



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

Informe de evaluación de satisfacción de las personas usuarias del Servicio Público de Teleasistencia de Castilla-La Mancha

Fecha 18 Noviembre 2022

Introducción

OBJETIVOS:

1. Conocer el nivel de satisfacción general y específico de las personas usuarias del servicio público de teleasistencia en Castilla la Mancha.
2. Ofrecer una descriptiva de los resultados, en cada una de las áreas de satisfacción establecidas por el servicio público de teleasistencia en Castilla la Mancha identificando los aspectos más y menos valorados.

ANÁLISIS DE DATOS:

Los datos obtenidos han sido analizados mediante el paquete estadístico SPSS (24.0).

Se ha realizado un análisis descriptivo utilizando medidas de tendencia central. Para las variables cuantitativas (Ej. Edad) se ha calculado la media, la desviación típica, y la regla de Sturges para el cálculo de la amplitud de rangos.

En aquellas preguntas que se ha empleado una escala de tipología Likert (escala de 1 a 5) se han empleado las siguientes medidas de tendencia central: media, desviación típica, mediana, moda y amplitud de rango.

En las variables categóricas se ha calculado la frecuencia y el porcentaje.

METODOLOGÍA:

1. Encuestas realizadas mediante un sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview). En este sistema el entrevistador/a anota las respuestas presentadas por el entrevistado/a a través del teléfono en el cuestionario que aparece en la pantalla de un ordenador, permitiendo también la selección de la muestra aleatoria de los usuarios que responden marcando automáticamente los números de teléfono de los entrevistados.
2. La BBDD ha sido seleccionada por el servicio público de teleasistencia en Castilla la Mancha entregando a una entidad externa las personas usuarias, para realizar un total de 500 encuestas válidas y completas. Las encuestas han sido personalizadas, ya que contábamos con el nombre de las personas usuarias y los datos de contacto de cada registro, cedidos por el servicio público de teleasistencia en Castilla la Mancha.
3. La formación del equipo que ha realizado el CATI ha estado a cargo de la entidad externa con el fin de conocer el proyecto y la empresa contratante para poder ejecutar el trabajo de campo con el máximo de conocimientos sobre el servicio.
4. Desde la entidad externa, se ha ofrecido al mismo equipo una formación específica sobre habilidades comunicativas para complimentar los conocimientos ofrecidos por el servicio público de teleasistencia en Castilla la Mancha para la correcta realización de las entrevistas.
5. Las entrevistas se han desarrollado bajo la supervisión del equipo de calidad y coordinación de la entidad externa. Desde el departamento de calidad se ha auditado un 4% del total de las entrevistas y el equipo de coordinación ha revisado el 100% de las respuestas obtenidas de los/las entrevistados/as.

“

Resultados

”

Datos de participación

Resultado de la llamada	N	%
Participa	500	74,96 %
No quiere participar	91	13,64 %
No colabora	50	7,50 %
No contactados	26	3,90 %

Participa: Usuario que contesta la totalidad de la encuesta.

No quiere participar: Usuario contactado que no desea contestar la encuesta.

No colabora: usuario contactado que no nos deja explicar el motivo de la llamada.

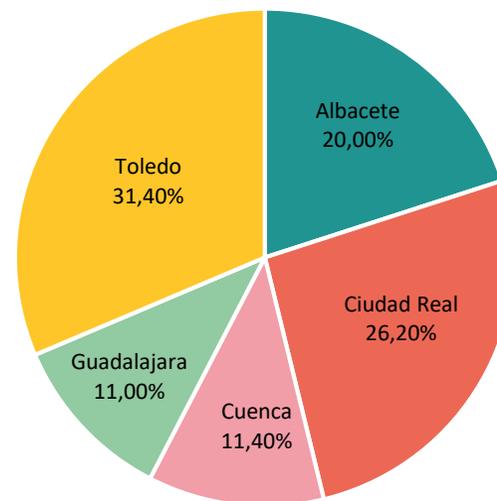
No contactados: Teléfonos inválidos, o teléfonos sin contacto tras un máximo de 6 intentos de llamadas en diferentes días y franjas.

Motivo NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	23	31,94 %
No entiende la encuesta	8	11,11 %
Otros	41	56,94 %

En la tabla adjunta encontramos los motivos que nos especifican los usuarios que no quieren participar en la encuesta

Distribución de la muestra

Provincia	N	%
Albacete	100	20,00%
Ciudad Real	131	26,20%
Cuenca	57	11,40%
Guadalajara	55	11,00%
Toledo	157	31,40%



Perfiles de participación

Rango Edad	N	%
[58-67)	29	5,80%
[68-75)	58	11,60%
[76-82)	125	25,00%
[83-89)	193	38,60%
[90-99)	95	19,00%

Perfil del Encuestado	N	%
Usuario del Servicio	414	82,80 %
Cónyuge	16	3,20 %
Cuidador/a	17	3,40 %
Hijo/a	43	8,60 %
Otros	10	2,00 %

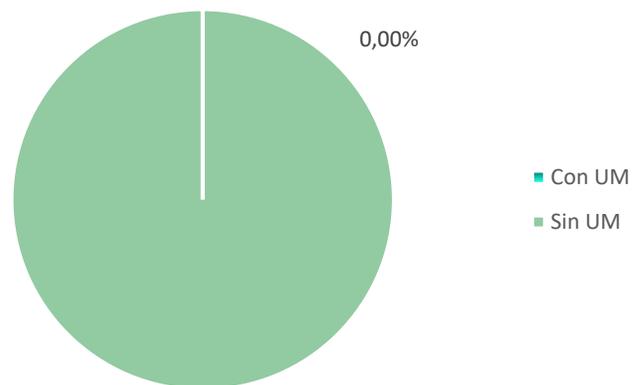
Sexo	N	%
Mujer	382	76,40 %
Hombre	118	23,60 %

Media	82,458
Mediana	84
Desviación Estándar	9,516
Moda	88
Rango	85
Mínimo	17
Máximo	102
Total Respuestas	500

Perfiles de participación

Dispositivos Periféricos	N	%
Con Dispositivos Periféricos	24	4,80 %
Sin Dispositivos Periféricos	476	95,20 %

UNIDAD MÓBIL	N	%
Con Unidad móvil	0	0,00 %
Sin Unidad Móvil	500	100, %



Bloque: Personal Teleoperador

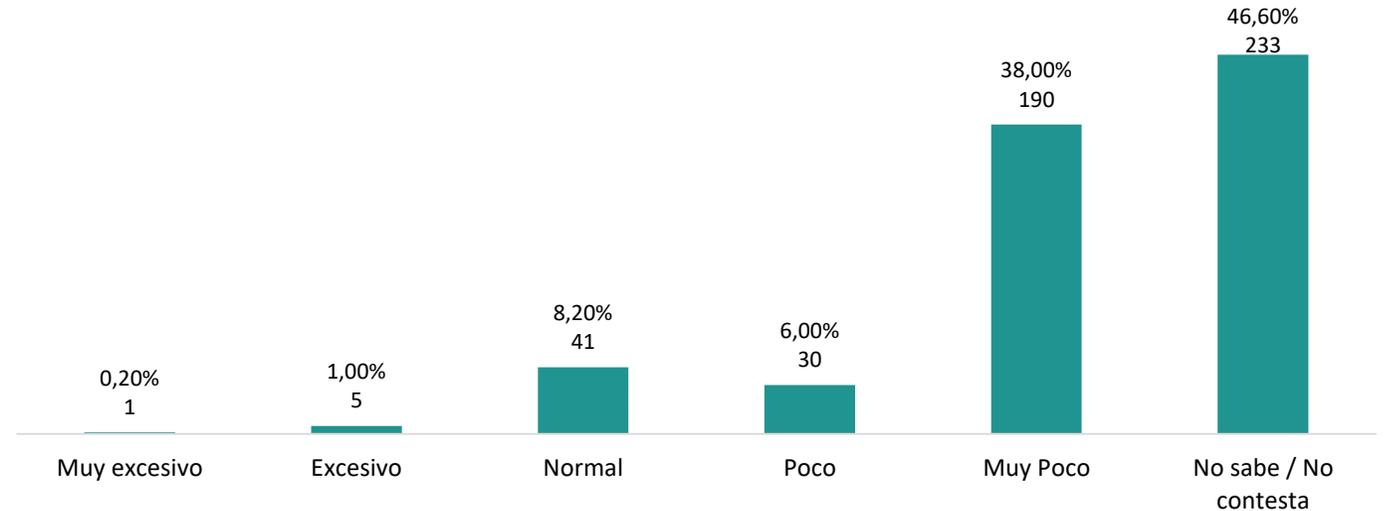
“

A continuación le voy a hacer unas preguntas sobre el Servicio de atención telefónica, personal teleoperador.

”

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

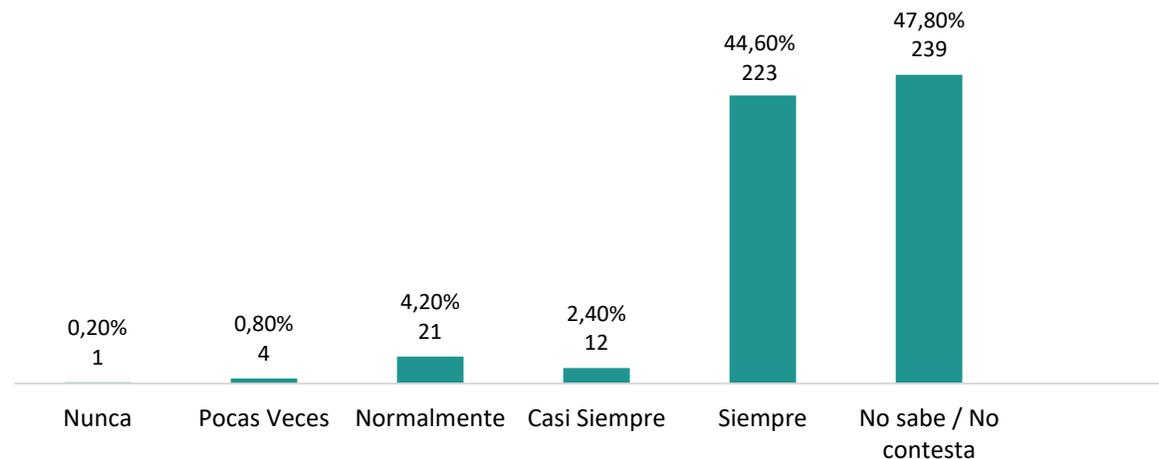
Media	4,509
Mediana	5
Desviación Estándar	0,847
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,529
Ciudad Real	4,662
Cuenca	4,438
Guadalajara	4,576
Toledo	4,373

TO. 02 ¿Cuándo usted ha llamado, las/los teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?

Media	4,732
Mediana	5
Desviación Estándar	0,705
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,780
Ciudad Real	4,765
Cuenca	4,700
Guadalajara	4,818
Toledo	4,650

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

Media	4,884
Mediana	5
Desviación Estándar	0,510
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500

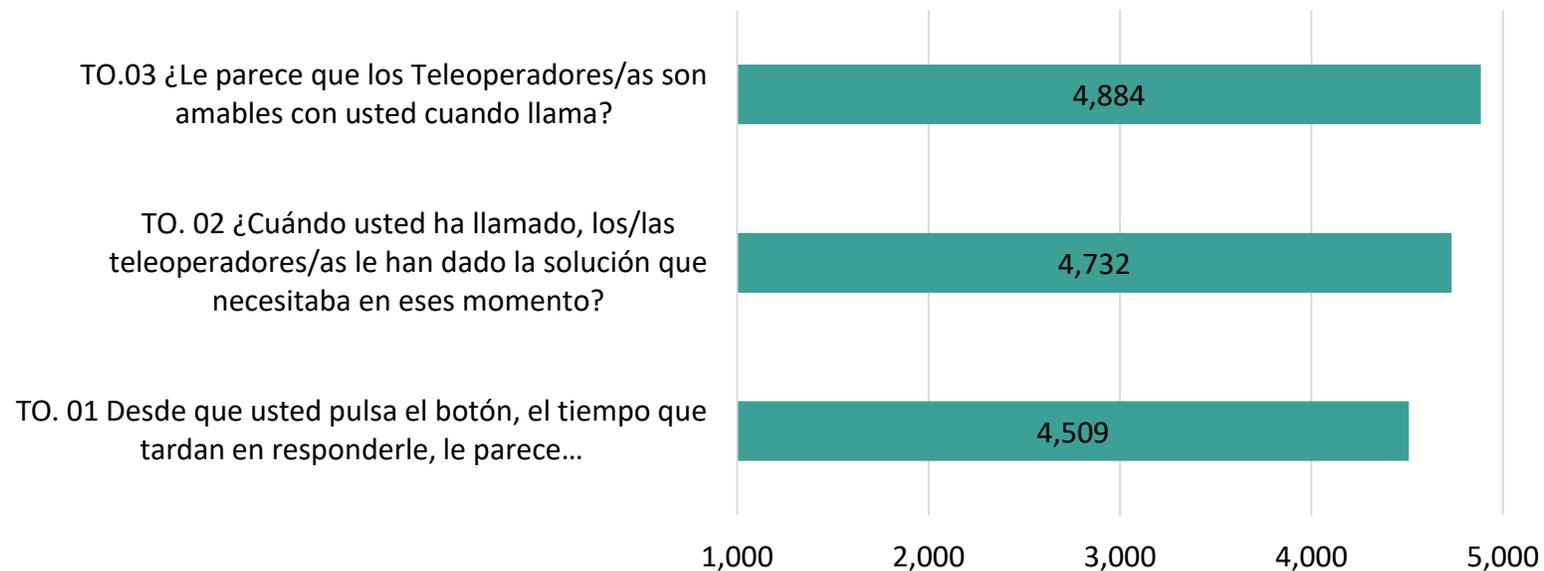


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,885
Ciudad Real	4,884
Cuenca	4,968
Guadalajara	4,970
Toledo	4,819

Análisis Descriptivo de Respuestas.

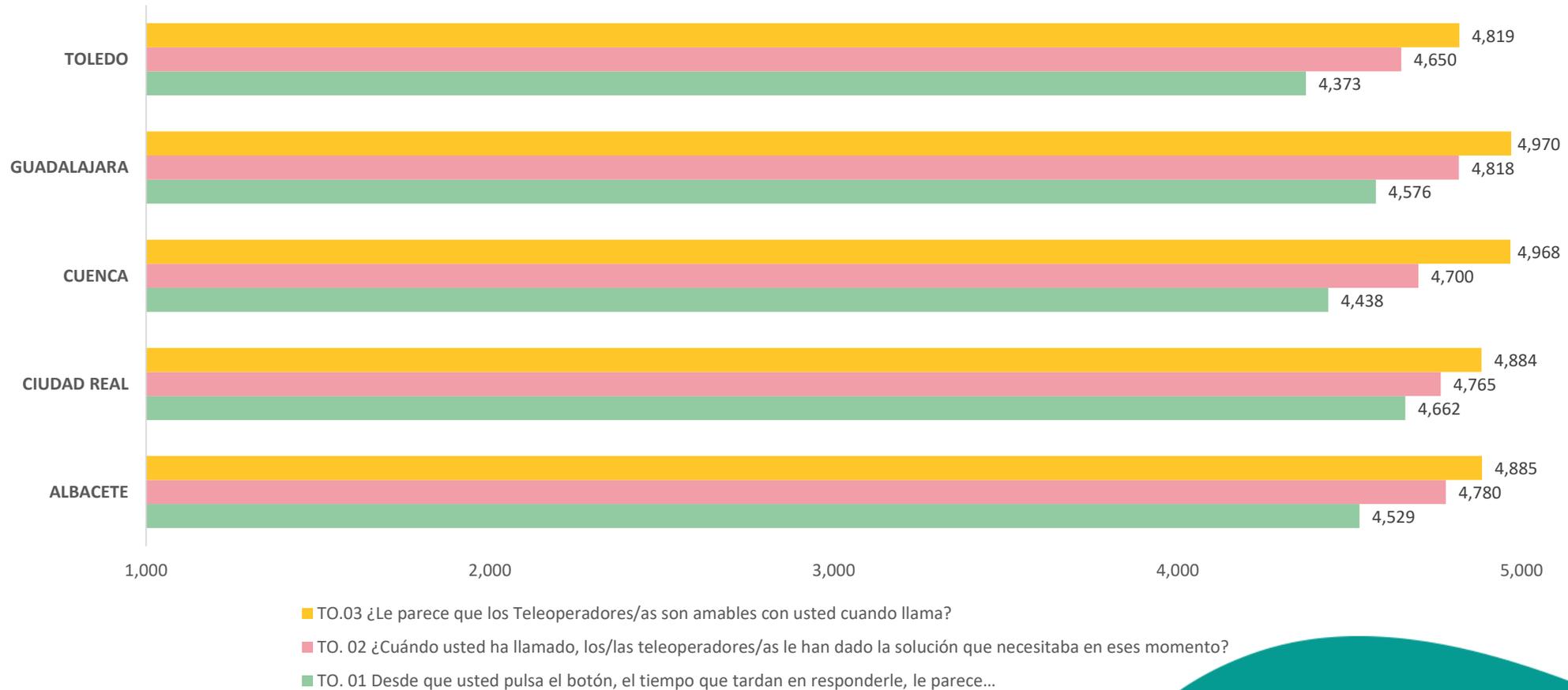
Bloque: Personal Teleoperador

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Personal Teleoperador
Media de cada Item por provincia



