



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

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

Fecha 11 de noviembre de 2025

Introducción

OBJETIVOS:

1. Conocer el nivel de satisfacción general y específico de los/las usuarios/as del servicio público de teleasistencia de 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 de 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 y se ha tenido en cuenta las respuestas no válidas.

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 de Castilla la Mancha entregando a una entidad externa colaboradora 1999 personas usuarias, para realizar un total de 660 encuestas válidas y completas. Las encuestas han sido personalizadas, ya que contábamos con el nombre del / los usuario / as y los datos de contacto de cada registro, cedidos por el servicio público de teleasistencia de 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 cumplimentar los conocimientos ofrecidos por el servicio público de teleasistencia de 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	660	33,02 %
No quiere participar	84	4,20 %
No colabora	108	5,40 %
No contactados	1147	57,38 %

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.

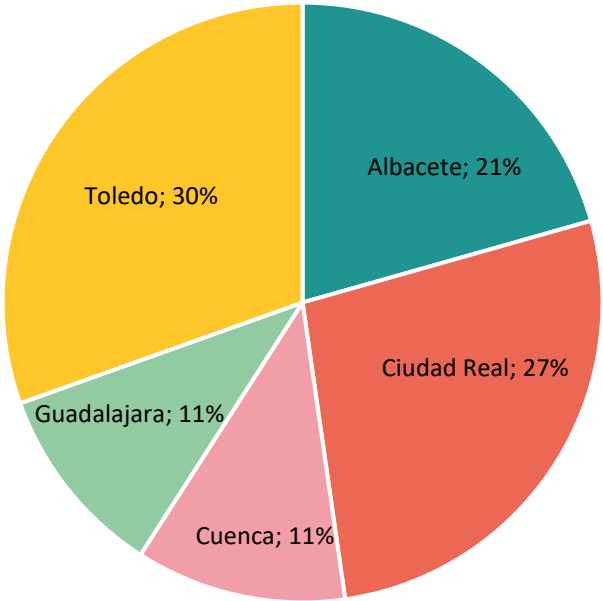
Motivo NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	22	26,19 %
No entiende la encuesta	36	42,96 %
Otros	26	30,95 %

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	136	20,61 %
Ciudad Real	179	27,12 %
Cuenca	75	11,36 %
Guadalajara	69	10,45 %
Toledo	201	30,45 %

Distribución de la muestra



Perfiles de participación

Rango Edad	N	%
<60 años	11	1,67 %
[61-70 años]	27	4,09 %
[71-80 años]	163	24,70 %
[81-90 años]	357	54,09 %
> 90 años	102	15,45 %

Sexo	N	%
Mujer	500	75,76 %
Hombre	160	24,24 %

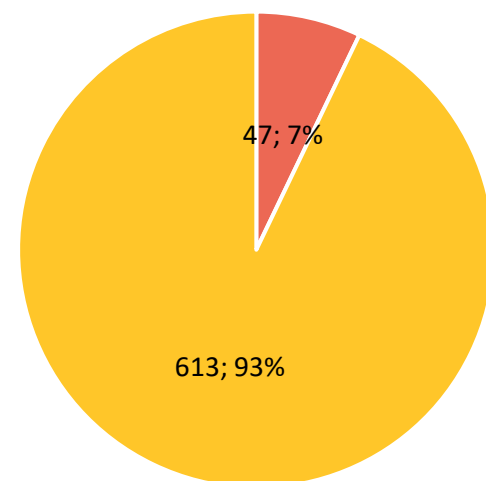
Perfil del Encuestado	N	%
Usuario del Servicio	521	78,94 %
Cónyuge	42	6,36 %
Cuidador/a	27	4,09 %
Hijo/a	60	9,09 %
Otros	10	1,52 %

Indicadores	2025
Media Edad	82,95
ns/nc	0
Total Respuestas	660

Perfiles de participación

Dispositivos Periféricos	N	%
Con Dispositivos Periféricos	47	7,12 %
Sin Dispositivos Periféricos	613	92,88 %

Dispositivos Periféricos



■ Con Dispositivos ■ Sin Dispositivos

Bloque: Personal Teleoperador

“

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

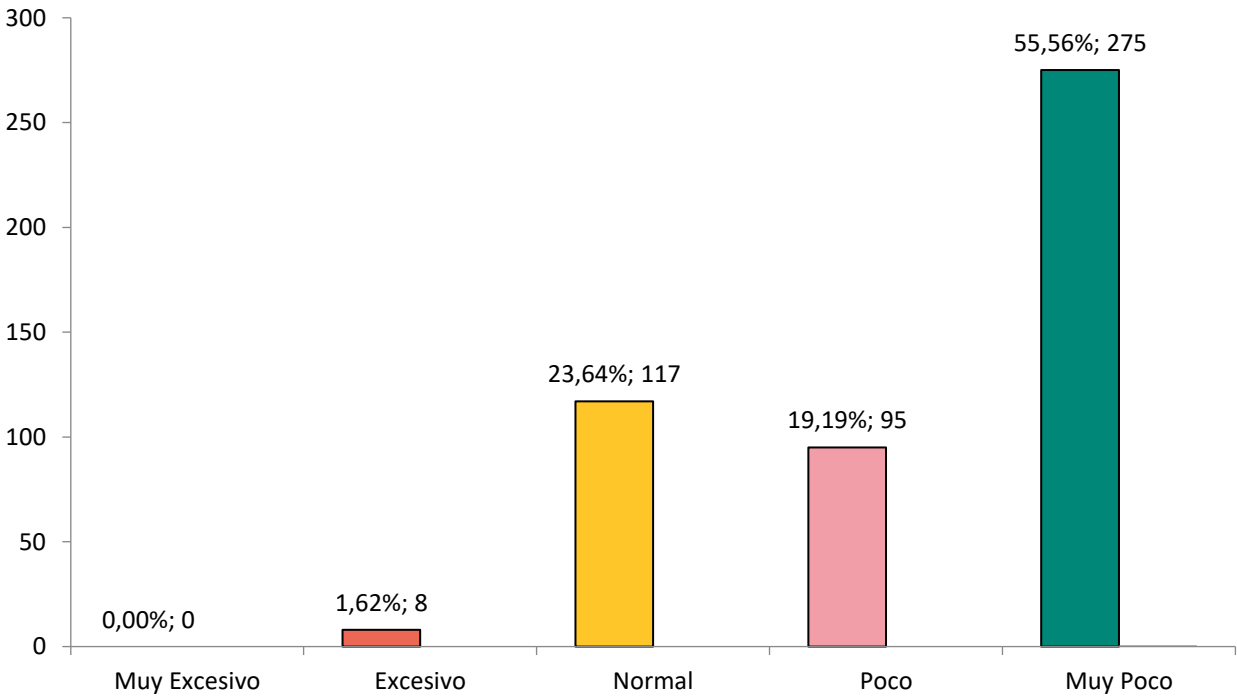
”

