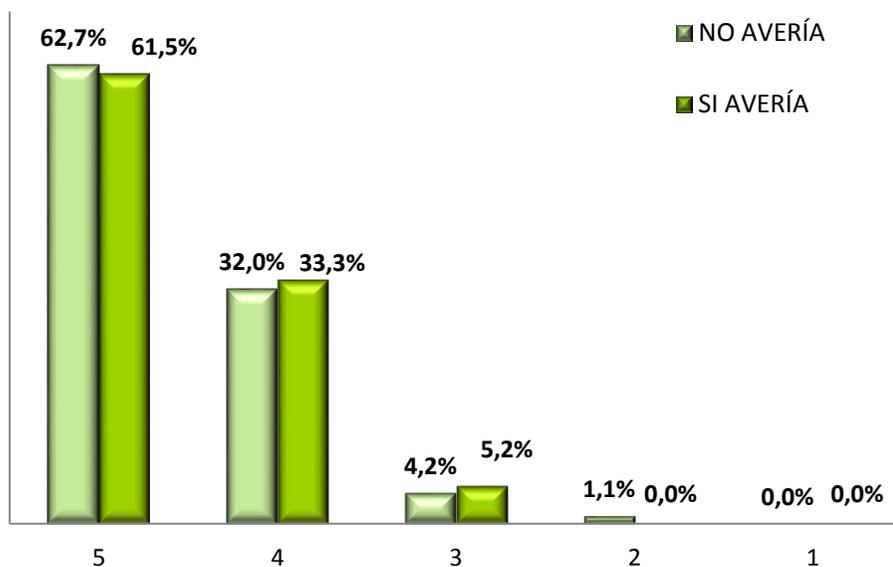
| SG.04 | | |
|--------------|------------|-------------|
| 5 MUY BUENA | 237 | 62,37% |
| 4 BUENA | 123 | 32,37% |
| 3 NORMAL | 17 | 4,47% |
| 2 REGULAR | 3 | 0,79% |
| 1 MALA | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 380 | 100% |



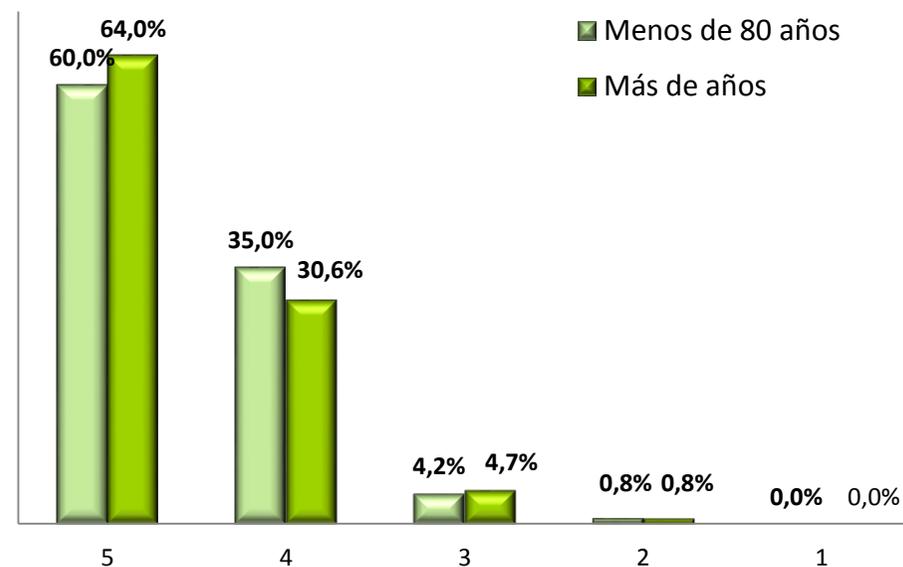
VALORES MEDIOS DE CADA PREGUNTA

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM): **4,266**

SG.04 ¿CUÁL ES SU SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA? SEGMENTADO POR EDAD Y AVERÍA (5-MUY BUENA, 1-MALA)