Bloque: Tecnología

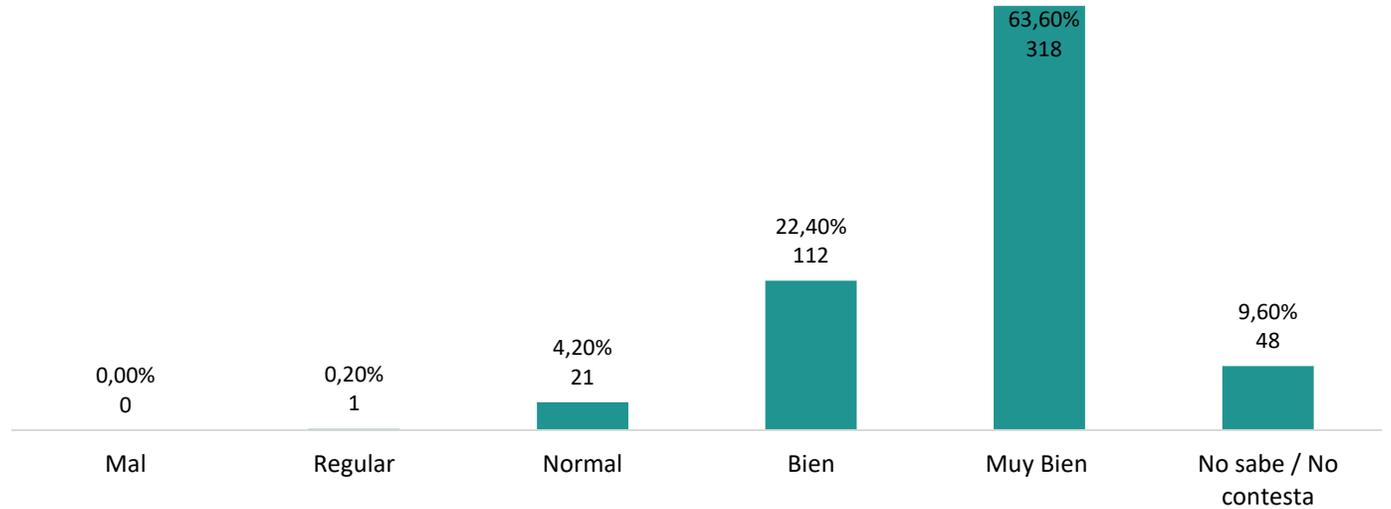
“

“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con el funcionamiento de los equipos de teleasistencia, es decir, todos los “aparatos” o tecnología que el Servicio haya instalado en su domicilio”.

”

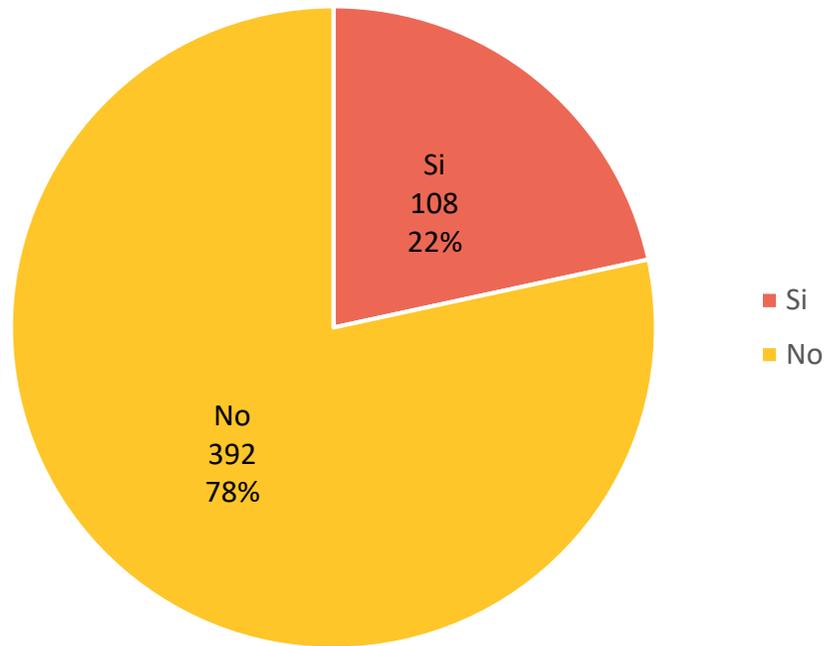
TC. 01 ¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?

Media	4,653
Mediana	5
Desviación Estándar	0,578
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,663
Ciudad Real	4,639
Cuenca	4,647
Guadalajara	4,851
Toledo	4,594

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

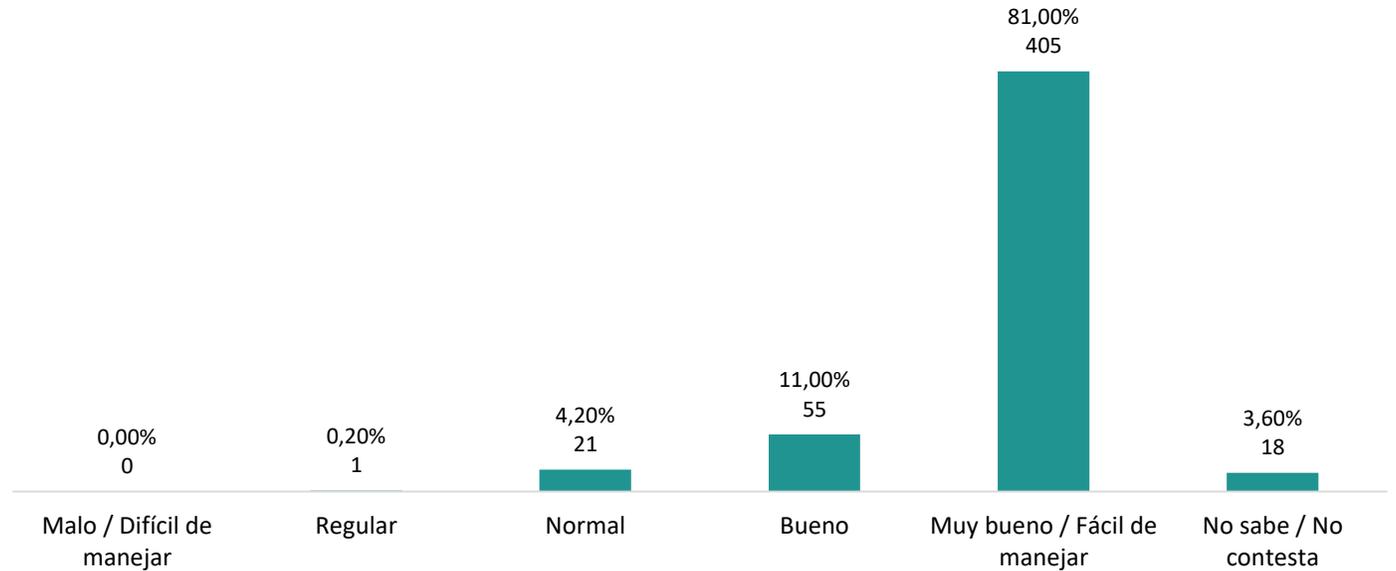


Total Respuestas

500

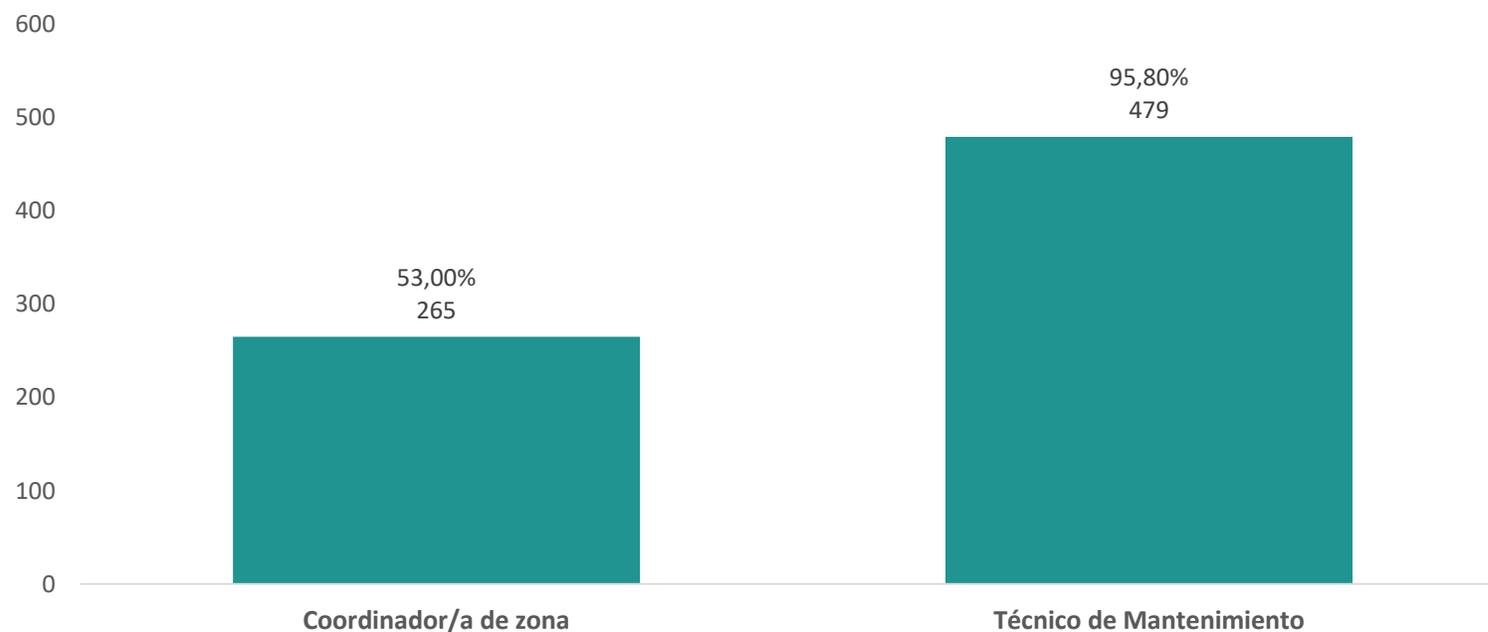
TC. 03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

Media	4,793
Mediana	5
Desviación Estándar	0,514
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,792
Ciudad Real	4,748
Cuenca	4,833
Guadalajara	4,885
Toledo	4,784

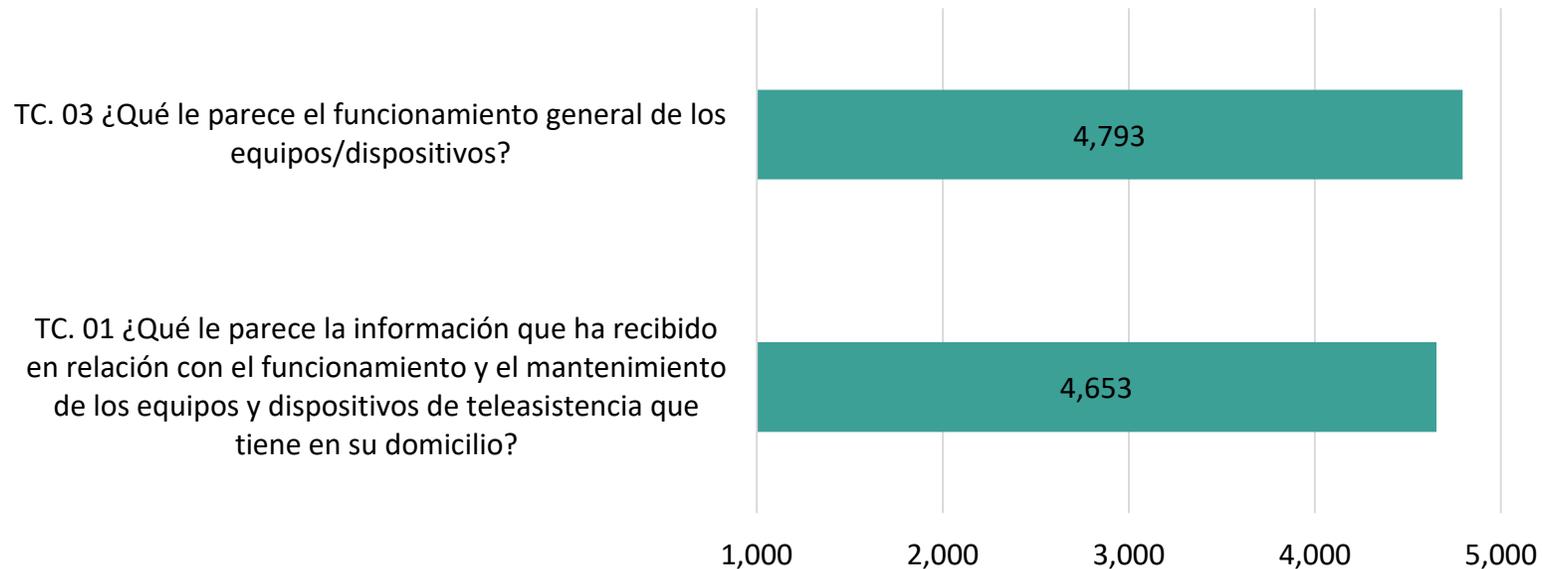
PREGUNTA FILTRO: ¿En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio? (en 244 casos han recibido la visita de los 2)



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Tecnología

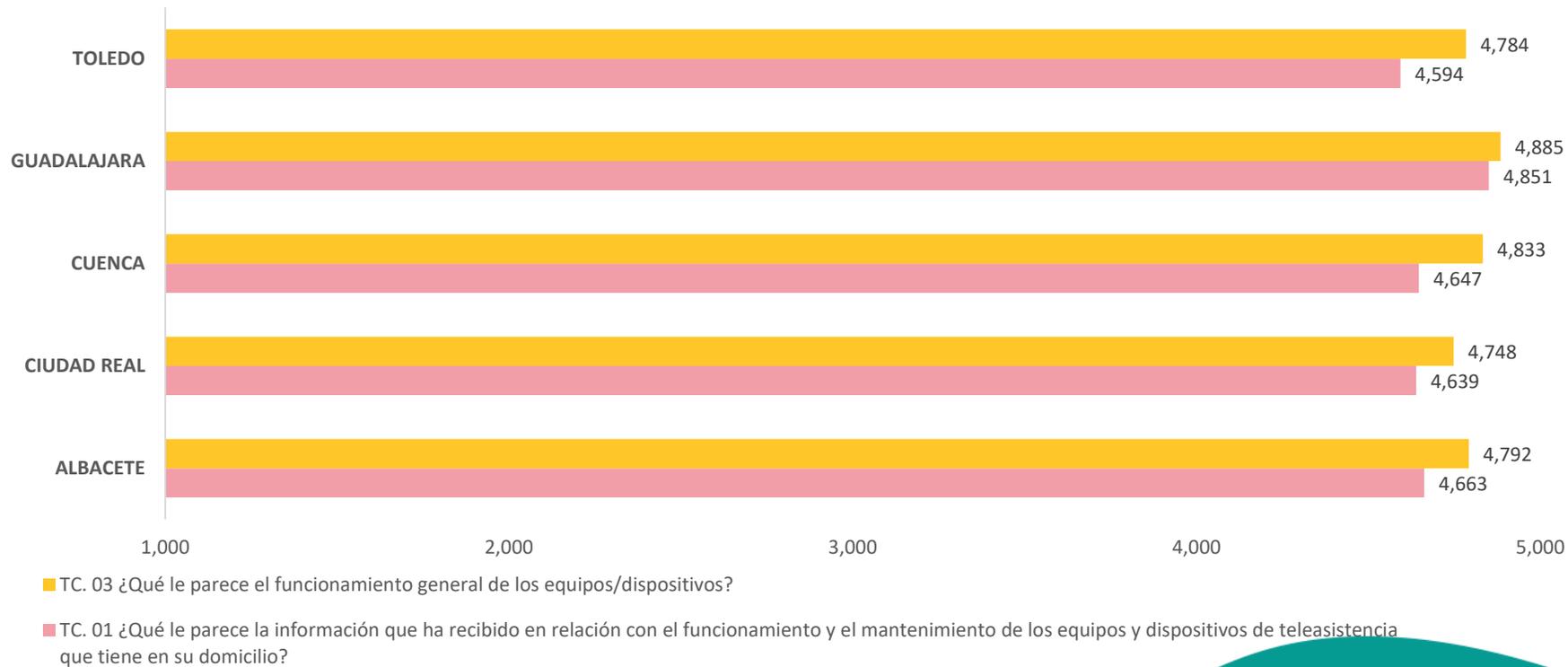
Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Tecnología