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

Indicadores	2025
Media	4,29
ns/nc	165
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,27
Ciudad Real	4,26
Cuenca	4,48
Guadalajara	4,29
Toledo	4,24

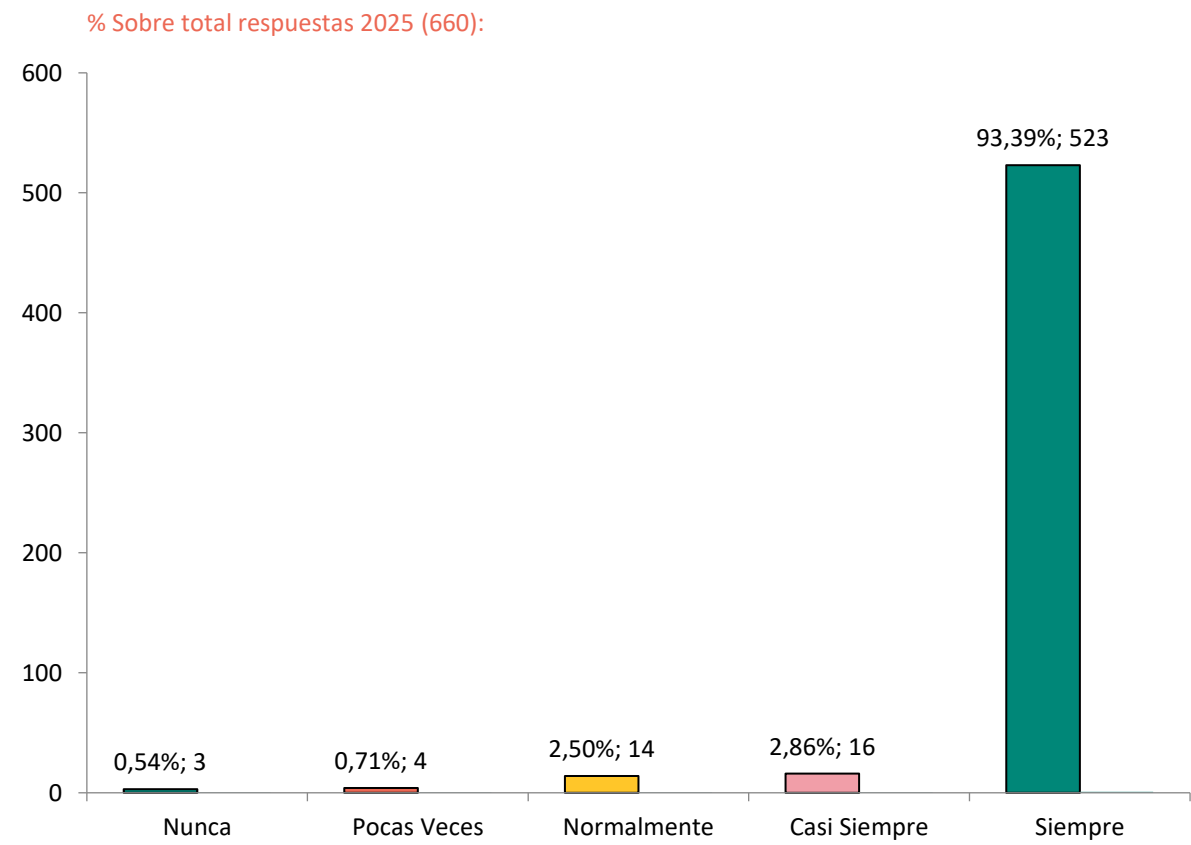
% Sobre total respuestas 2025 (660):



TO. 02 Cuando usted ha llamado, ¿los/las teleoperadores/as le han ayudado?

Indicadores	2025
Media	4,88
ns/nc	100
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,87
Ciudad Real	4,85
Cuenca	4,96
Guadalajara	4,92
Toledo	4,85



TO. Comentario ¿Desea hacer algún comentario adicional?