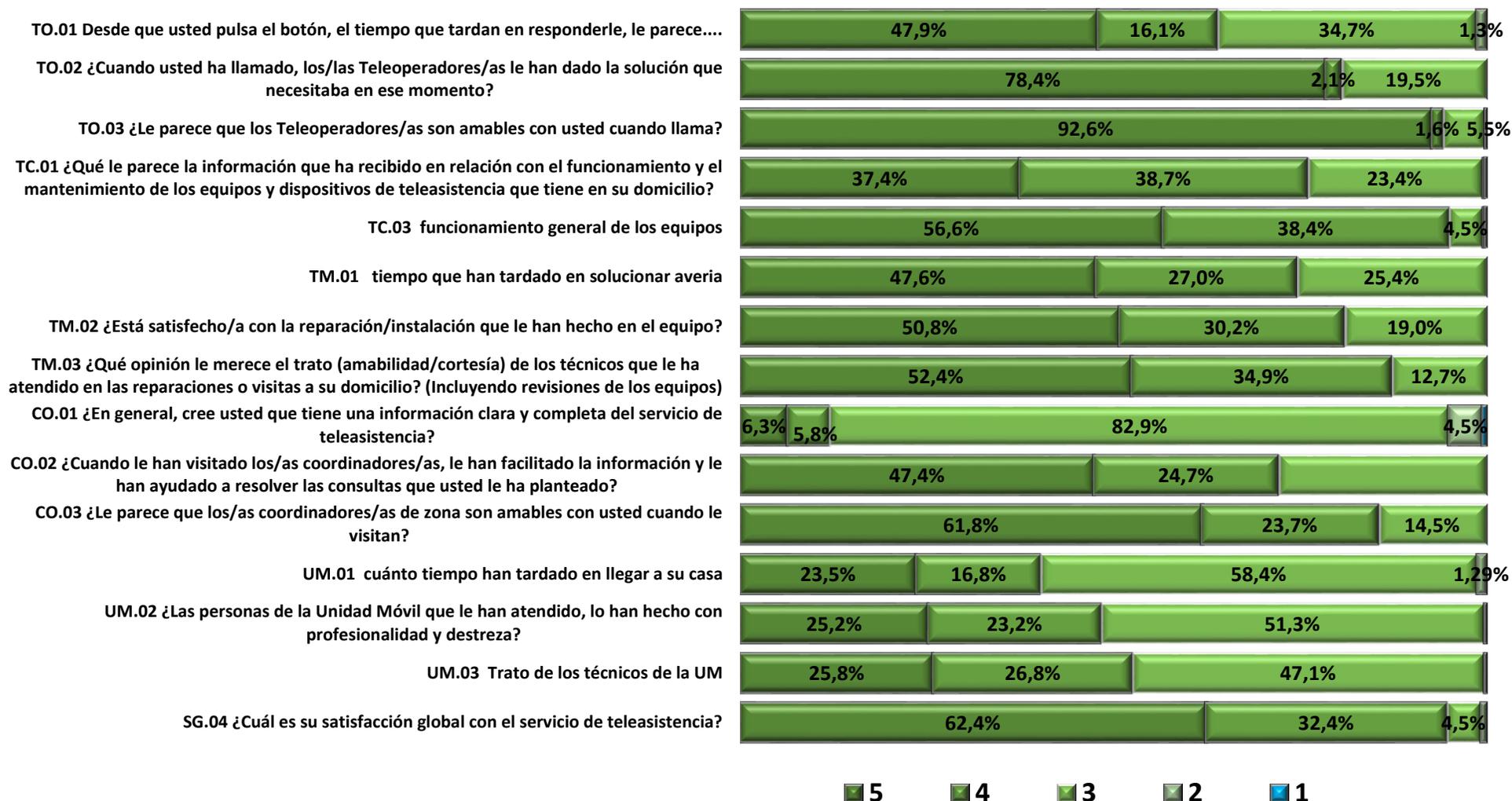
| | NO AVERÍA | SI AVERÍA | Total general |
|----------|-----------|-----------|---------------|
| 5 | 62,7% | 61,5% | 62,4% |
| 4 | 32,0% | 33,3% | 32,4% |
| 3 | 4,2% | 5,2% | 4,5% |
| 2 | 1,1% | 0,0% | 0,8% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% |



| | Menos de 80 años | Más de 80 años | Total general |
|----------|------------------|----------------|---------------|
| 5 | 60,0% | 64,0% | 62,7% |
| 4 | 35,0% | 30,6% | 32,0% |
| 3 | 4,2% | 4,7% | 4,5% |
| 2 | 0,8% | 0,8% | 0,8% |
| 1 | 0,0% | 0,0% | 0,0% |