Media de cada Item por provincia



Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento

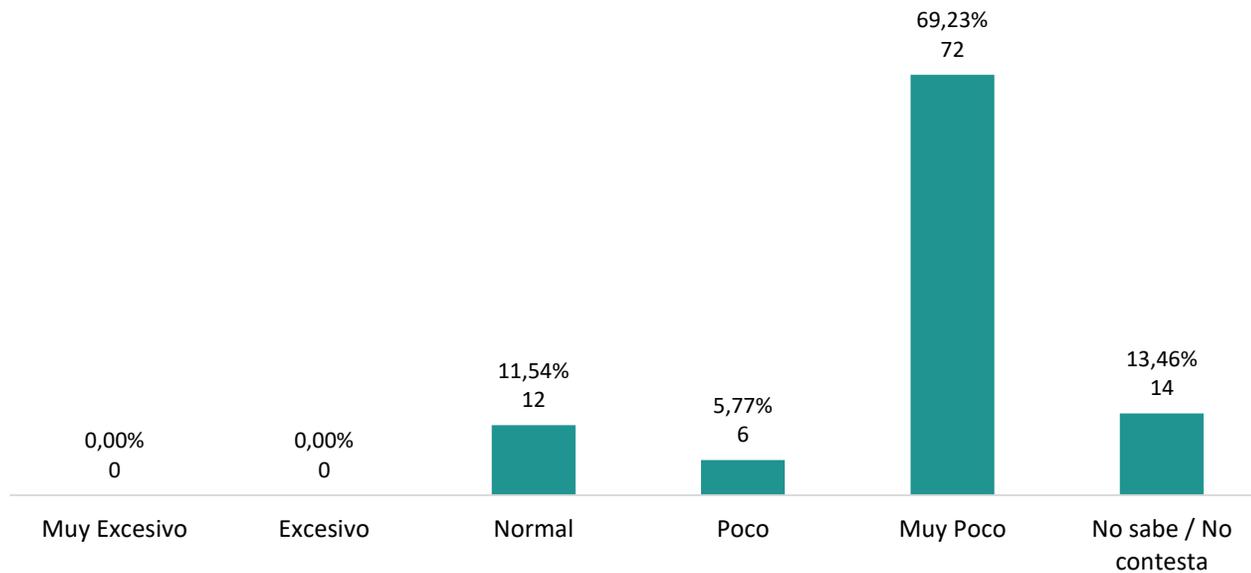
“

“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con el servicio técnico y de mantenimiento que ha recibido”

”

TM. 01 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02). ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?

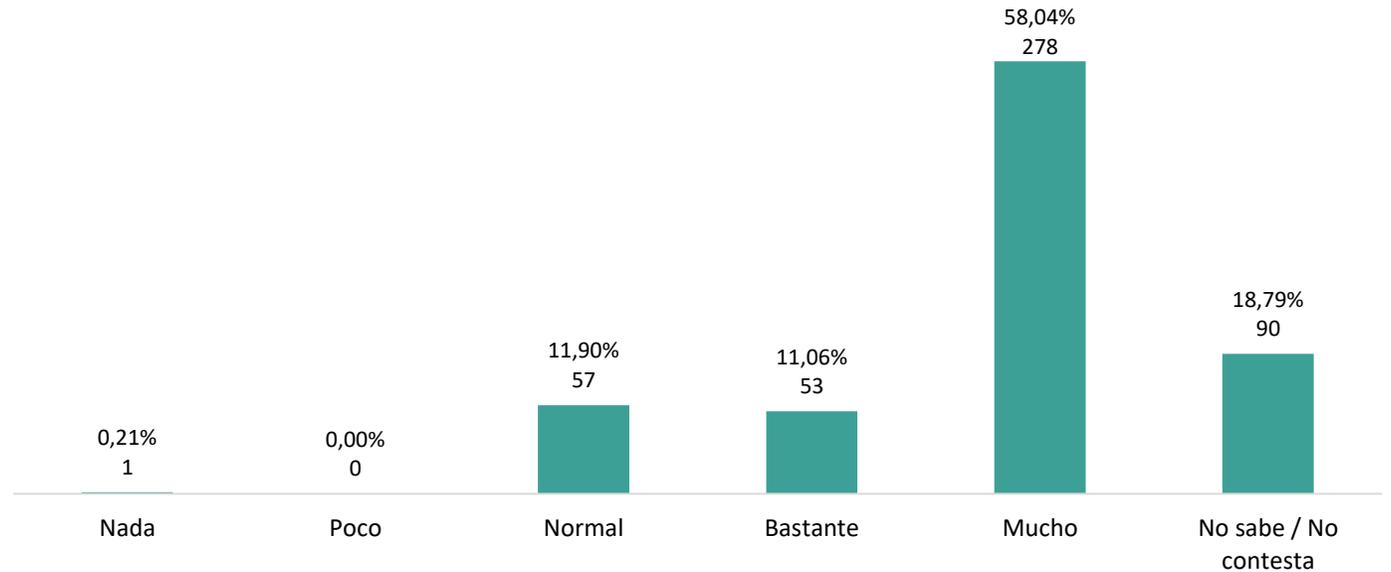
Media	4,667
Mediana	5
Desviación Estándar	0,703
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	104



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,813
Ciudad Real	4,600
Cuenca	4,545
Guadalajara	4,600
Toledo	4,697

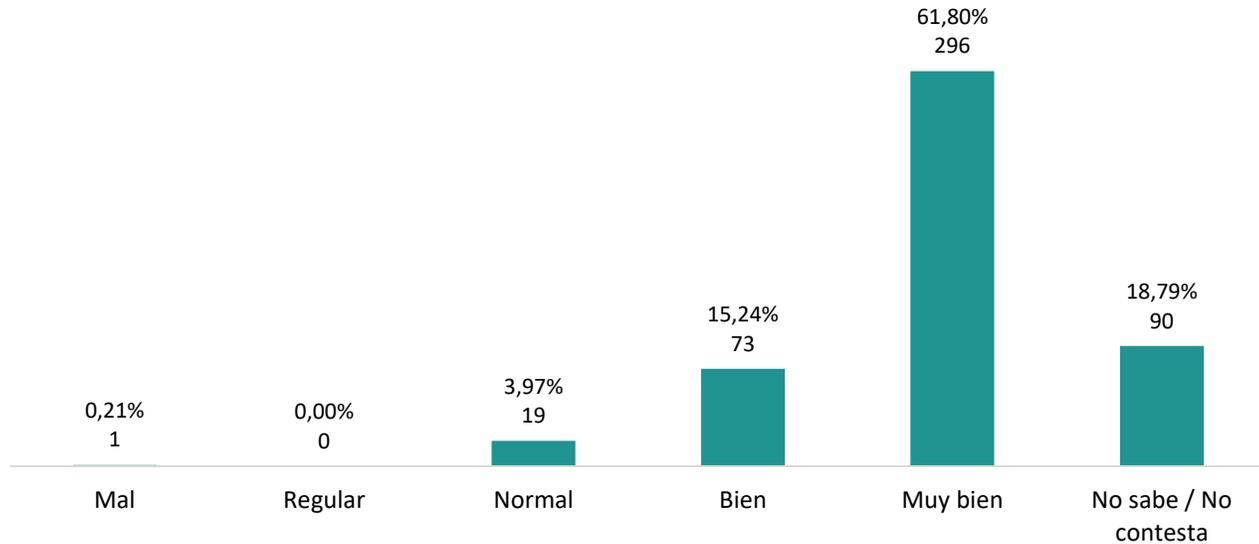
TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?

Media	4,560
Mediana	5
Desviación Estándar	0,756
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	479



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,304
Ciudad Real	4,617
Cuenca	4,667
Guadalajara	4,738
Toledo	4,556

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



Media	4,704
Mediana	5
Desviación Estándar	0,581
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	479

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,535
Ciudad Real	4,651
Cuenca	4,889
Guadalajara	4,833
Toledo	4,736

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento
Media de cada Item por provincia



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

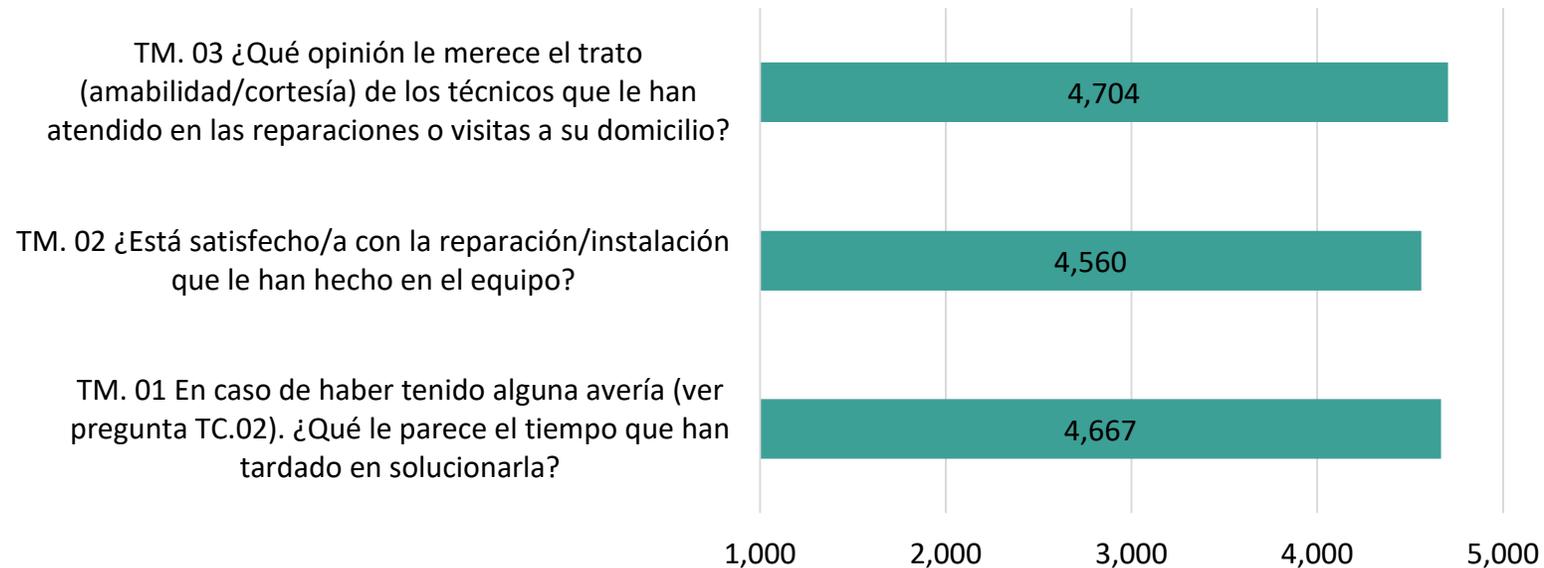
■ TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?

■ TM. 01 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02). ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento

Media de cada Item



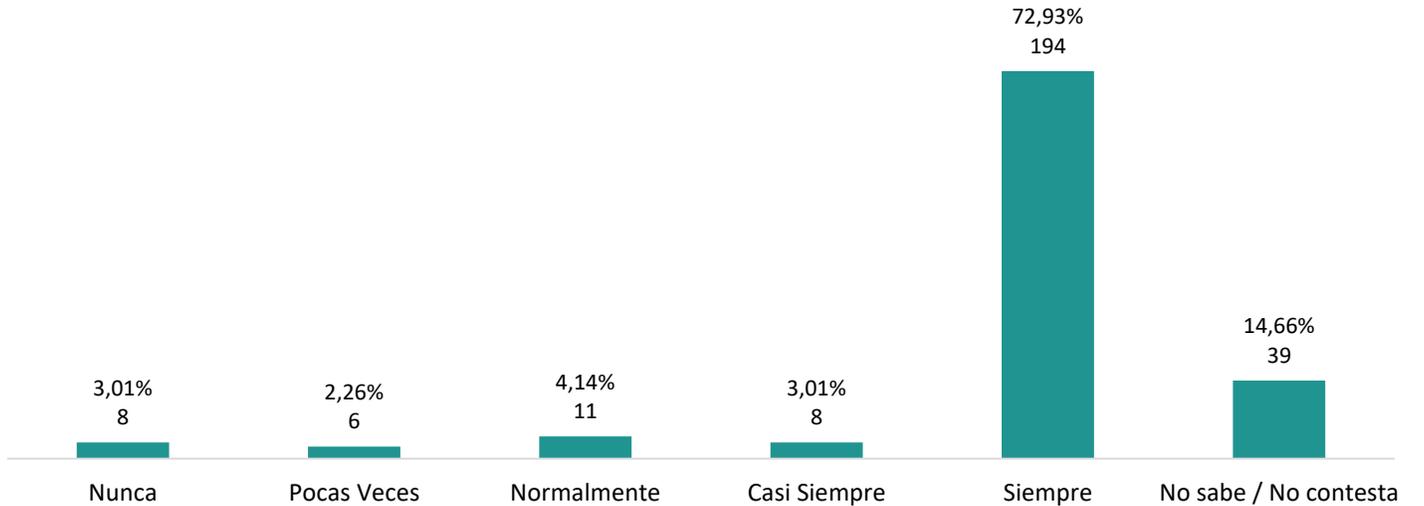
Bloque: Coordinador/a de Zona

“

“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con las visitas que puedan haber hecho en su domicilio las/os coordinadores/es de zona. Ya sea para realizar el alta, algún trámite o en sus visitas periódicas de seguimiento”.

”

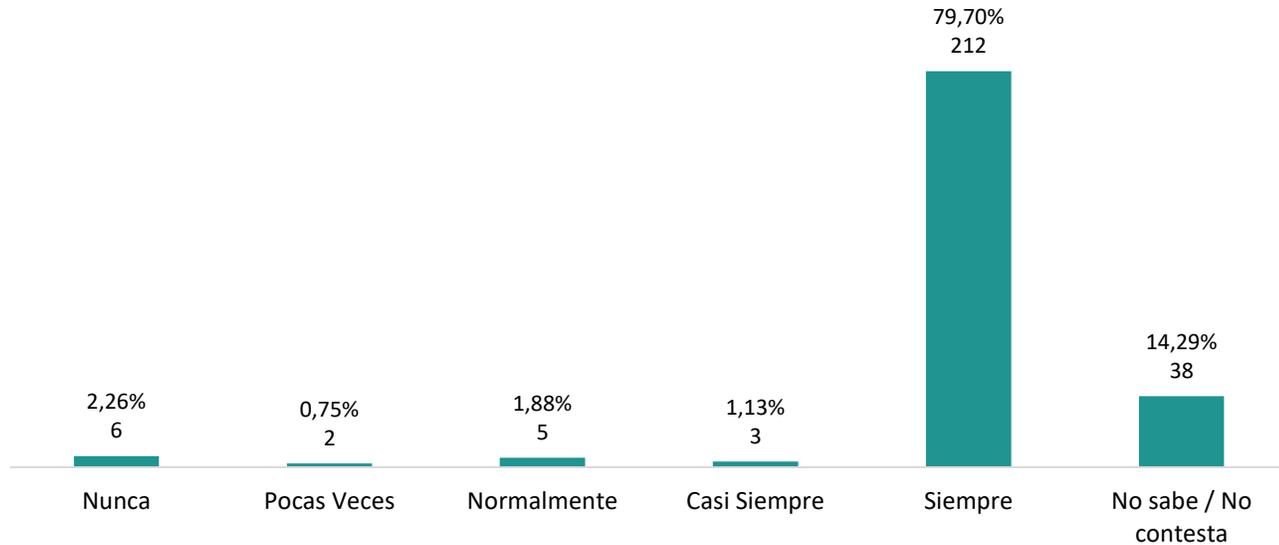
CO. 01 ¿Cuándo le han visitado los/as coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?



Media	4,648
Mediana	5
Desviación Estándar	0,954
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	266

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,591
Ciudad Real	4,787
Cuenca	4,680
Guadalajara	4,696
Toledo	4,541

CO. 02 ¿Le parece que los/as coordinadores/as de zona son amables con usted cuando le visitan?