ID	COMENTARIO
1929015663	ESTA MUY CONTENTA
1305324802	LA UNICA VEZ QUE HA LLAMADO TARDARON EN LLEGAR
9203730911	NO HA LLAMADO
1307104384	NO LO HAN NECESITADO
1308208442	MUY SATISFECHA. AFIRMA LA SALVARON UNA VEZ
9708425778	LE GUSTARIA QUE HUBIERA VENIDO ALGUN MEDICO, NO QUE LLAMARAN A SUS HIJOS
9717333139	NO HA LLAMADO
1306022767	ESTA CONTENTA CON LA AMABILIDAD
1303424742	SIN ELLAS NO SABRIA LO QUE HACER
1301926864	RESPONDEN SIEMPRE
1308717608	TODO BIEN
9713332112	NO HA LLAMADO
9720135552	NO HA LLAMADO
9716722887	NO LO HA USADO
9716828082	SIMPRE LO LLAMAN
9710614275	SOLO LE HAN REALIZADO LLAMADAS DE COMPROBACION
1604117790	NO HA LLAMADO
1303422109	MUY CONTENTA
9706215039	AGRADECE QUE ESTAN MUY PENDIENTES Y HACEN UN BUEN SEGUIMIENTO
9700438351	NO LO HA NECESITADO
1303408257	MUY SIMPATICOS
1307107928	LA AMBULANCIA TARDA PORQUE VIENE CON EL MEDICO
1306523862	LOS LLAMAN Y ENSEGUIDA TE ATIENDEN
9711321328	NO LO HA NECESITADO
9711311577	NO LO HA NECESITADO
9714532350	NO LO HA NECESITADO
9716535221	NO LO HA NECESITADO
9713621465	SON MUY AMABLES
9715821878	NO LO HA NECESITADO
9716527671	NO LO HA NECESITADO
9712037354	NO LO HA USADO
1690315694	ESTA MUY SATISFECHA
1607817638	SON MUY AMABLES
1620312780	MUY AMABLES
9203726944	NO LO HA NECESITADO
9201024608	NO LO HA UTILIZADO
9200933223	SON MUY AGRADABLES
9206921147	LE ENCANTA LA ATENCION Y EL SEGUIMIENTO QUE REALIZAN POSTERIORMENTE DESPUES DE HABER LLAMADO
9200314075	MUY AGRADECIDO
1904614490	NO HA LLAMADO
1910609762	NO HA LLAMADO
1913013360	NO HA LLAMADO

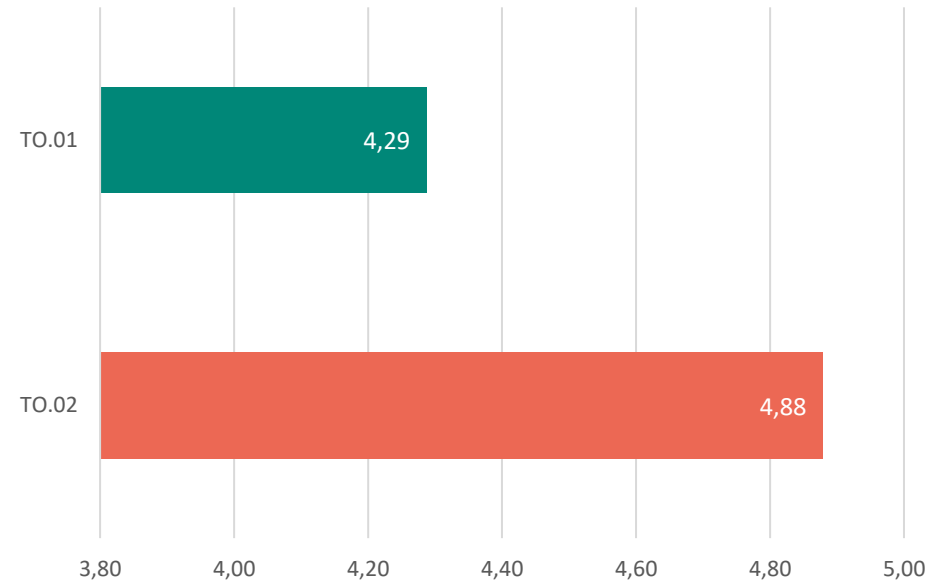
Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Personal Teleoperador

Media de cada Ítem

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

TO.02 Cuando usted ha llamado, ¿ los/las Teleoperadores/as le han ayudado y han sido amables ?