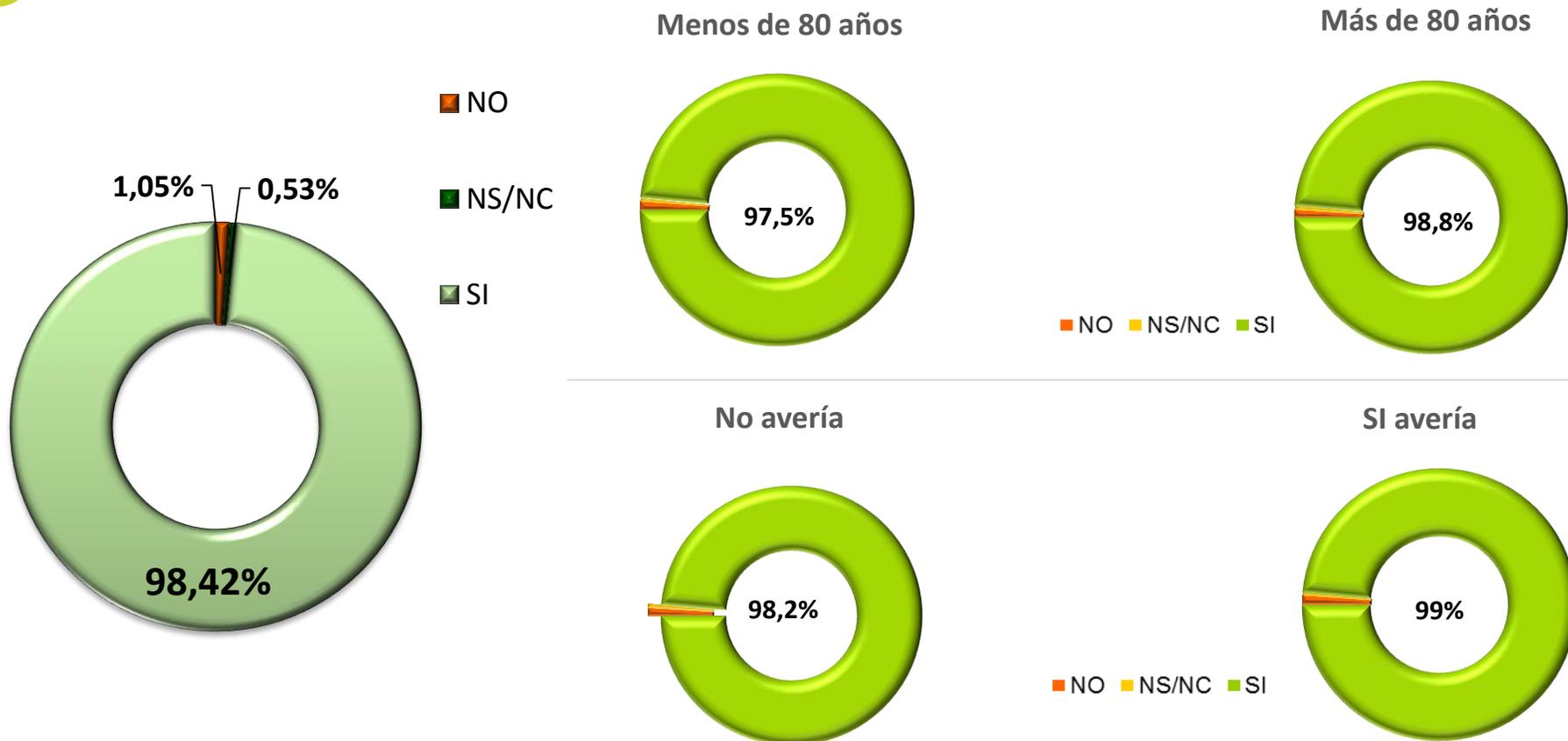


RESUMEN DE TODAS LAS RESPUESTAS



■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

SG.05 ¿RECOMENDARÍA ESTE SERVICIO A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?



| | Más de 80 años | Menos de 80 años | No avería | Si avería | Total general |
|--------------|----------------|------------------|-------------|-------------|---------------|
| SI | 98,8% | 97,5% | 98,2% | 99,0% | 98,4% |
| NO | 0,8% | 1,7% | 1,1% | 1,0% | 1,1% |
| NS/NC | 0,4% | 0,8% | 0,7% | 0,0% | 0,5% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |



VERBATIM: PREGUNTAS ABIERTAS

TELEOPERADORAS/ES. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

| NIU | EDAD | PROVINCIA | INTERVENCIÓN TÉCNICA | Comentario |
|------------|------|-------------|----------------------|---|
| 920247227 | 86 | Albacete | NO | Todos en general son amables |
| 920093831 | 73 | Albacete | SÍ | Son personas muy educadas. |
| 1308304409 | 89 | Ciudad Real | NO | Son muy constantes, muy correctos. |
| 1303403245 | 72 | Ciudad Real | NO | Cuando llama es porque se va de viaje |
| 1301907895 | 76 | Ciudad Real | NO | Están muy pendientes. |
| 9719008588 | 84 | Toledo | NO | Los teleoperadores son muy amables. |
| 1607812109 | 79 | Cuenca | NO | Muy amables y está muy contenta porque son muy correctos. |

TECNOLOGÍA. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

| NIU | EDAD | PROVINCIA | INTERVENCIÓN TÉCNICA | Comentario |
|------------|------|-----------|----------------------|--|
| 1690309168 | 76 | Cuenca | NO | Cree que los teleoperadores tardan mucho |
| 1624011622 | 82 | Cuenca | NO | Problemas con la línea del teléfono particular. |
| 920096023 | 81 | Albacete | NO | Piensa que tiene el volumen muy alto y se enteran todos los vecinos. |
| 920793533 | 84 | Albacete | SÍ | El anterior que tenía se oía más fuerte. |
| 9200317059 | 93 | Albacete | NO | Necesita una señora, está sola y ciega, tiene 94 años. |