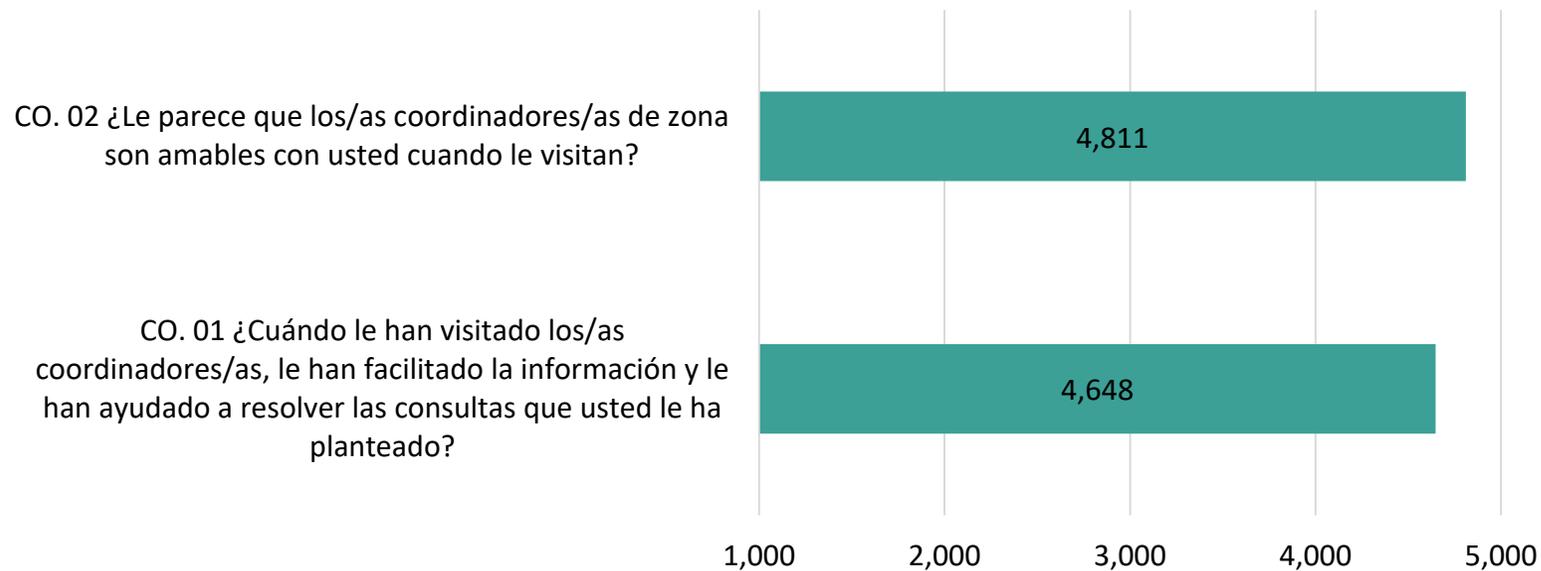
Media	4,811
Mediana	5
Desviación Estándar	0,754
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	266

Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,750
Ciudad Real	4,919
Cuenca	4,840
Guadalajara	4,826
Toledo	4,743

Análisis Descriptivo de Respuestas.

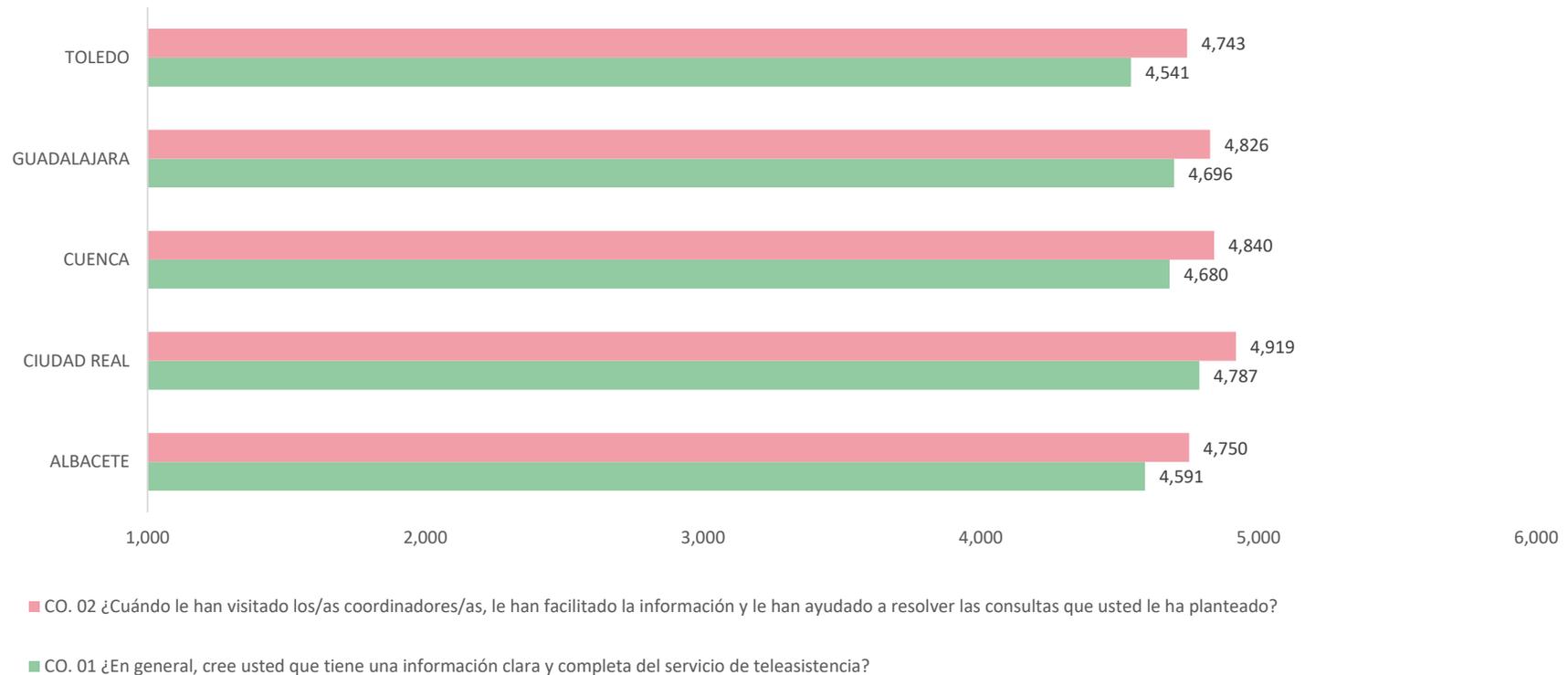
Bloque: Coordinador/a de Zona

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Coordinador/a de Zona
Media de cada Item por provincia



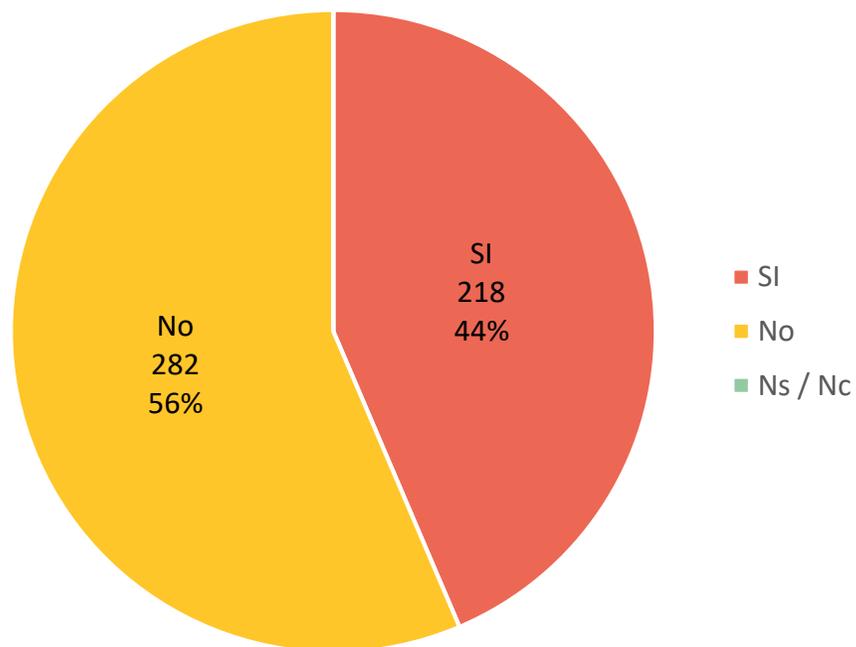
ATENCIÓN PERSONALIZADA Y PLAN DE ATENCIÓN

“

Muy bien, ahora te voy a hacer algunas preguntas relacionadas con la Teleasistencia personalizada. El Plan de Atención Personalizado consiste en adaptar las prestaciones de la Teleasistencia a las necesidades de las personas usuarias. Un ejemplo sería que a una persona que vive sola y no tiene red social ni contactos directos se aumenta su frecuencia de llamada. ejemplo sería el de una persona que ha tenido incidencias con el fuego, se le puede instalar un detector de humo y proporcionarle recomendaciones para evitar incendios.

”

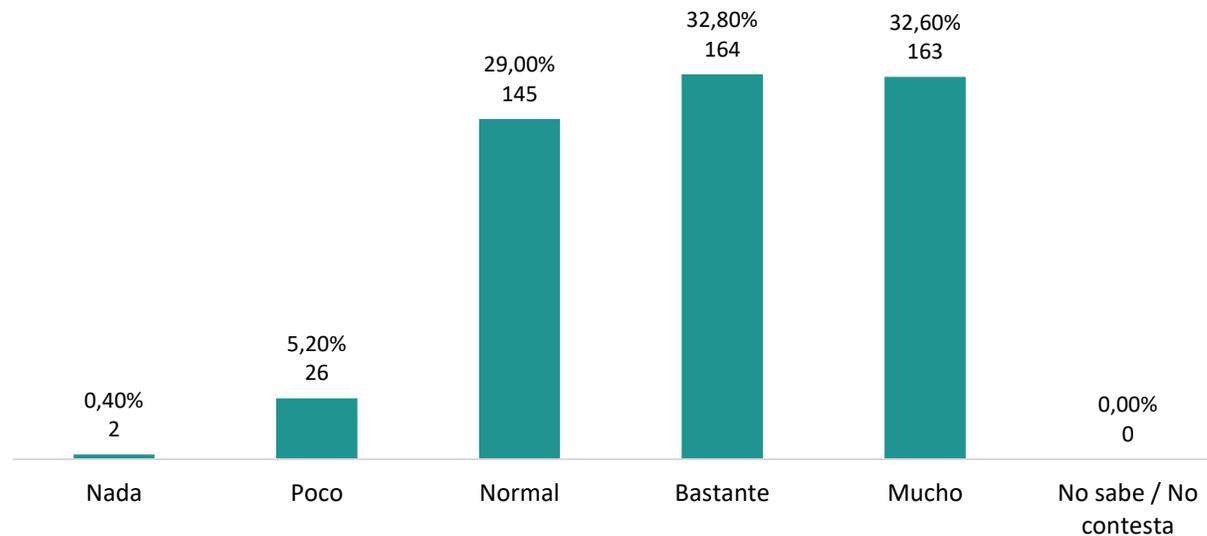
PA.01: El Servicio de Teleasistencia pretende adaptarse a la situación de cada persona mediante un plan de atención personalizado. En este plan se establece cada cuánto le llamamos, o la instalación de tecnología, ¿Conoce su plan de atención personalizado?, es decir, ¿cada cuánto le llamamos, qué dispositivos le hemos instalado y por qué motivo?



Total Respuestas	500
-------------------------	------------

PA 02 Le parece adecuada la frecuencia de llamadas y visitas que recibe del Servicio de Teleasistencia?

Media	3,920
Mediana	4
Desviación Estándar	0,925
Moda	4
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500

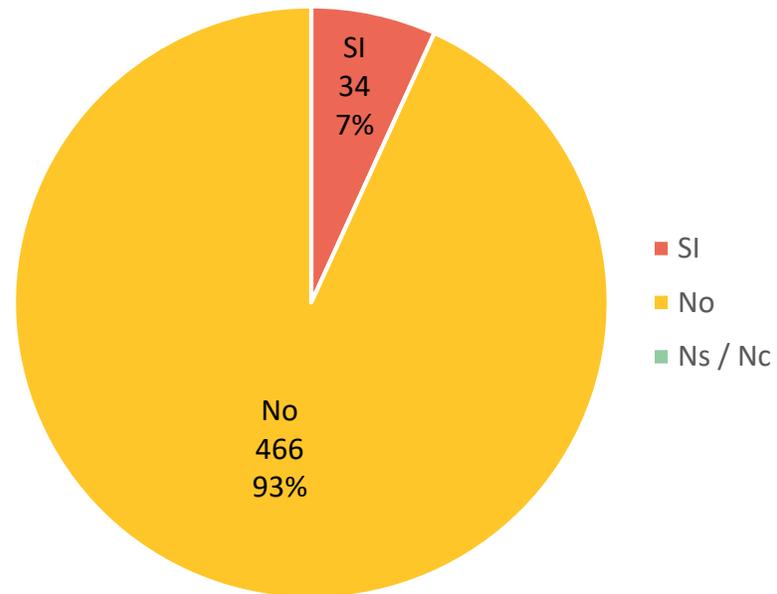


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,030
Ciudad Real	4,008
Cuenca	3,860
Guadalajara	3,945
Toledo	3,790

PA 03. ¿Le han instalado dispositivos de seguridad como detectores de humo, gas, caídas, etc.?

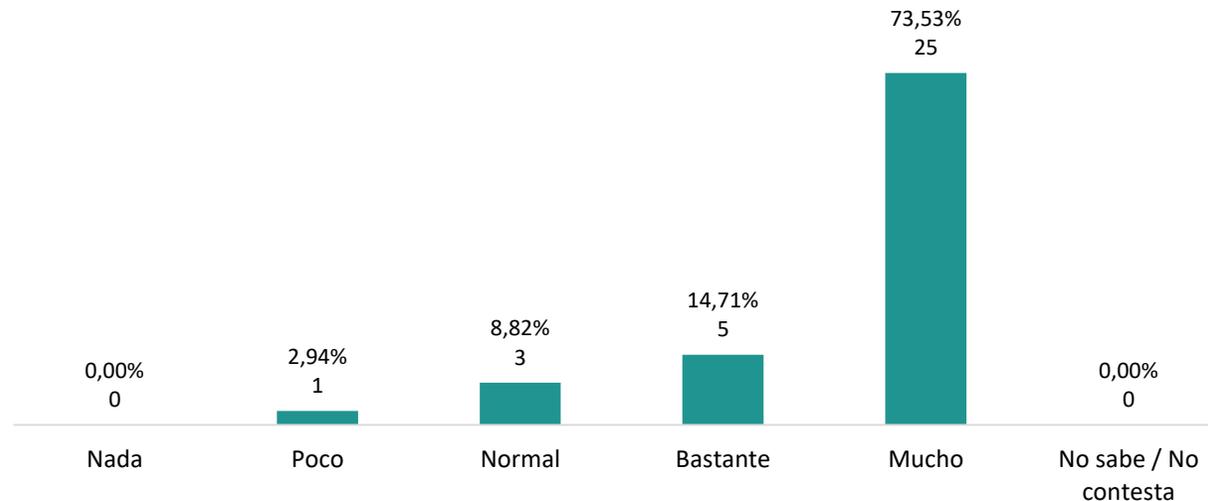
Total Respuestas

500



PA 03. bis Los que responden Sí: ¿Considera que estos dispositivos son importantes para su seguridad?

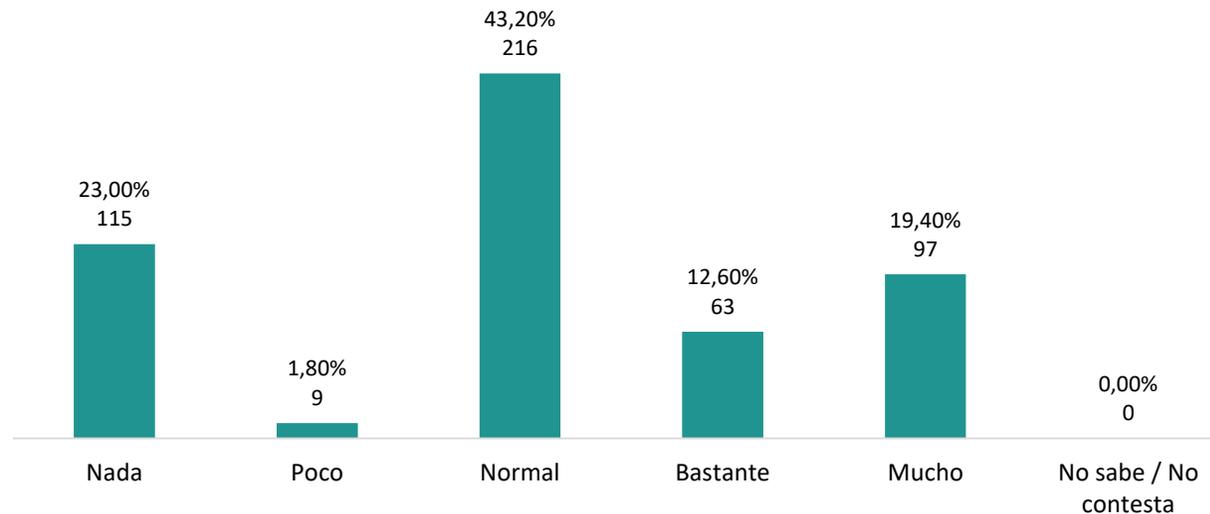
Media	4,588
Mediana	5
Desviación Estándar	0,783
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	34



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,571
Ciudad Real	4,333
Cuenca	4,000
Guadalajara	4,333
Toledo	4,769

PA 04 ¿Cree que se han tenido en cuenta sus deseos y preferencias en el Plan de Atención Personalizado que recibe (en cuanto a la frecuencia de llamadas, instalación de la tecnología, etc.)?