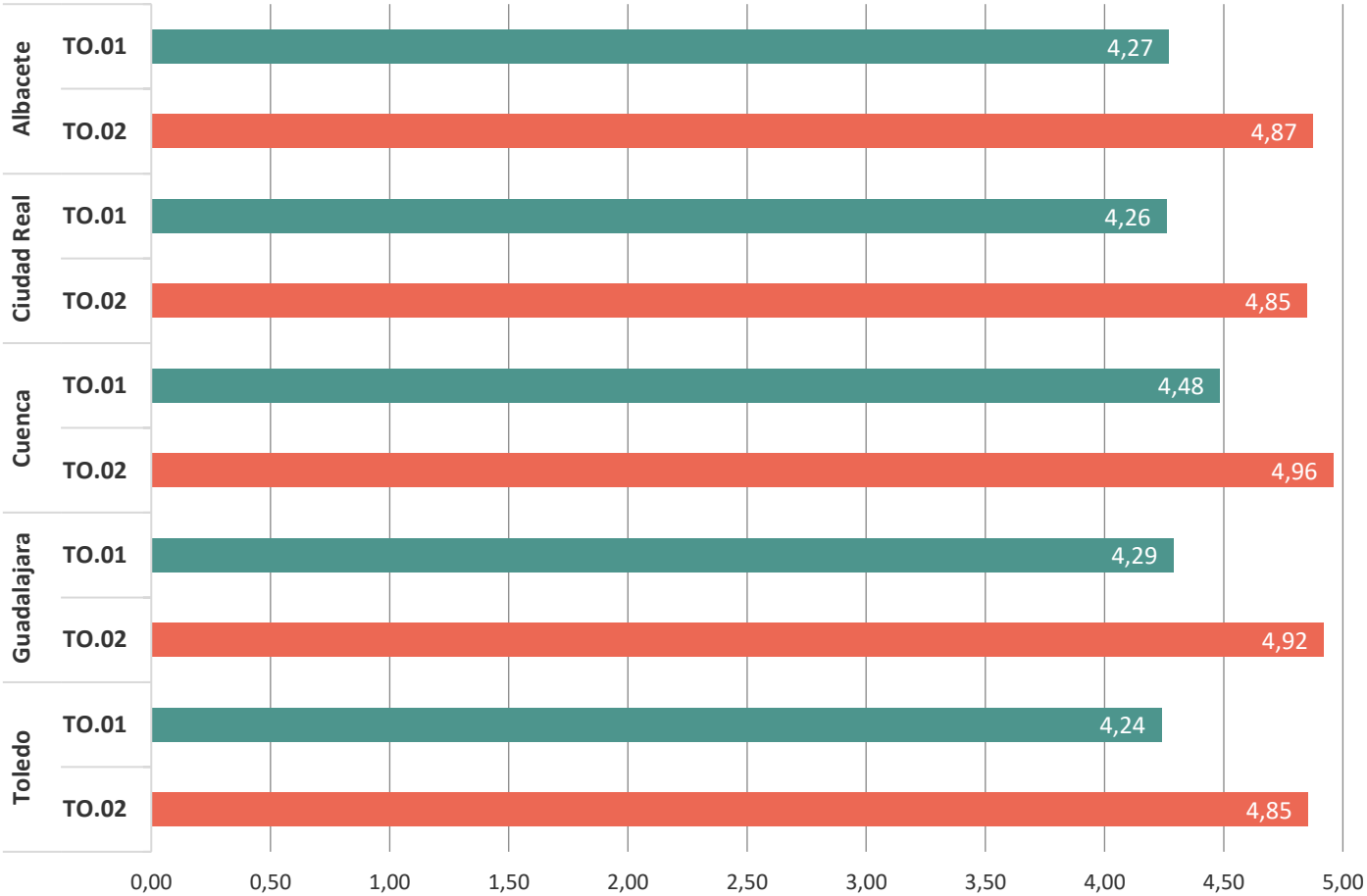


Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Personal Teleoperador
Media de cada Ítem por provincia

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

TO.02 Cuando usted ha llamado, ¿ los/las Teleoperadores/as le han ayudado y han sido amables ?



Bloque: Coordinador/a de Zona

“

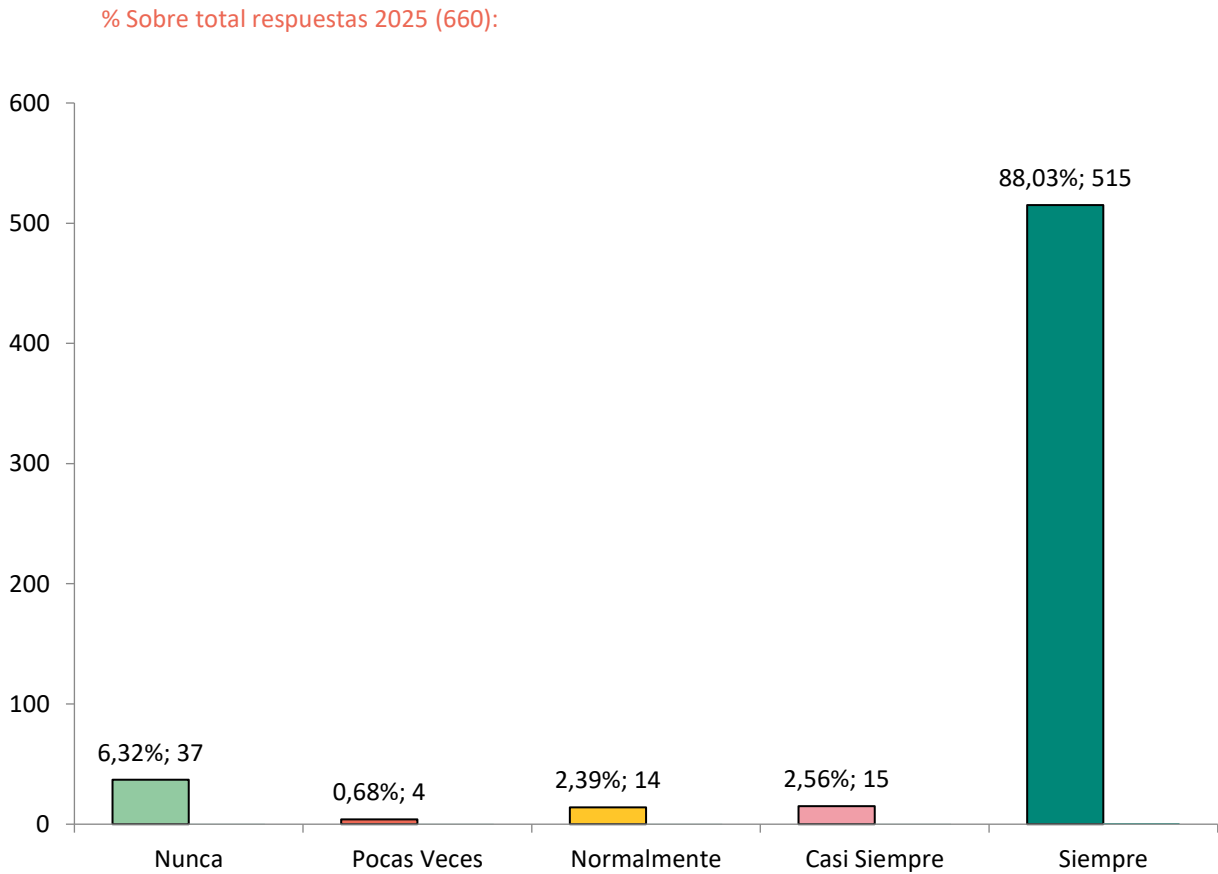
“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con las visitas que puedan haber hecho en su domicilio las/os coordinadoras/es de zona. Ya sea para realizar el alta, algún trámite o en sus visitas periódicas de seguimiento”

”

CO. 01 Cuando ha recibido la visita del/la coordinador/a de zona, ¿le han respondido con amabilidad a sus dudas y/o preguntas?