SERVICIO DE MANTENIMIENTO. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

| NIU | EDAD | PROVINCIA | INTERVENCIÓN TÉCNICA | Comentario |
|------------|------|-------------|----------------------|--|
| 9200317059 | 93 | Albacete | NO | Necesita una ayuda esta señora, esta ciega y necesita una señora que le ayude. |
| 1304307383 | 66 | Ciudad Real | SÍ | Muy agradable y muy bien. |



COORDINACIÓN DE ZONA. COMENTARIO.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL? OBSERVACIONES

| NIU | EDAD | PROVINCIA | INTERVENCIÓN TÉCNICA | Comentario |
|------------|------|-------------|----------------------|---|
| 971564798 | 79 | Toledo | SÍ | Son muy buenos todos los profesionales. |
| 9202414928 | 80 | Albacete | NO | No recuerda que la hayan ido a ver. |
| 191715225 | 82 | Guadalajara | SÍ | No han ido nunca las coordinadoras. |
| 9200316109 | 90 | Albacete | SÍ | No han ido los/ las coordinadores/as. |
| 9705916532 | 89 | Toledo | NO | No han ido las coordinadoras. |
| 9716815308 | 67 | Toledo | SÍ | No han ido a verle. |
| 451652348 | 81 | Toledo | NO | Hace tiempo que no vienen las coordinadoras. |
| 9710614091 | 92 | Toledo | NO | Dice que no han ido los coordinadores. |
| 1609112634 | 90 | Cuenca | NO | Aún no ha ido a visitarla lo tiene recientemente. |



SG.06 ¿SE LE OCURRE ALGUNA COSA QUE SE PODRÍA MEJORAR EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA QUE USTED ESTUVIERA MÁS SATISFECHO? (SELECCIÓN DE COMENTARIOS)

| NIU | EDAD | PROVINCIA | SG.06 |
|------------|------|-------------|---|
| 1913006705 | 73 | Guadalajara | Tendría que haber un dispositivo para poder andar fuera de su domicilio. |
| 920126945 | 85 | Albacete | Quiere que vuelvan a hacer reuniones y comidas con la gente de teleasistencia, que antes lo hacían y ahora ya no. |
| 540810474 | 77 | Albacete | Que insistan más para traer la alarma, porque el momento que tuvo una situación no lo llevaba. |
| 650031713 | 88 | Ciudad Real | Llaman a las cuatro de la tarde y es una hora que quiere descansar después de comer. Que llamen más tarde. |
| 1301907895 | 76 | Ciudad Real | Que las familias pudieran solucionar el que les puedan dar más servicio asistencial a las personas que tienen más necesidad en su casa. |
| 1904609326 | 76 | Guadalajara | Que hubiese una persona durante 8 horas, que hubiera una persona que viniera por la mañana y se fuera por la tarde. |
| 161067224 | 73 | Cuenca | Que desde la calle se pudiera usar a través del teléfono móvil. |
| 1921207257 | 84 | Guadalajara | Parece que tardan mucho en contestar, y cree que si le pasase algo no tiene claro que llegasen a tiempo. |
| 9208217134 | 84 | Albacete | No han usado el servicio todavía por ninguna urgencia. Se encuentran muy a gusto. |
| 650340437 | 89 | Ciudad Real | Le gustaría que hicieran reuniones con usuarios y familiares de vez en cuando en alguna sala para explicarles funcionamiento, y dudas de vez en cuando. |
| 9719008588 | 84 | Toledo | Alguna ayuda para que pueda estar ingresada en una residencia. |
| 9707206983 | 82 | Toledo | La titular no se vale por sí misma y vive con su hermana. |
| 650341133 | 88 | Ciudad Real | La titular no ha tenido ningún inconveniente con el servicio ni la ha utilizado mucho. Lo encuentra inmejorable. |
| 1308203744 | 78 | Ciudad Real | La titular no estaría en mejores condiciones aunque tenga el servicio pero sí que está más tranquila. |
| 9720011123 | 79 | Toledo | La titular no está capacitada para responder. Ha hablado su nieta. |
| 1913008982 | 79 | Guadalajara | Está muy agradecida por el servicio y está muy contenta con el servicio. |
| 191712397 | 93 | Guadalajara | Esporádicamente que tendría que haber un contacto personal en su domicilio. Que haya alguna visita más personalizada para hacer un seguimiento. |
| 920096023 | 81 | Albacete | El titular encuentra muy completo el servicio. |
| 9200314898 | 91 | Albacete | El servicio es muy discreto. |