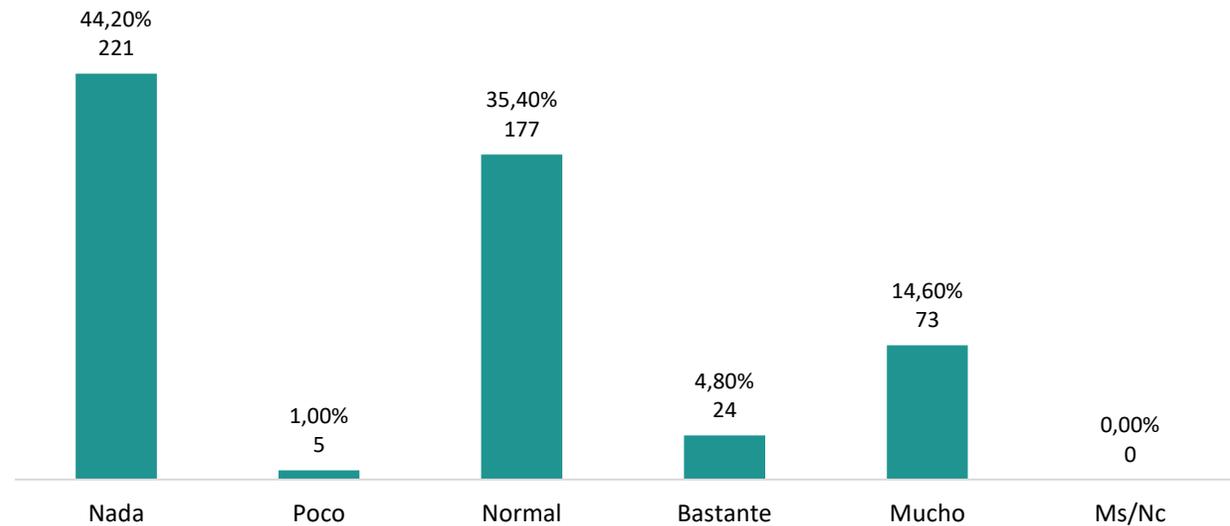
Media	3,036
Mediana	3
Desviación Estándar	1,357
Moda	3
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	3,290
Ciudad Real	2,947
Cuenca	3,105
Guadalajara	3,218
Toledo	2,860

PA 05 Si se ha encontrado en alguna situación difícil, como soledad, duelo, conflictos familiares, necesidad de escucha... ¿en qué medida le ha ayudado el servicio de teleasistencia para tratar de disminuir o paliar esa situación?

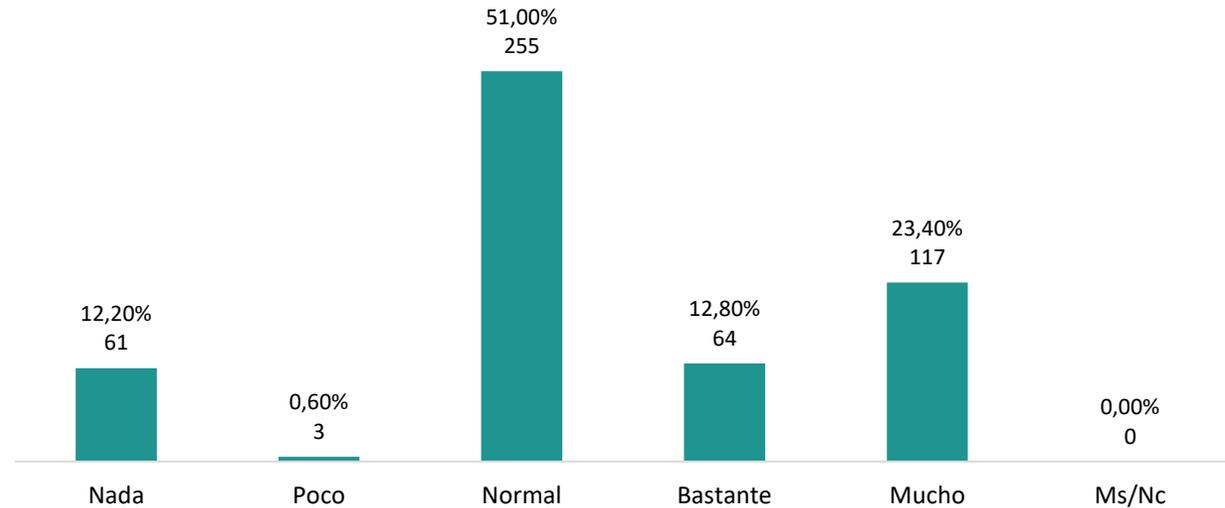
Media	2,446
Mediana	3
Desviación Estándar	1,452
Moda	1
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	2,630
Ciudad Real	2,458
Cuenca	2,474
Guadalajara	2,582
Toledo	2,261

PA 06 ¿Cree que el Servicio de Teleasistencia se preocupa por avanzar y modernizarse, adaptándose a las necesidades reales y actuales de las personas que lo utilizan?

Media	3,346
Mediana	3
Desviación Estándar	1,200
Moda	3
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500

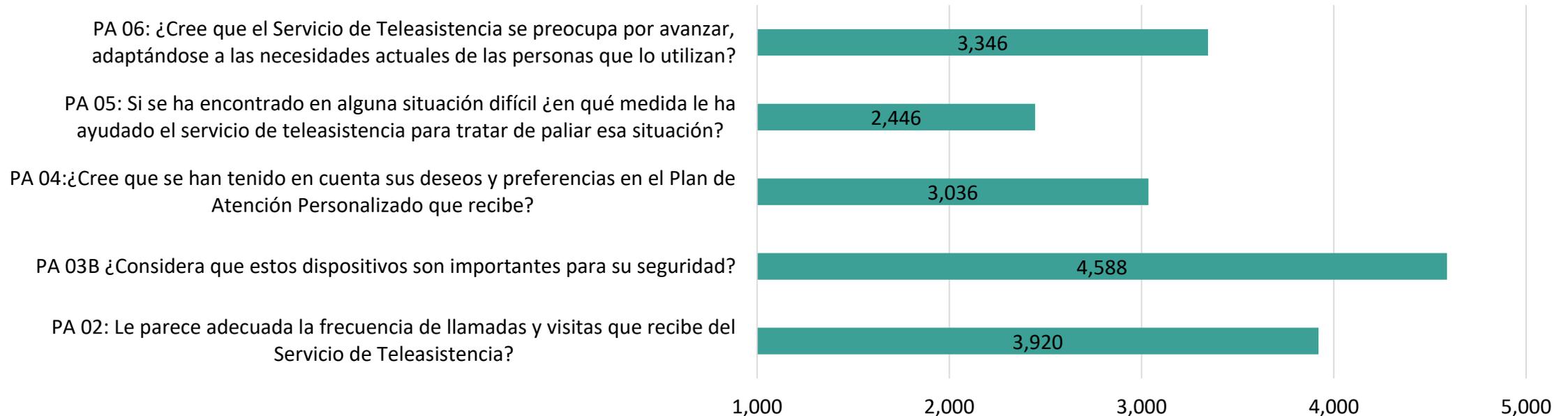


Provincia	Puntuación Media
Albacete	3,570
Ciudad Real	3,221
Cuenca	3,193
Guadalajara	3,600
Toledo	3,274

Análisis Descriptivo de Respuestas.

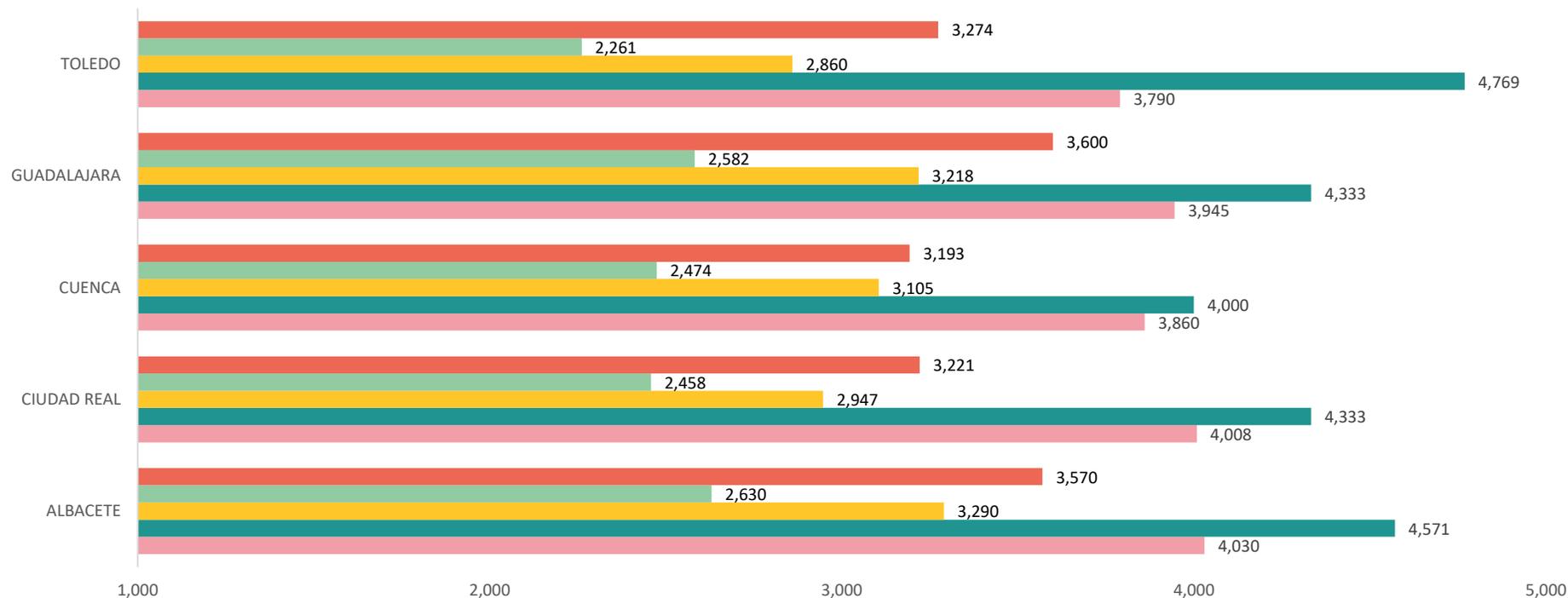
Bloque: Atención Personalizada

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Atención Personalizada Media de cada Item por provincia



- PA 06: ¿Cree que el Servicio de Teleasistencia se preocupa por avanzar, adaptándose a las necesidades actuales de las personas que lo utilizan?
- PA 05: Si se ha encontrado en alguna situación difícil ¿en qué medida le ha ayudado el servicio de teleasistencia para tratar de paliar esa situación?
- PA 04: ¿Cree que se han tenido en cuenta sus deseos y preferencias en el Plan de Atención Personalizado que recibe?
- PA 03B: ¿Considera que estos dispositivos son importantes para su seguridad?
- PA 02: Le parece adecuada la frecuencia de llamadas y visitas que recibe del Servicio de Teleasistencia?

Bloque: Satisfacción Global

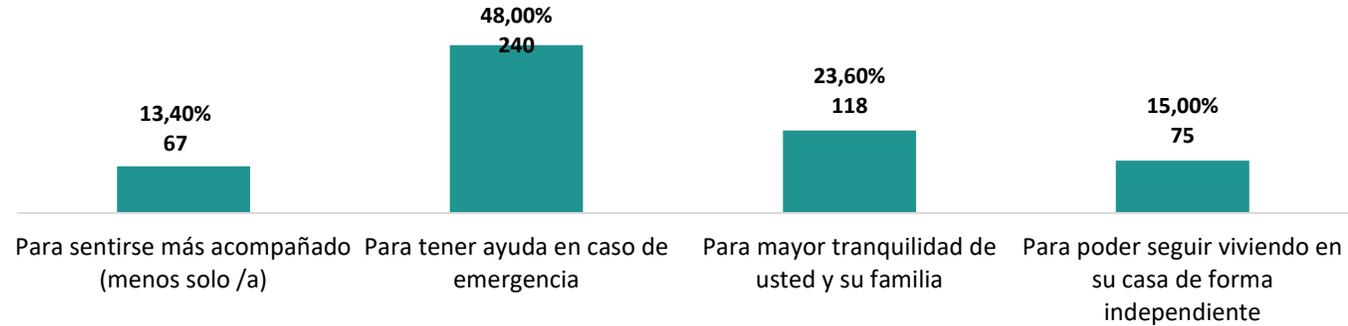
“

“Muy bien pues ya estamos acabando D/Dña
(nombre usuario). Solo un par de preguntas para
conocer su satisfacción global con el Servicio...”

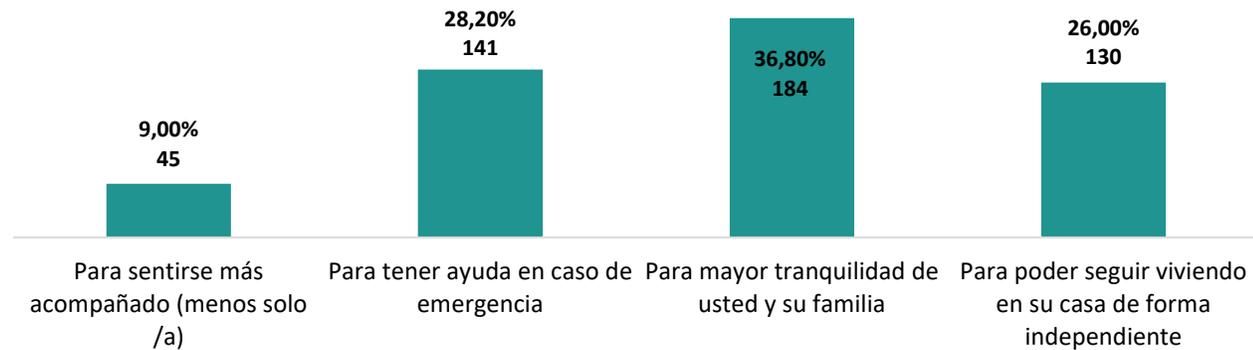
”

SG.01 Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. Más valora del Servicio de teleasistencia:

Primer Aspecto

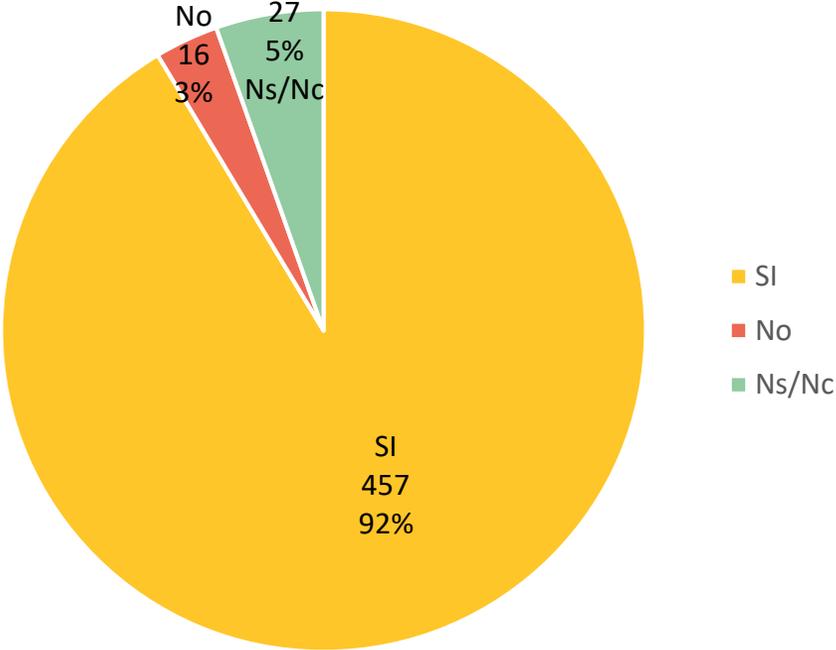


Segundo Aspecto



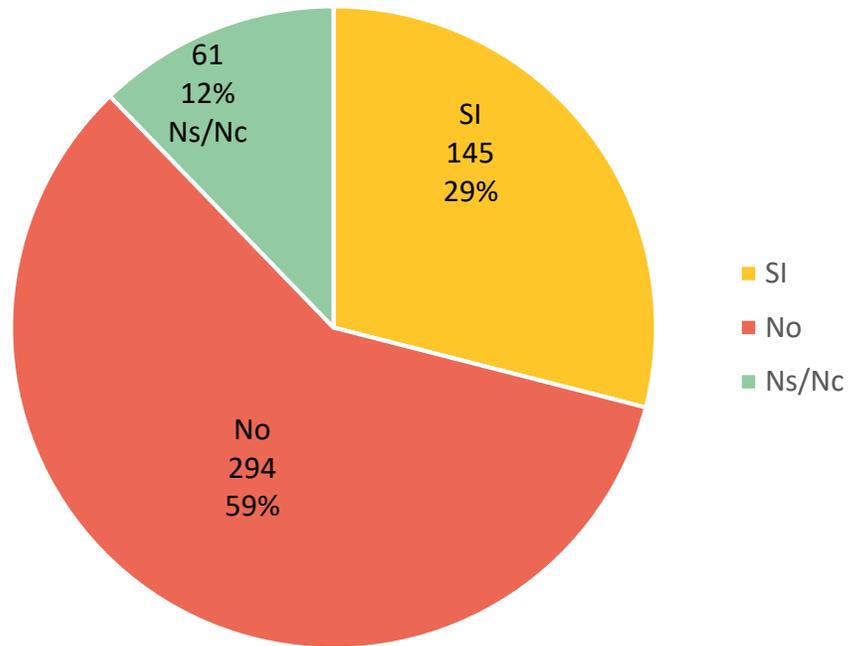
SG.02 ¿Cree usted que el Servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