Indicadores	2025
Media	4,66
ns/nc	75
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,86
Ciudad Real	4,38
Cuenca	4,96
Guadalajara	4,90
Toledo	4,57

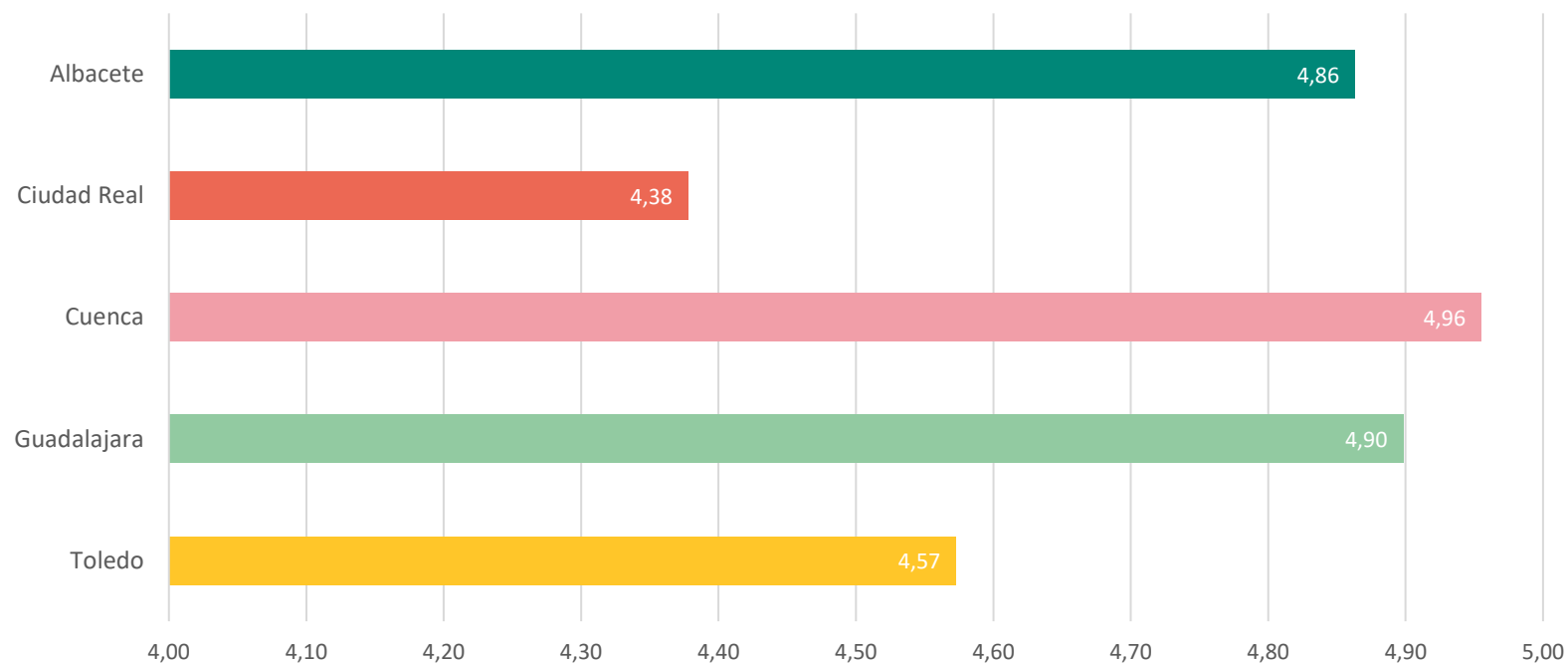


CO. ¿Desea hacer algún comentario adicional?

ID	COMENTARIO
9713834928	NO HA RECIBIDO VISITA DE LA COORDINADORA
1307826203	ES MUY AMABLE CUANDO LLAMA POR TELEFONO. PERO SOLO VINO AL INICIO
9701133268	HASTA HACE APROXIMADAMENTE UN AÑO SI QUE VENIA
9706632194	NO LO HA VISITADO
1306022767	ALGUNA VEZ TIENE LA VISITA
1303424742	LE AYUDO MUCHO. INCLUSO LE COGIO DE LAS MANOS PORQUE NO LO ESTABA PASANDO BIEN.
1301926864	LE GUSTARIA QUE LE VISITARAN ALGUNA VEZ
1619218600	NO LE HAN VISITADO
1607317967	NO HA TENIDO VISITA DE SEGUIMIENTO
1303422109	MUY CONTENTA
1303414628	SIN QUEJAS
1304710155	SATISFECHOS PORQUE ESTAN MUY PENDIENTES TANTO EL TRATO TELEFONICO COMO EL DOMICILIARIO
9704527841	NO HA TENIDO VISITAS
9200326725	MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
1913014846	NO LA HAN VISITADO

Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Coordinador/a de la zona
Media de cada Ítem por provincia



Bloque: Personal técnico

“

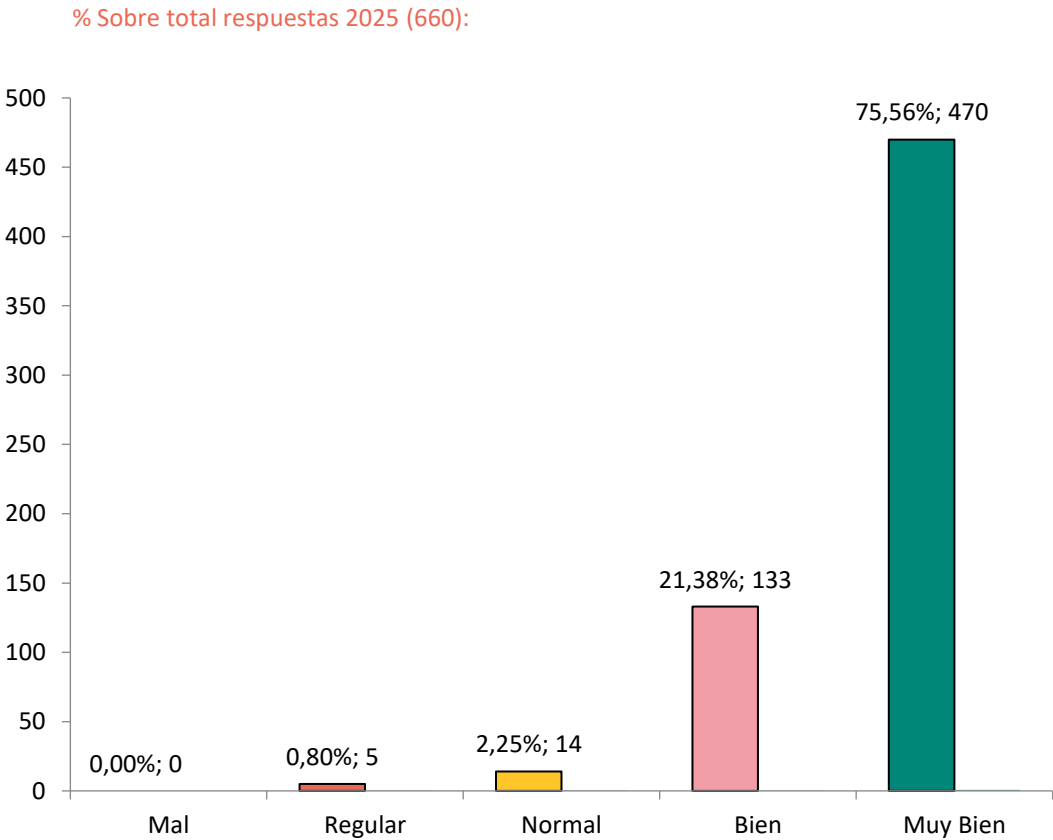
“Muy bien. A continuación, una pregunta relacionada con la atención recibida en las visitas de los técnicos.”