Total Respuestas	500
-------------------------	------------



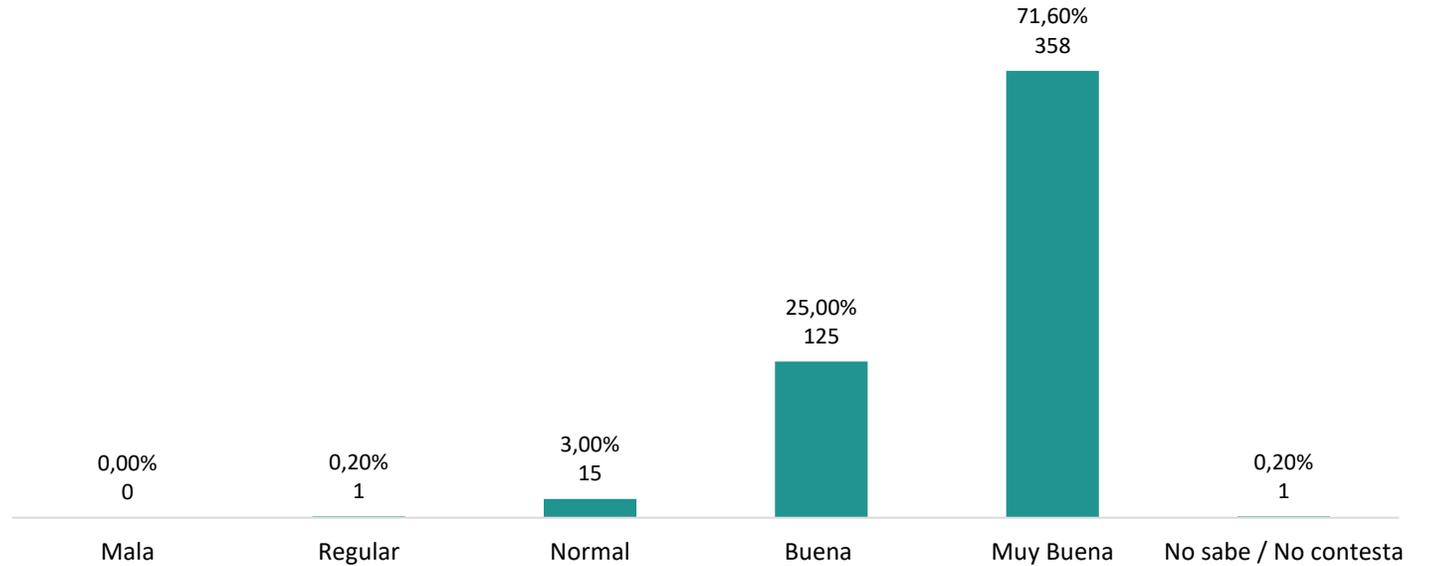
SG.03 En su caso, ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar en una residencia, ...) ?

Total Respuestas	500
------------------	-----



SG. 04 ¿Cuál es su satisfacción global con el servicio de teleasistencia?

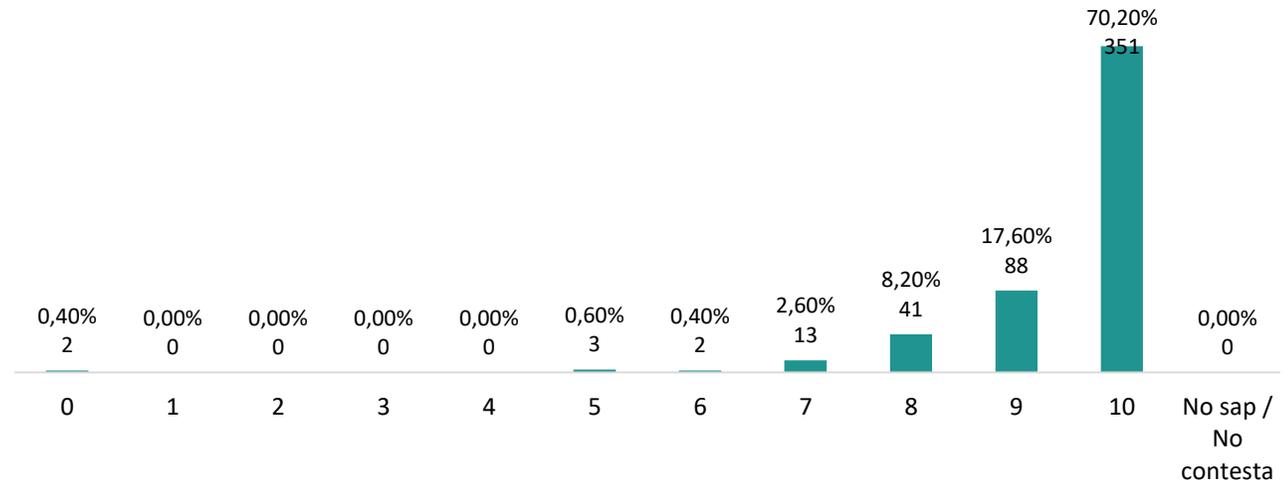
Media	4,683
Mediana	5
Desviación Estándar	0,538
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,630
Ciudad Real	4,687
Cuenca	4,789
Guadalajara	4,778
Toledo	4,643

SG.05 En una escala de 0 a 10. ¿En que medida recomendaría este servicio a sus familiares y amigos? (Siendo 0 nunca/poco y 10 siempre/mucho)

Media	9,496
Mediana	10
Desviación Estándar	1,049
Moda	10
Rango	10
Mínimo	0
Máximo	10
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	9,390
Ciudad Real	9,542
Cuenca	9,421
Guadalajara	9,509
Toledo	9,548

SG.06 Por último, D/Dª (Nombre usuario). ¿Se le ocurre alguna cosa en la que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él? (Cualquier cosa que usted crea que se puede mejorar la estudiaremos)

NIU	LITERAL
1600713014	COMPañÍA PARA PODER SALIR Y NO HACERLO SOLA
1305309805	SE NECESITARIA AYUDA DOMICILIARIA
1620312039	CONFIA EN LA MEDALLA PERO CREO QUE UN DETECTOR DE CAIDAS IRIA MUY BIEN
9701428398	ESTAMOS CONTENTAS. TAMBIEN MIS VECINAS LO TIENEN
920672840	SON MUY AGRADABLES LAS PERSONAS QUE ME LLAMAN.
1307717076	86 AÑITOS VA A COMPRAR CON SU CARRITO.....Y HABLA CON QUIEN SE ENCUENTRA
9716528334	AGRADECE MUCHO LE LLAMEN A MENUDO
1621814762	AHORA MISMO NO LO HE NECESITADO Y NO NECESITO NADA MAS
9207512701	ASEGURA LA LLAMAN MENOS QUE ANTES. QUERRIA QUE FUESE MAS A MENUDO. SE ENCUENTRA SOLA.
1913011253	CATERING A DOMICILIO SERIA UNA BUENA OPCION
9716512882	COMIDAS PARA LAS PERSONAS QUE ESTAN SOLOS
1913009252	CONSIDERA QUE EL SERVICIO ES RAPIDO Y EFECTIVO
9200325655	EN CASO DE NECESIDAD DE ASISTENCIA. SE AVISA A FAMILIA Y POSTERIORMENTE A EMERGENCIAS. CREE QUE DEBE SER AL REVES
1933110602	EN CASO DE URGENCIA ES MAS EFECTIVA LA TELEASISTENCIA QUE LOS SERVICIOS MEDICOS
9715120488	ES MÁS RÁPIDA LA TELEASISTENCIA QUE LAS URGENCIAS NORMALES.
9712408339	ES UNA TRANQUILIDAD
1303117358	ESTÁ BIEN COMO ESTÁ MONTADO, PORQUE TAMBIEN TENGO A MIS HIJAS.
1306512978	ESTA BIEN CUBIERTAS LAS NECESIDADES DE ESTAS PERSONAS
9202921871	ESTA MUY SATISFECHA CON ESTE SERVICIO
9716526803	ESTA MUY SATISFECHA CON ESTE SERVICIO. LLAMARA PARA 1-PEDIR AYUDA DE ALGUNA ASISTENTA + 2-INFORMACION SOBRE EL CONSUMO ENERGETICO DE ESTOS APARATOS
9710118921	ESTAMOS CONTENTOS. YA LO TENIA MI PADRE.
1913011592	ESTAN MUY SATISFECHOS CON EL SERVICIO
9716819957	ESTARIA BIEN QUE FUNCIONASE FUERA DE CASA.
9716327774	ESTARIA BIEN UN SERVICIO DE PERSONAS DE APOYO. TAMBIEN PARA REALIZAR LA COMPRA SEMANAL
9200320206	ESTOY CONTENTISIMA. LA LLEVO A LA CALLE Y TODO.
9200319251	ESTOY MUY SATISFECHA
9701320840	HAN PEDIDO AL AYUNTAMIENTO MUJER PARA AYUDAR LIMPIEZA. NO SE CUANTO TARDARAN
1303908118	HAY QUE CONTROLAR.HAY PERSONAS QUE DICEN Q ES TELEASISTENCIA PERO CREO QUE NO SON ELLAS. HACE DIAS QUE NO ME HAN LLAMADO. ME LLAMA A FI DE MES. COSAS NO NORMALES
9705317452	LE DA TRANQUILIDAD A ELLA Y LA FAMILIA.

SG.06 Por último, D/D^a(Nombre usuario). ¿Se le ocurre alguna cosa en la que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él? (Cualquier cosa que usted crea que se puede mejorar la estudiaremos)

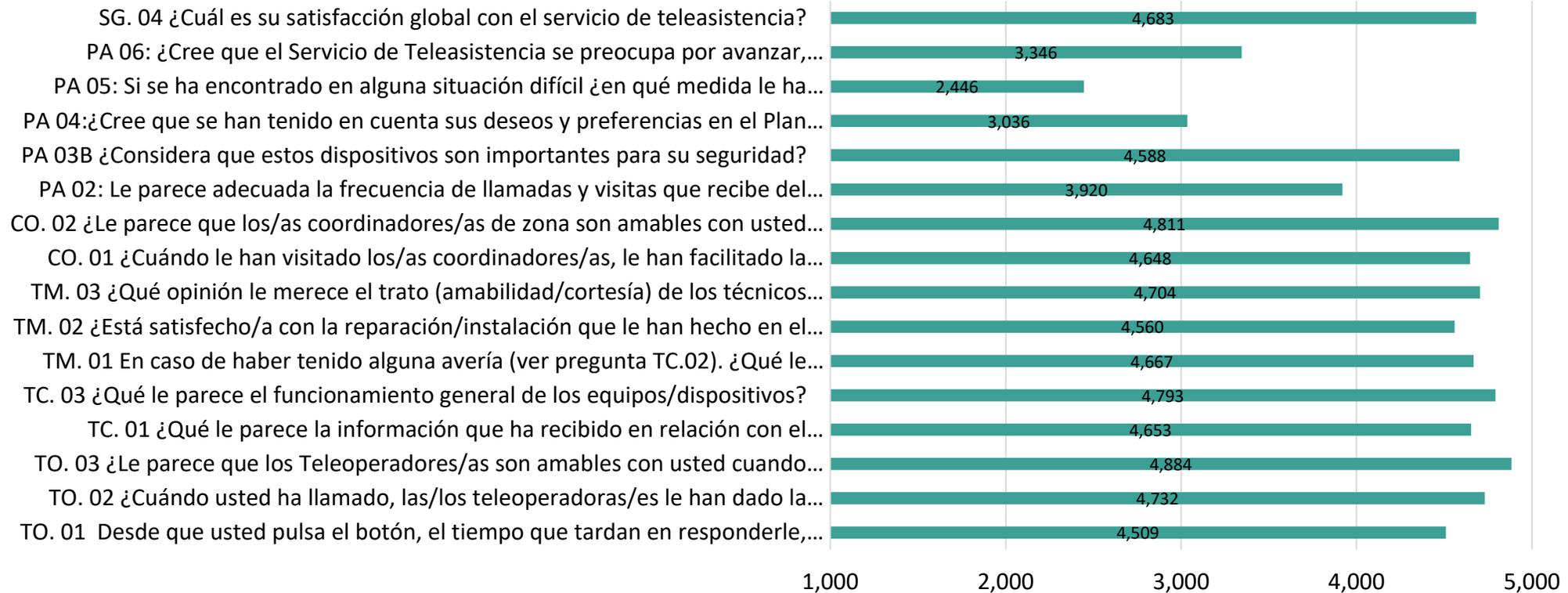
NIU	LITERAL
1300513026	LE GUSTA EL SERVICIO Y NO ECHO NADA DE MENOS
1613314056	LE GUSTARIA QUE LA LLAMARAN MAS, DESDE QUE FALLECIÓ SU MARIDO NO LA HAN LLAMADO CASI
1904611920	LES GUSTARIA QUE LES VINIERAN A VER AL MENOS UNA VEZ AL AÑO.
450660272	LO QUE MAS NECESITA ES COMPAÑÍA, UN SERVICIO DE APOYO
9708124899	MAS AGILIDAD EN CONCEDER AYUDA EN DOMICILIO YA SOLICITADA
9716319923	MAS INFORMACION ANTE UNA NUEVA ENFERMEDAD COMO EL CORONAVIRUS CUANDO SE LLAMA
9703125267	ME DA TRANQUILAD
1307110292	ME SIENTO BIEN CON ESTO, SOLO ECHO EN FALTA A MI MUJER
1607816141	ME SIRVE ASI A MIS NECESIDADES
9203715276	MURIO LA MADRE. NADIE COGIA TEL. SUERTE DEL BOTON I DESDE TELEASISTENCIA ACTUARON.MI PADRE DUERME A GUSTO CON BOTON.SUEGRA TAMBIEN USABA. I NOS AVISABAN A NOSOTROS CUNDO SE CAÍA
9200925100	MUY AGRADECIDA
1307114574	MUY CONTENTA DE DABER QUE ESTAMOS
1300518111	MUY CONTENTA, TODO EL PERSONAL ES MUY AGRADABLE.
9710625479	MUY SATISFECHOS, LES DA SEGURIDAD.
1613316283	MUY SATISFECHOS. LES DA MUCHA SEGURIDAD.
9719216010	MUY TRANQUILA. UNA DE LAS MEJORES COSAS PARA LA GENTE MAYOR. ES UN AMPARO. LO MEJOR QUE HAN PODIDO SACAR.
1905807168	NADA, HACEN UNA LABOR BUENISIMA PARA LA GENTE MAYOR
9702828534	NADA,ESTAMOS CONTENTOS
1309307810	NECESITARIA DETECTOR DE CAIDAS.CUANDO CAE Y PIERDE EL CONOCIMIENTO NO SE PUEDE PULSAR
1613315545	NO (YA ESTA MUY CANSADO Y ACABAMOS LA ENTREVISTA)
9203414614	NO .ELLA ESTÁ ACOMPAÑADA TODO EL DIA Y DE MOMENTO NO HAN HECHO USO DE LLAMAR POR EL MEDALLON
1300515673	NO ECHO EN FALTA NADA ESTOY MUY AGRADECIDA
1308717167	NO ECHO NADA EN FALTA PORQUE NO NECESITO
9207321269	NO ESTAR DE PIE PARA COGER ESTE TELÉFONO
130539010	NO HAY QUE AÑADIR NADA QUE YO SEPA
1301315882	NO LE SIRVE FUERA DE CASA.
9702814868	NO LO HA NECESITADO EN 3 AÑOS. PERO ESTA AHI.
9207425919	NO LO HAN USADO PARA NADA.... CUANDO NECESITAN AYUDA LLAMAN A SU SOBRINO QUE LO TIENEN AL LADO.... PERO LO TIENEN INSTALADO POR SI LO PUEDEN NECESITAR ALGUN DIA
9200319495	NO ME DA MIEDO LA SOLEDAD AUNQUE LA PARTE DURA DE VIVIR SOLA ES LA NOCHE. A VECES OYES RUIDOS I TAMBIEN SIRVE DE SEGURIDAD ANTI-INTRUSOS.CON LA MEDALLA LO TIENES TODO. SEGUN CIRCUNSTANCIAS LO RECOMENDARIA INCLUSO A GENTE JOVEN. PERO NO TODOS PENSAMOS IGUAL.

SG.06 Por último, D/Dª (Nombre usuario). ¿Se le ocurre alguna cosa en la que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él? (Cualquier cosa que usted crea que se puede mejorar la estudiaremos)

NIU	LITERAL
191304941	NO SE ME OCURRE, TENDRÍA QUE PENSAO
1302707623	NO SE QUE TIENEN QUE PONER MAS.
9705324013	NO SE QUEDA NUNCA SOLO
9200316880	NO TENGO MÁS NADA QUE PEDIR
1917111743	PARA MI ESTÁ BIEN. LO ASISTEN BIEN SI HAY ALGO MAS MODERNO DIGAMELO
1913010865	PARA QUE EL SERVICIO FUERA MAS COMPLETO TENDRIA QUE SERVIR EN EL EXTERIOR
971835262	PARAPLEJICA EN UN SOFA. SALGO CON LA CUIDADORA Y 2 HIJOS
161547729	PUBLICITAR MAS ESTE SERVICIO.
9200312184	PUES QUE PUEDAN ASISTIR CUANDO LLAMAN Y NO MANDEN QUE LLAMEN A LOS HIJOS PORQUE NO TIENEN AMBULANCIAS DISPONIBLES
9200517555	QUE LE PONGAN UN DIA DE ASISTENCIA MÁS.NECESITA UN DIA MÁS DE ASISTENCIA PARA NO SENTIRSE SOLA
650714977	QUERRIA QUE LA FUERAN A VISITAR ALGUNA VEZ.
9200917364	QUERRIA QUE SE LLAMASE CON MAS FRECUENCIA
1303416104	QUIERE MAS RAPIDEZ A LA HORA DE ATENDERLOS
1919209296	SE LE LLAMA MUY DE TANTO EN TANTO
1624416282	SE QUEJA DE QUE EN LA OCASIÓN QUE SU ESPOSO SE PUSO ENFERMO, TARDARON MUCHO Y FALLECIÓ.
1613508817	SG.05 NO ME SABE DECIR NOTA(POR ESO PONGO 0) PERO ME DICE QUE ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO, ES MUY MAYOR
9715708457	SI ME PASA ALGO TENGO LA CONFIANZA DE QUE LLAMO Y ESTAN AHI. SI NO TUVIERA TA NO ESTARIA TAN TRANQUILA
1303417839	SIEMPRE ME LLAMAN Y LO AGRADEZCO
1690115935	TELEASISTENCIA CON IMAGEN
9708722309	TIENE UNA CASA MUY GRANDE Y LE GUSTARIA TENER COBERTURA TAMBIEN EN LA PARTE DEL PATIO
971526604	TODO BIEN CON MEDALLA DESDE HACE 10 AÑOS
9716507988	TODO ES POCO A ESTAS EDADES
9714911213	UN SERVICIO MUNICIPAL DONDE DEJAR LAS LLAVES
9704025883	UNA AYUDA INVISIBLE. ES ALGO BUENO.PERO NECESITO QUE ME CAMBIEN EL CORDON PORQUE SE ME ENROLLA EN EL CUELLO
1302802272	VALORA MUCHO LA RAPIDEZ DE LA ATENCION
1308308917	VERIA CORRECTO QUE LE LLAMARAN AL MENOS DOS VECES AL MES
9714214081	YO ESTOY CONTENTA CON LO QUE TENGO. MIS HIJOS ESTAN CERCA

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Media de cada Item



“

RESPUESTAS LITERALES POR BLOQUES

”

10. Comentario Personal Teleoperador . - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

NIU	LITERAL
1306512978	EN UNA OCASION NO SE LEVANTABA DE LA CAMA Y TUVIMOS QUE LLAMAR
540030444	NO EMERGENCIAS
9202921871	SOLO PULSE POR ERROR
1603311455	2 CAMBIOS DE BOTON Y UNA PRUEBA. A VECES LLAMA PARA QUE LOCALICEN A SU HIJO
1607815144	ACUDO A MI FAMILIA NI NECESITO AYUDA
9705324013	AL PRINCIPIO DE LA ENCUESTA RESPONDE EL, PERO CONTINUA SU ESPOSA. NO HAN NECESITADO LLAMAR. EL NO PUEDE USAR BOTON. NO TIENE MOVILIDAD. SIEMPRE ACOMPAÑADO POR LA FAMILIA
9705417758	AMABLES Y ATENTOS, LLAMAN PARA FELICITAR CUMPLEAÑOS, SANTOS...
1303415608	AMABLES Y RÁPIDOS
9714911213	BUENISIMA ATENCIÓN Y CON AMBULANCIA A TOLEDO
920672840	CAMBIARON BOTON. ESTE NO VA AL CUELLO
1605317232	COMENTA QUE LE LLAMAN PERO NO VIENE COORDINADORA
1620317401	DE MOMENTO NO HAN UTILIZADO EL SERVICIO .SOLO VAN LLAMANDO Y TODO BIEN
9701428398	DEL SILLON NO PODIA RESPIRAR Y AVISÓ.
9716821937	DESDE TELEASISTENCIA LLAMARON A MI MÉDICO
9705320933	EL NO LLAMA ,PERO CUANDO LE LLAMAM DE TELEASISTENCIA TODOS SON CORRECTOS Y AMABLES
9200325447	ELLA NO LO HA UTILIZADO AÚN. LAS RESPUESTAS ES DE CUANDO LA LLAMAN
1913010614	EN PANDEMIA UNA NOCHE CAYÓ. NO ATENDIERON BIEN `PORQUE NO PODIAN DESPLAZARSE.DECÍAN LLAMAR A POLICIA. MI HIJA ME PUSO EN LA CAMA TIENE 92 AÑOS VIVE EN CASA DE HIJA CON ASCENSOR
540390732	ESTÁ MUY CONTENTA
160782098	HACE MUCHOS AÑOS QUE LLAMO PERO BIEN
9208025849	HACE POCO QUE LO TIENE Y TODAVIA NO LO HA UTILIZADO ,SALVO CUANDO LE HAN LLAMADO
971364767	HACE TIEMPO QUE LO TIENE Y NO LE HA OCURRIDO NADA.POR ESO NO LO HA UTILIZADO ,SOLO HABLA CON EL TELEOPERADOR CUANDO LE LLAMAN CADA VEINTE DIAS APROXIMADAMENTE
1617510622	HAN TARDADO EN RESPONDER
1303416104	LA PRIMERA VEZ TARDARON Y LA SEGUNDA TAMBIEN
1300513789	LE ATENDIERON MUY RÁPIDO
9207911922	LE HAGO LA ENCUESTA A SU MUJER PORQUE ES LA QUE LLEVA LA MEDALLA
540030716	LES LLAMO SOLO PARA SALUDAR. TAMPOCO QUIERO IR AL IMSERSO Q HAY MUCHOS VIEJOS
9207124824	LLAMÉ POR ERROR. UNA VEZ ME CAI EN LA CALLE Y LLAME POR TELEFONO A MI HIJA
1624916486	LLAMO 2 VECES POR UNA EMERGENCIA Y MUY RAPIDO TODO.
1611313707	LLAMO DOS VECES Y MUY BIEN.
1913011592	LLAMÓ PARA AVISAR QUE ME VOY DE VACACIONES
9200312184	LLAMO SOLO 1 VEZ PORQUE SE CAYÓ Y LE DIJERON QUE LLAMARA A UN HIJO/A PORQUE LAS AMBULANCIAS LAS TENÍAN POR LOS PUEBLOS E IBAN A TARDAR MUCHO EN LLEGAR. NO LO VIÓ MUY NORMAL. SU HIJA ESTABA TRABAJANDO Y TUVO QUE DEJAR DE TRABAJAR

10. Comentario Personal Teleoperador . - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

NIU	LITERAL
9716319923	LO HA UTILIZADO DOS VECES PORQUE SU MARIDO NO SE ENCONTRÓ BIEN Y FUE RESPONDIDA MUY RÁPIDA. LA SEGUNDA VEZ FUE PARA ELLA Y TARDARON EN RESPONDER Y NO SUPIERON AYUDARLE
1303405210	LO USÓ HACE AÑOS PERO PARA SU MARIDO QUE FALLECIÓ EN 2020. PARA ELLA NO
1304913956	MUY AMABLES, AYER LE LLAMARON Y DABA GUSTO LA ATENCIÓN Y EL TRATO.
9702817836	NO HA UTILIZADO PARA LLAMAR ..DE MOMENTO SOLO RECIBE LLAMADAS UNA VEZ APROXIMADAMENTE AL MES
9200320206	NO HE TENIDO QUE LLAMAR NUNCA. MI MARIDO ESTUVO MAL I LLAME DIRECTAMENTE AL 112
1300515673	NO HE TENIDO QUE PULSAR NUNCA EL BOTON ROJO
1917111743	NO HE TENIDO QUE USAR EL BOTON
1913012301	NO HEMOS TENIDO QUE LLAMAR
1307114574	NO HEMOS TENIDO QUE LLAMAR EXCEPTO EN UNA OCASIÓN, PERO COMO TENÍAN QUE MOLESTAR A MI HIJA EN PLENA NOCHE PREFERI LLAMAR AL 112
1690115935	NO LLAMA POR EMEERGENCIAS SINO PARA IMPORMAR DE SUS AUSENCIAS DE DOMICILIO
1607812091	NO LLAMÉ NUNCA
1305614484	NO LLAME PARA URGENCIA. LLAMADA DE PRUEBA
9200918141	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR ,PERO SI LE LLAMAN .NO RECIBE VISITAS DE COORDINADORAS Y VIVE SOLO
9704021522	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR .SOLO RECIBE LLAMADAS MUY AMABLES
9718521377	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR. PERO SI QUE LO LLAMAN DE VEZ EN CUANDO
9200320085	NO LO HA UTILIZADO ,AUNQUE CUANDO SE HA CAIDO HA ESTADO UNA NIETA Y NO SE HAN ACORDADO DE LLAMAR
1303405731	NO LO HA UTILIZADO, PERO LO LLAMAN CON MUCHA FRECUENCIA
9202518594	NO LO HA UTILIZADO. PERO LO LLAMAN MUY A MENUDO Y UNA VEZ AL MES APROXIMADAMENTE VIENE LA COORDINADORA (NO VIVE SOLO)
9712408339	NUNCA. ME ROMPI LA CADERA PERO TUVE EL MOVIL CONMIGO LA FAMILIA AL LADO SIN HIJOS.VIUDA
9200316731	PULSÓ HACE POCO,CAYÓ AL SUELO
1309307810	PULSO SIN DARSE CUENTA (CON PULSERITA).
1302802272	SE CAYO AL SUELO. NO ALCANZABA AL TELÉFONO Y LE DIO A LA MEDALLA. PERO NO NECESITO ASISTENCIA
9203722211	SE LE ESTRAVIO LA MEDALLA Y SE LA TRAJERON ENSEGUIDA
9700713358	SIEMPRE QUE LLAMAN SON MUY AMABLES Y CARIÑOSAS.
9203715276	SIEMPRE RESPUESTA IMMEDIATA Y ADECUADA
9200319495	SOLO HE LLAMADO SIN QUERER.
1303412006	SOLO LO HA UTILIZADO UNA VEZ PARA HACER UNA CONSULTA.NO SUELEN LLAMARLA
1300511967	SOLO PARA DECIR QUE SE VA DE VACACIONES
540560417	SOLO PULSÓ UNA VEZ HACE MUCHOS AÑOS, NO SE PODÍA LEVANTAR (TIENE 96)
971655892	SU PADRE VIVE SOLO Y SE HA CAIDO VARIAS VECES
1621617028	TEMA COVID LE ENVIARON AMBULANCIA 112 I HOSPITAL
9200323657	TIENE SERVICIO DESDE HACE MENOS DE UN AÑO Y NUNCA HA TENIDO QUE LLAMAR (TIENE POCO TIEMPO PARA CONTESTAR PREGUNTAS)
1303305290	TUVE QUE PULSAR EL BOTON PORQUE LA VECINA SE CAYÓ DE LA CAMA
1620312039	UNA VEZ LLAMÓ. SE CAYO. VINO LA FAMILIA

TC.04 Comentario Tecnología. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

NIU	LITERAL
9705317452	LES CAMBIARON LA BASE DEL TELÉFONO Y AHORA TIENEN QUE VENIR PARA REVISARLO PORQUE NO VA MUY BIEN.
9716819957	1 DIA LE VINIERON A CAMBIAR EL MEDALLON. COMENTA QUE TAMBIÉN TIENE PULSERA.
1308200755	A VECES EL TELÉFONO SE CORTA Y TENGO QUE VOLVER A MARCAR
1303410131	AL PRINCIPIO LE TUVIERON QUE CAMBIAR LA BASE DEL TELÉFONO.
1608915589	AL PRINCIPIO NO LE FUNCIONABA BIEN
1307112507	AVERIA NO HA TENIDO PERO SI VINIERON Y LE CAMBIARON LA MEDALLA PERO NO POR AVERIA
1933110602	CAMBIADO EL APARATO DE LA LUZ VERDE. MODERNIZADO
971144605	CAMBIADO EL DISPOSITIVO UNA VEZ
540560417	CAMBIARON APARATO
920672840	CAMBIARON BOTON. ESTE NO VA AL CUELLO
1302802272	CAMBIARON EL CORDON Y EL DISPOSITIVO.
9706126899	CAMBIO BOTON
1603311455	CAMBIO BOTON Y PRUEBAS
1305608719	CAMBIO DE MEDALLA POR BATERIA.
9715120488	CORDON COLOR NEGRO ES MEJOR PORQUÉ NO SE ENSUCIA. ME LO HAN CAMBIADO.GRACIAS
9203317286	CORTAROL LAS LINEAS DEL TELÉFONO Y SE QUEDÓ SIN SERVICIO, LUEGO LA AYUDARON A RESETEARLO.
971835262	CUANDO SE VA LA LUZ .ES LA ÚNICA COSA TÉCNICA QUE ME PASA
9712419171	CUANDO SE VA LA LUZ, SE QUEDA SIN SEVICIO.
1301918428	EL NIETO LO DESCONECTÓ, LLAMARON Y NINGUN PROBLEMA
9207321269	EN LA CONVERSACIÓN LA AYUDAN MUCHO SU HIJO E HIJA
1611313707	LA BASE DEL TELÉFONO LA VINIERON A CAMBIAR.
1300516148	LA BATERIA PARPADEABA. CAMBIA EL APARTO
1620312039	LA LUZ SE FUE Y AVISAMOS
130716309	LA MEDALLA MÁS GRANDE.
1307115930	LE CAMBIARON LA BATERIA.
1606515292	LE CAMBIARON LA MEDALLA.
9706213990	LE CAMBIARON LA MEDALLA.
1913010614	LE CAMBIARON MEDALLA
9712507575	LE CAMBIARON MEDALLA POR OTRA MAS ACTUALIZADA.