”

TC.01 ¿Qué le ha parecido el trato recibido de los técnicos que han ido a su casa para revisar o arreglar los equipos?

Indicadores	2025
Media	4,72
ns/nc	38
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,78
Ciudad Real	4,64
Cuenca	4,79
Guadalajara	4,68
Toledo	4,74



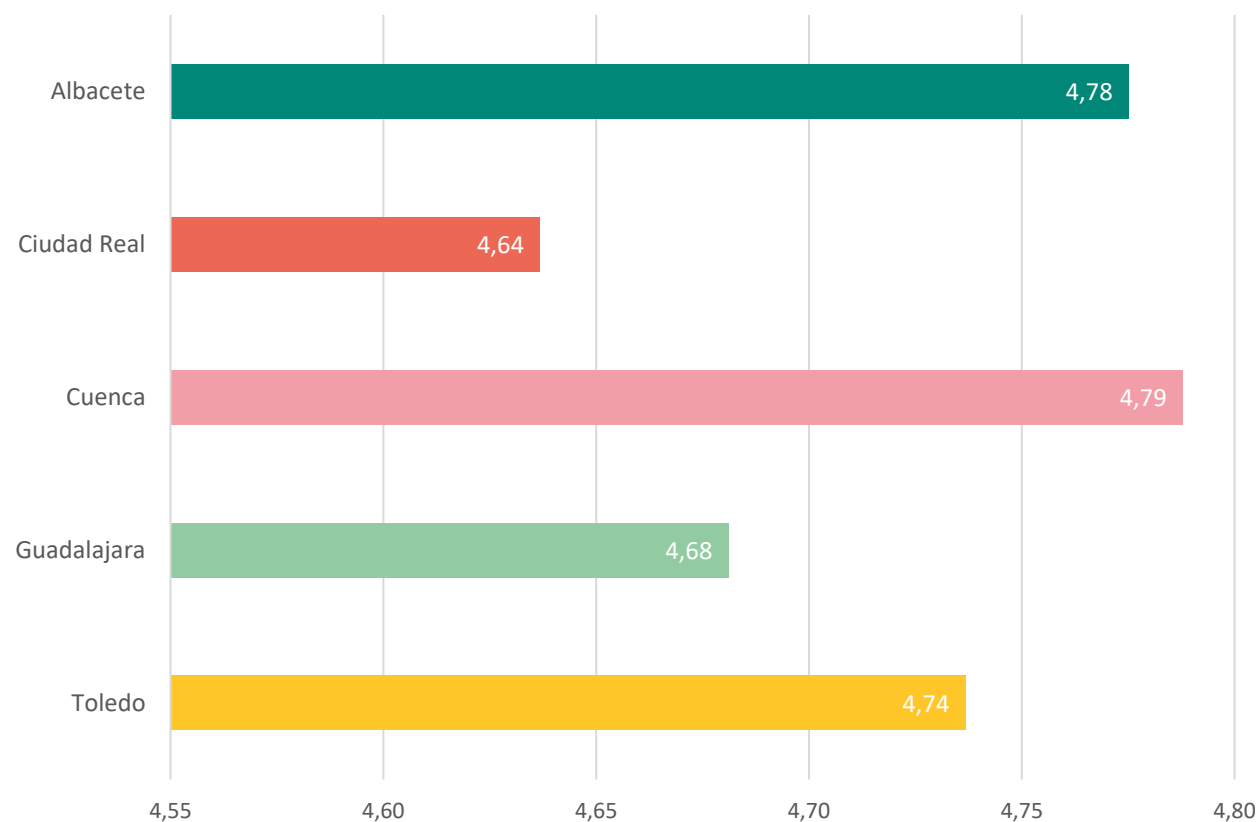
TC. ¿Desea hacer algún comentario adicional?

ID	COMENTARIO
1929015663	MUY BUENO
1308717608	MUY AMABLES
1307815503	MUY AMABLES
1908616235	TARDAN EN LLEGAR
1303422109	CUANDO LO HAN NECESITADO HAN VENIDO PRONTO
9700438351	MUY AMABLE
1308224514	MUY AMABLES
1303922862	LE QUERIA QUITAR EL TELEFONO

Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Personal técnico

Media de cada Ítem por provincia



Bloque: Tecnología y Mantenimiento

“

“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”