TC.04 Comentario2 Tecnología. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

NIU	LITERAL
9716813724	LE CAMBIO MEDALLITA
1300513789	LE PREGUNTAN MUY AMENUDO COMO SE ENCUENTRA
9710118921	LLEVO BRAZALETE PORQUE CORDON ME DABA ALERGIA. NO PARA DORMIR PORQUE NO QUIERO QUE SE PULSE
1303117358	LO ACONSEJO A LA GENTE
9207425919	LO DEJARON MAL ENCHUFADO, CUANDO SE TOCA SE DESCONECTA
9714911213	MAREO. ATENCIÓN RÁPIDA Y BUENA
1307717076	MEJOR Q LA MEDALLA UNA PULSERA. HAY QUE PEDIRLA PULSANDO EL BOTON ROJO
1306115264	MUY AMABLES Y CORRECTOS
540030444	NO AVERIAS. ME CAMBIARON EL CORDON
1302816764	NO LO HA USADO
1909909765	NO SABÍA QUE FUERA DE CASA LA MEDALLITA NO FUNCIONA. HA LLAMADO A TELEASISTENCIA Y SE LO HAN EXPLICADO
9708423184	NO TODO BIEN
1690115935	NO. SOLO QUE CUANDO SALGO AL PATIO O AL HUERTO EL SERVICIO NO FUNCIONA (EL DISPOSITIVO NO TIENE COBERTURA)
9200326099	QUE SIGAN ASI
161338085	REVISION EQUIPO POR UNA EMERGENCIA.
1303416986	SE DISPARÓ EL SONIDO DEL ALTAVOZ O DEL TELÉFONO EN LA NOCHE
920114182	SE ROMPIÓ EL BOTON Y SE LO CAMBIARON LOS TÉCNICOS
9702828534	SI SE VA LUZ AVISAN
9200319495	SIEMPRE PASAN A REVISAR
1613408749	SOLO LES INFORMARON DE APRETAR EL BOTON EN CASO DE NECESIDAD.
1306512978	SOLO SI LA LUZ SE CORTA SE INTERUMPE MOMENTANEAMENTE EL SERVICIO PERO EL DISPOSITIVO AVISA
9203715276	SOLUCIÓN RÁPIDA
9708112856	TÉCNICOS TELEFÓNICA .CAMBIO COMPAÑÍA
9712228227	UNA AVERIA TELEFÓNICA
9701415119	UNA VEZ PERDIÓ EL MEDALLON Y ENSEGUIDA LE TRAJERON OTRO.
540390732	UNA VEZ SE LE ESTROPEÓ Y SE LO SOLUCIONARON
9200319251	UNA VEZ TUVO UN PROBLEMA
9712408339	VIENEN RÁPIDOS CUANDO DICES QUE TIENES TELEASISTENCIA
9701428398	YO AVISÉ, BOTON ROJO PARPADEÓ Y SE CAMBIÓ NO FUE TAN RAPIDO

TM. Comentario Servicio Técnico. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

NIU	LITERAL
9716127771	LA INSTALO COMO LE DIJO ÉL MISMO.
1607813604	CAMBIARON EL CORDON.
9704021522	COMENTA QUE NO SUELE TENER VISITA DE LA COORDINADORA DE ZONA PERO SI LLAMADAS
1607812091	EL APARATO INSTALADO SOBRE LA MESILLA ES UN DEMASIADO GRANDE
9716528334	EL TECNICO LE EXPLICO TODO CORRECTAMENTE. E INSTALÓ DONDE SE LE DIJO
920075938	EL TECNICO LE EXPLICO TODO CORRECTAMENTE. MUY ATENTO
9200321598	EL TECNICO FUE MUY AMABLE Y ATENTO.
9710625479	EL TECNICO FUE MUY AMABLE Y LO EXPLICO TODO DE FORMA MUY ENTENDIBLE PARA ELLA.
9201721328	EL TECNICO FUE MUY AMABLE. LO EXPLICO TODO CON DETALLE.
9706619815	EL TECNICO LES EXPLICO TODO MUY BIEN, MUY AMABLE.
9203317286	EL TECNICO NOS EXPLICO TODO MUY BIEN.
1300518111	EL TRATO DEL TECNICO FUE PERFECTO
451687352	ES MUY MAYOR SOLO ME HA DICHO QUE TODO MUY BIEN
130539010	HAN AVISADO SIEMPRE QUE VAN A VENIR A VERIFICAR ALGO Y HEMOS ACOMPAÑADO (SR. PEDRO TIENE CARDIOPATIA Y PROBL DE VISION)
1303412006	LA COORDINADORA SOLO RECUERDA VENIR UNA VEZ
1913008424	LE INSTALARON DONDE ELLA DIJO.
1301315882	LES HICIERON LA INSTALACIÓN COMO ELLOS PIDIERON.
9203715276	MAS QUE EN LOS APARATOS EL PROBLEMA ESTABA EN LA LINEA. CAMBIARON APARATO TAMBIEN
1303416986	MUJY AMABLES, ME FELICITAN CUMPLEAÑOS ETC....
130716309	MUY SATISFECHA CON EL SEVICIO TECNICO.
9200315141	MUY SATISFECHA CON ESTE SERVICIO.
971526604	NO HE TENIDO AVERIAS
540030444	NO RECUERDA AL TECNICO
1613508817	NO RECUERDA CUANDO FUERON, HACE AÑOS DE ESTO Y NO SABRÍA DECIRME
9717716798	NO RECUERDA REALMENTE SI LE HAN VENIDO A VISITAR A PARTE DE LA PRIMERA VEZ PERO SI LE LLAMAN
9716521047	NO RECUERDA SI HA SIDO VISITADO, PERO SI LE LLAMAN UNA TRES VECES
9200925100	NO TUVO AVERIAS AUNQUE SI UN CORTE DE LUZ QUE AFECTÓ A LOS APARATOS Y SE SOLUCIONÓ SIN VISITA
1613315545	SE FUNDIÓ UN PLOMO. LO ARREGLARON POR TELÉFONO
1913010614	SE LE CAMBIÓ LA MEDALLA
9207321269	SE PAGA MUCHO DE TELÉFONO. MOVISTAR. CONTESTA LA HIJA. 38 € AL MES TIENES QUE ESTAR PEGADO AL TELÉFONO. PORQUE NO ES MÓVIL
9702828534	SE PORTARON MUY BIEN
1907109271	VINO EL TECNICO Y LES EXPLICO TODO MUY BIEN.

CO. Comentario Coordinadores. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

NIU	LITERAL
9200315141	AL PRINCIPIO VINIERON A VISITARLA Y TODO MUY BIEN.
9200921321	AL PRINCIPIO VINIERON.
9712219020	AL PRINCIPIO VINO UNA SEÑORA MUY AMABLE, HABLÓ CONMIGO Y ME LO EXPLICÓ TODO.
9716523399	AL PRINCIPIO, VINIERON HA HABLAR CON ELLA Y EXPLICARLE TODO MUY BIEN.
920866803	ALGUNAS VECES HAN VENIDO A VISITARLA.
130784964	ANTES LA VENIA A VISITAR MAS EL SR.VICTOR(SUPERVISOR DEL PUEBLO).
9201721328	COMENTA QUE FUE ELLA MISMA A LA ASISTENTE SOCIAL Y SE LO CONCEDIERON.
1305608719	COMENTA QUE LE HICIERON UN REPORTAJE PARA LA TELEVISIÓN Y SALIÓ EN EL PERIODICO, CON LA ASISTENTE SOCIAL.
9200321598	DICE QUE SOLO VINO EL TECNICO A INSTALARLO, NO VINO NADIE MAS.
1303415608	DOS AÑOS HACE QUE NO LA VISITAN, AUNQUE SE ENCUENTRA BIEN Y CON LAS LLAMADAS YA SE CONFORMA QUE SON UNA AL MES (CUANDO HA HABLADO HA SIDO POR MEDALLON)
9720514986	DOS AÑOS HAN VENIDO (DESDE LA COVID NO HAN VUELTO)
9710625479	EL HIJO NO LO SABE Y NO LO RECUERDA.
9705412865	ES MUY MAYOR PERO NO RECUERDA QUE LE HAYAN VENIDO A VISITAR
451687352	ES MUY MAYOR SOLO ME HA DICHO QUE TODO MUY BIEN
1617510622	HA LLAMADO PARA TRAER LA COMIDA EN EL TIEMPO DE PANDEMIA Y SIEMPRE SE LA NEGABAN LOS HIJOS LE TRAEN LA COMIDA AL SALIR DEL TRABAJO Y CASI NO COME
9200326477	HA VENIDOS DOS O TRES VECES
1300502080	HACE MUCHO QUE NO LE LLAMA
9701415119	HACE MUCHO TIEMPO DE ELLO PERO SUPONE QUE FUERON AMABLES.
650712839	HACE TIEMPO QUE NO PASAN PERO TAMBIEN COMENTA QUE NO SE FIA DE ABRIR LA PUERTA, YA QUE TUVOUN SUSTO UNA VEZ
1304718587	HACE UNOS MESES QUE TIENEN EL SERVICIO SOLO HAN VENIDO UNA VEZ A VISITARLA Y SI QUE SON MAS DE LLAMADAS
1624916486	LA ASISTENTE SOCIAL SOLO VINO UNA VEZ.
9203714536	LA COORDINADORA HACE MUCHO QUE NO VIENE
9701310780	LA HAN VISITADO VARIAS VECES, MUY BIEN.
161338085	LA VINIERON A VISITAR AL PRINCIPIO Y TODO MUY BIEN.
9716819957	LA VISITAN CADA MES Y LA LLAMAN A MENUDO.
1624416282	LA VISITARON AL PRINCIPIO.
9200320085	LAS LLAMADAS COMENTA QUE ES UNA VEZ AL MES Y LA COORDINADORA ALGUNA VEZ VIENE
9206423299	LE HAN VISITADO CUATRO VECES Y LE LLAMAN CADA QUINCE DIAS O UNA VEZ AL MES
160782098	LLAMAN MENOS QUE ANTES PERO BIEN. PERO NO HAY VISITAS

CO. Comentario2 Coordinadores. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

NIU	LITERAL
130716309	MUY AMABLE LA CHICA QUE VINO.
9200517555	NECESITA UN DIA MÁS DE ASISTENCIA, PARA NO SENTIRSE SOLA
540390732	NECESITABA UNA MUJER PARA AYUDA EN CASA Y SE LA SOLICITARON
9200322743	NO HA VENIDO NINGUNA COORDINADORA PERO SU MARIDO CUANDO HABLÓ, COMUNICÓ QUE NO HACIA FALTA PORQUE EL ESTÁ DE CUIDADOR
1303918149	NO LA HAN VENIDO A VER NUNCA; ELLA FUÉ A LA OFICINA DE LA ASISTENTA SOCIAL.
9207424485	NO LE HAN VENIDO A VISITAR NUNCA.
1303412006	NO LE LLAMAN NORMALMENTE, NI TAMPOCO LA VISITAN
1613508817	NO RECUERDA CUANDO FUERON, HACE AÑOS DE ESTO Y NO SABRÍA DECIR.
9706619815	NO RECUERDA NINGUNA VISITA DE NINGUN COORDINADOR, PERO SI RECUERDA AL TECNICO.
9208120523	NO TIENE VISITA DE COORDINADORA
1615713041	NO VA A SU CASA PERO SI QUE SE REUNE CON UN GRUPO DE VEZ EN CUANDO Y ESTA MUY CONTENTA
9203317286	NO VINO NINGUN COORDINADOR, SOLO EL TECNICO.
1620317401	NOS COMENTA QUE EL COORDINADOR NO SUELE PASAR POR EL DOMICILIO, PERO SI LLAMAN
1607813604	NUNCA LA HAN VISITADO, ELLA FUÉ AL DESPACHO DE LA ASISTENTE SOCIAL Y TODO MUY BIEN.
1913013078	NUNCA LA HAN VISITADO.
970023460	SOLO HAN VENIDO UNA VEZ A VISITARLA PERO LA LLAMAN A MENUDO
1303412784	SOLO LA VISITARON UNA VEZ AL PRINCIPIO, RECUERDA QUE FUE AMABLE
9208025849	SOLO LE HAN VISITADO UNA VEZ. HACE POCO QUE LO TIENE, POR ESO PONE POCAS VECES
1907112091	SOLO RECUERDA LA PRIMERA VEZ PERO DESDE ENTONCES NO RECUERDA SI HA VENIDO
1301315882	SOLO RECUERDA QUE VINO UNA CHICA AL PRINCIPIO Y LES EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
1303410131	VINIERON AL PRINCIPIO 1 VEZ PARA HACERLES PREGUNTAS Y EXPLICARLO TODO, MUY BIEN.
1307115930	VINIERON AL PRINCIPIO Y LO EXPLICARON TODO MUY BIEN.
9705317452	VINIERON AL PRINCIPIO Y TODO MUY BIEN.
191303970	VINO AL PRINCIPIO UN SEÑOR MUY AMABLE LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
1913012546	VINO UN CHICO AL PRINCIPIO Y NOS LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
1913008424	VINO UNA CHICA AL PRINCIPIO Y OTRA VEZ VOLVIÓ CUANDO SE LO CAMBIARON, TODO MUY BIEN.
1611313707	VINO UNA CHICA MUY AMABLE, 2 VECES.
9716528334	VINO UNA SEÑORITA Y LO EXPLICÓ TODO MUY BIEN.
971985606	YA NO SE ACUERDA DE CUANDO FUERON

Conclusiones

A continuación se presentarán una serie de conclusiones de acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas. Para facilitar al lector la comprensión de nuestra discusión, estructuraremos las conclusiones basándose cada una de las Áreas evaluadas.

En el Ámbito general, podemos afirmar que la satisfacción de los / las usuarios / es con el servicio es bastante positiva. El nivel de participación ha sido de un 75% siendo predominante el género femenino en un 76%. Por franja de edad predomina la comprendida entre los 76 y 89 años con un total de 64% (media de edad está en 82,5 años). Las respuestas han sido facilitadas por el mismo usuario del servicio en un 83% de los casos.

Se dispone en cada bloque de la puntuación media por provincias.

Una vez mencionados los aspectos generales, procedemos a comentar a los resultados por área:

Bloque 1. Personal Teleoperador.

Este primer bloque hace referencia a la calidad del servicio de atención por parte de los agentes telefónicos. Dentro de la valoración positiva que se ha hecho de este bloque, observamos que: la amabilidad de la atención por parte de los/las teleoperadores/as **se valora positivamente (destacando su amabilidad en una mayoría del 50% y que le han facilitado la solución en un 45%) el 47% de los encuestados han valorado con un ns/nc en ambos apartados**, Cuando se hace referencia al tiempo de respuesta desde que se formula una demanda (presión del botón) se valora como “poco” o “muy poco” en un 44% de los casos, también muchos ns/nc con un 47%

Bloque 2. Tecnología

Este bloque evalúa el funcionamiento de los equipos / tecnología de tele-asistencia que el usuario tiene instalados en su domicilio. Se observa que **el 92% de los encuestados considera que la tecnología es “fácil de manejar” o el funcionamiento es «bueno / muy bueno**”. En este bloque también evaluamos si el usuario ha tenido alguna avería con el dispositivo, considerando que el funcionamiento es correcto, siendo un 22% de los usuarios que hacen referencia a alguna incidencia. Por último evaluamos la información recibida en relación al funcionamiento y mantenimiento de los equipos, considerándose correcta por el mayor porcentaje de usuarios, siendo un 76% que lo califican como “bien” o “muy bien”. En la pregunta filtro, 265 usuarios nos comentan que el coordinador les ha visitado en su domicilio y a 479 usuarios el técnico de Mantenimiento (de estos, en 244 casos han sido las 2 figuras que han realizado la visita).

Bloque 3. Servicio técnico y de mantenimiento.

En este ámbito se evalúa la satisfacción y opinión de los/las usuarios/as con los técnicos que atienden sus solicitudes de reparación/instalación de dispositivos. Consideramos que la evaluación es correcta, ya que **más del 77% de los encuestados considera que el trato ha sido “bueno” o “muy bueno**”, y que su satisfacción con la instalación y / o reparación es "muy" satisfactoria en un 69%. El aspecto **relativo al tiempo de solución para con su solicitud y la resolución de la incidencia** , el 75% lo califica como «poco» o “muy poco” y el 12% “normal”.

Conclusiones

Bloque 4. Coordinador/a de zona

En este ámbito se evalúa la atención y el trato del coordinador/a de zona que tiene el/la usuario/a asignado. La valoración general que envuelve esta figura es positiva, debido a que el 80% de los/las usuarios/as considera que “siempre” han sido amables. Respecto a la pregunta de las visitas que realizan los coordinadores, encontramos que el 75% de los usuarios consideran que «Siempre» o “Casi siempre” les han ayudado a resolver sus dudas y les han facilitado la información necesaria.

Bloque 5. Atención Personalizada y Plan de Atención

En este bloque se evalúa el plan de atención personalizada para adaptarlo a las necesidades de las personas usuarias. La mayoría desconocía estos programas en un 56% de los encuestados. Respecto a la frecuencia de llamadas y visitas la evaluación es positiva ya que en un 65% de los casos las consideran “bastantes” o “muchas” y un 29% “normal”.

En el caso de dispositivos de seguridad solo en un 7% de los casos se ha hecho algún tipo de instalación y de estos el 74% los valoran como muy importantes para su seguridad.

En la valoración del encaje de estos planes de atención personalizados en los deseos de los usuarios hay variedad de respuestas, el 43% lo considera “Normal”, el 23% considera que NO se ha tenido en cuenta sus prioridades y un 32% considera que SI se ha tenido en cuenta “Bastante” o “Mucho”.

A la hora de afrontar situaciones difíciles, el servicio de asistencia ha ayudado entre “Normal” y “Mucho” en un 55% de los casos, aunque un 44% considera que “Nada”

Bloque 6. Satisfacción Global

El último bloque pretende evaluar la satisfacción global de las personas usuarias del servicio público de teleasistencia en Castilla la Mancha. Consideramos que la valoración general es excelente, ya que el 97% de los/las encuestados/as puntúa como “buena” o “muy buena” su satisfacción en relación con los servicios ofrecidos. Otro aspecto a valorar es que el 89% de los/las usuarios/as recomendarían este servicio a sus familiares y amigos con notas entre 8 y 10.

Este bloque también pretendía conocer qué dos aspectos reforzaban la buena puntuación en la satisfacción global del servicio. Observamos que más del 76% valoran como 1ª o 2ª opción el tener ayuda en caso de emergencia y es el aspecto más importantes para la contratación del servicio de teleasistencia.

El ítem que ha tenido una valoración inferior en las dos opciones posibles ha sido “Para sentirse más acompañado”, obteniendo solo un 22% de las respuestas como 1ª o 2ª opción.