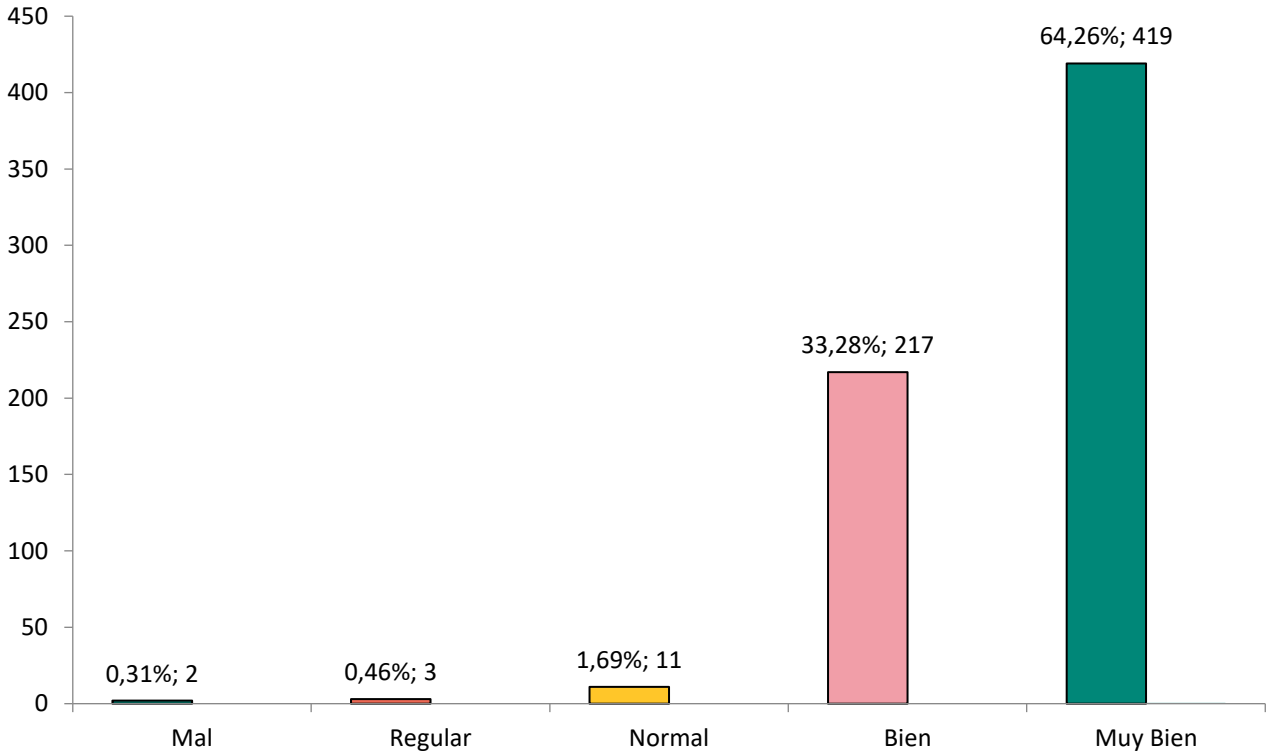
”

TM.01 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

Indicadores	2025
Media	4,61
ns/nc	8
Total Respuestas	660

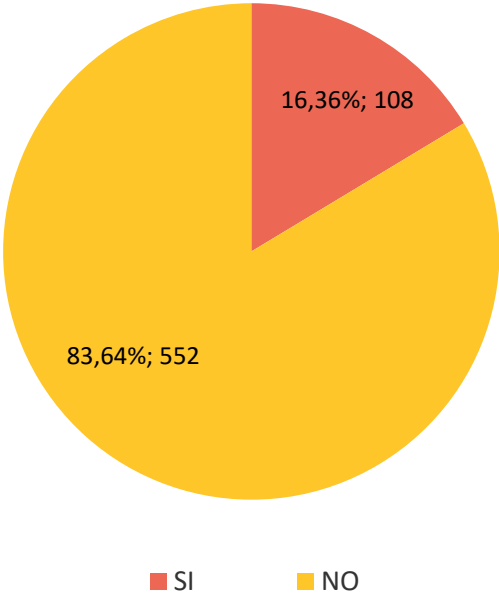
Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,61
Ciudad Real	4,61
Cuenca	4,64
Guadalajara	4,58
Toledo	4,60

% Sobre total respuestas 2025 (660):



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

Total Respuestas	660
------------------	-----

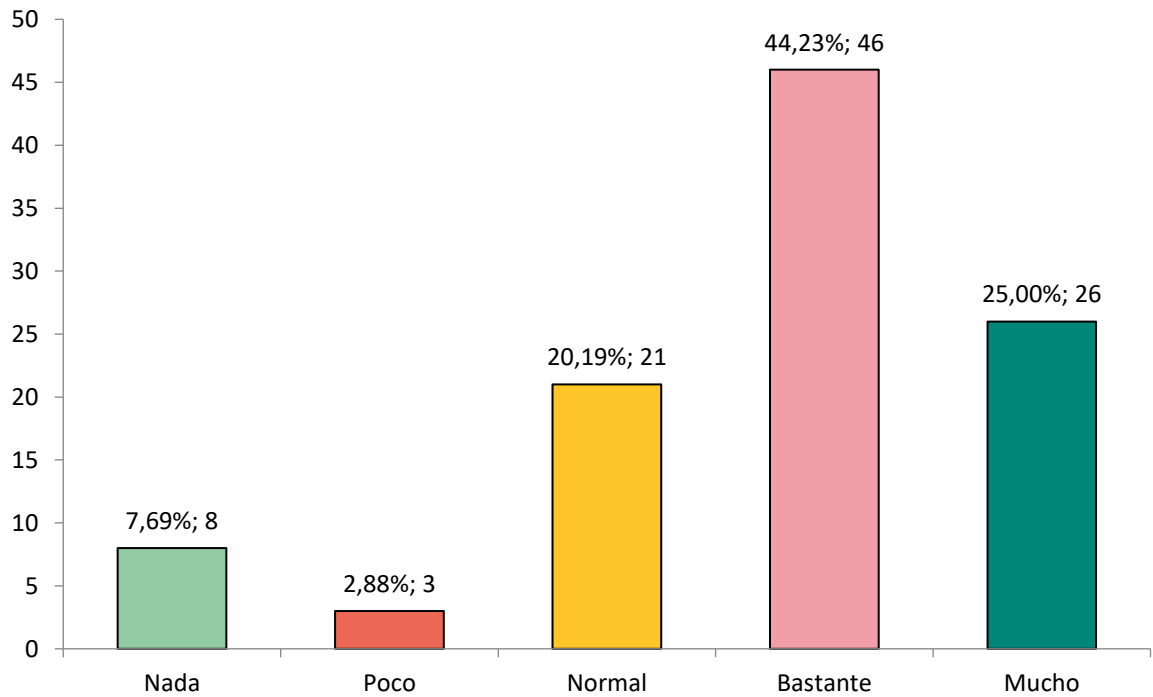


TM. 03 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TM.02). ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?

Indicadores	2025
Media	3,76
ns/nc	4
Total Respuestas	108

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	3,64
Ciudad Real	3,65
Cuenca	4,07
Guadalajara	3,75
Toledo	3,78

% Sobre total respuestas 2025 (108):



TM. Comentario - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

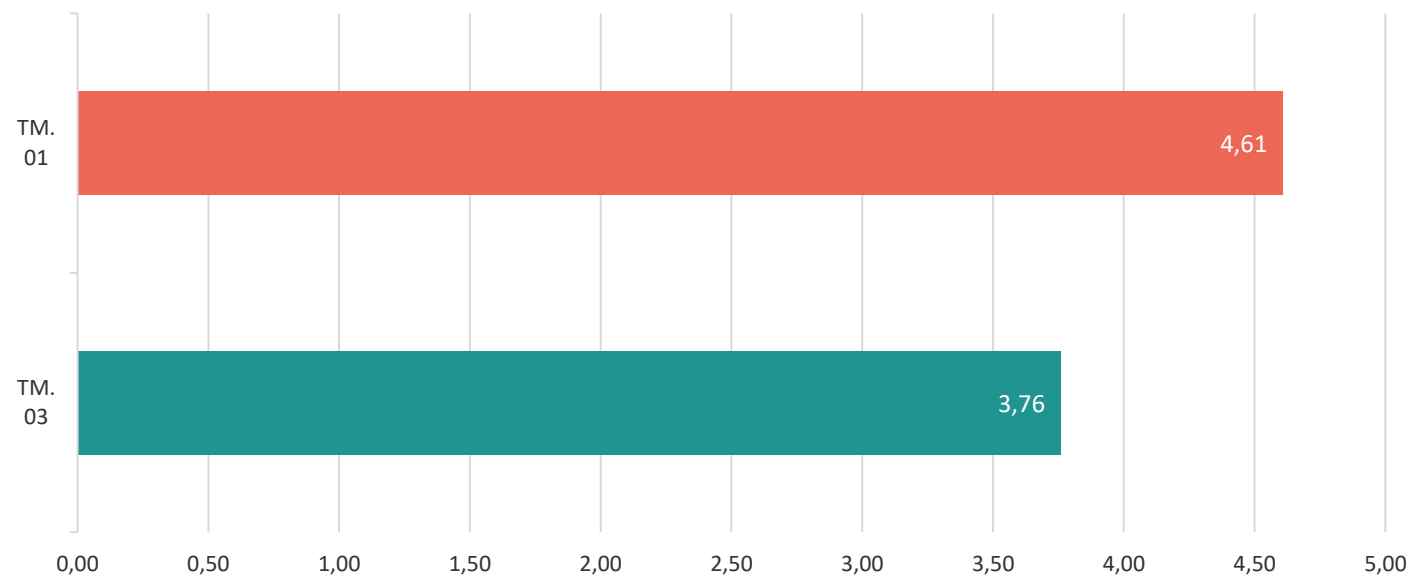
ID	COMENTARIO
1308721390	FUE EL DIA DEL APAGON
1301513232	ESTABA MAL Y VINIERON Y LO CAMBIARON
1300522039	DESPUES DEL APAGON VINIERON A ARREGLARLO
1301523519	TIENE DETECTOR DE HUMO. Y ENSEGUIDA LE LLAMAN POR SI PASA ALGO
1301923119	POR TELEFONO LE INDICARON LO QUE TENIA QUE HACER A SU HIJO Y LO ARREGLO
9716508941	CAMBIO DE EQUIPO POR MEJORA
9200322748	LE LLAMAN PARA COMPROBAR LOS APARATOS
1308717608	FUE UN CAMBIO
9204627334	EN FIN DE SEMANA EL TELEFONO QUE PONE DETRAS DEL APARATO NO FUNCIONA
9716834057	LO CAMBIARON POR MEJORA
9712609510	CAMBIARON POR MEJORA
1621315817	SE LO HAN CAMBIADO POR MEJORA. TENIA TELEFONO FIJO Y AHORA YA NO
1620316127	SALTA LOCUCION A MENUDO. EN ESTOS MOMENTOS EL EQUIPO DE MOVILES NO FUNCIONA Y NO SABE EL MOTIVO
1300521421	NO HA TENIDO PROBLEMAS
1303422109	SE ESCUCHABA POR LA NOCHE EL EQUIPO. VINIERON LE CAMBIARON EL DISPOSITIVO Y SOLO HABLA CUANDO NO TIENE ALIMENTACION EN LA RED.
650530231	SE LO CAMBIARON POR MEJORA DE LOS EQUIPOS
9702019777	LE CAMBIARON EL APARATO Y LE PUSIERON UNO NUEVO
1619511222	LO CAMBIARON
9203526340	TIENE POCO ALCANCE
9203732457	TARDARON 2 DIAS EN VENIR
9200933223	A VECES SE QUEDA SIN CONEXION
1904411374	EL EQUIPO FUNCIONA BIEN PERO. EL TELEFONO LE FALLA MUCHO

Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Tecnología y Mantenimiento
Media de cada Ítem

TM.01 ¿ Que le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos ?

TM.03 En caso de avería, ¿ que le parece el tiempo que han tardado en solucionarla ?

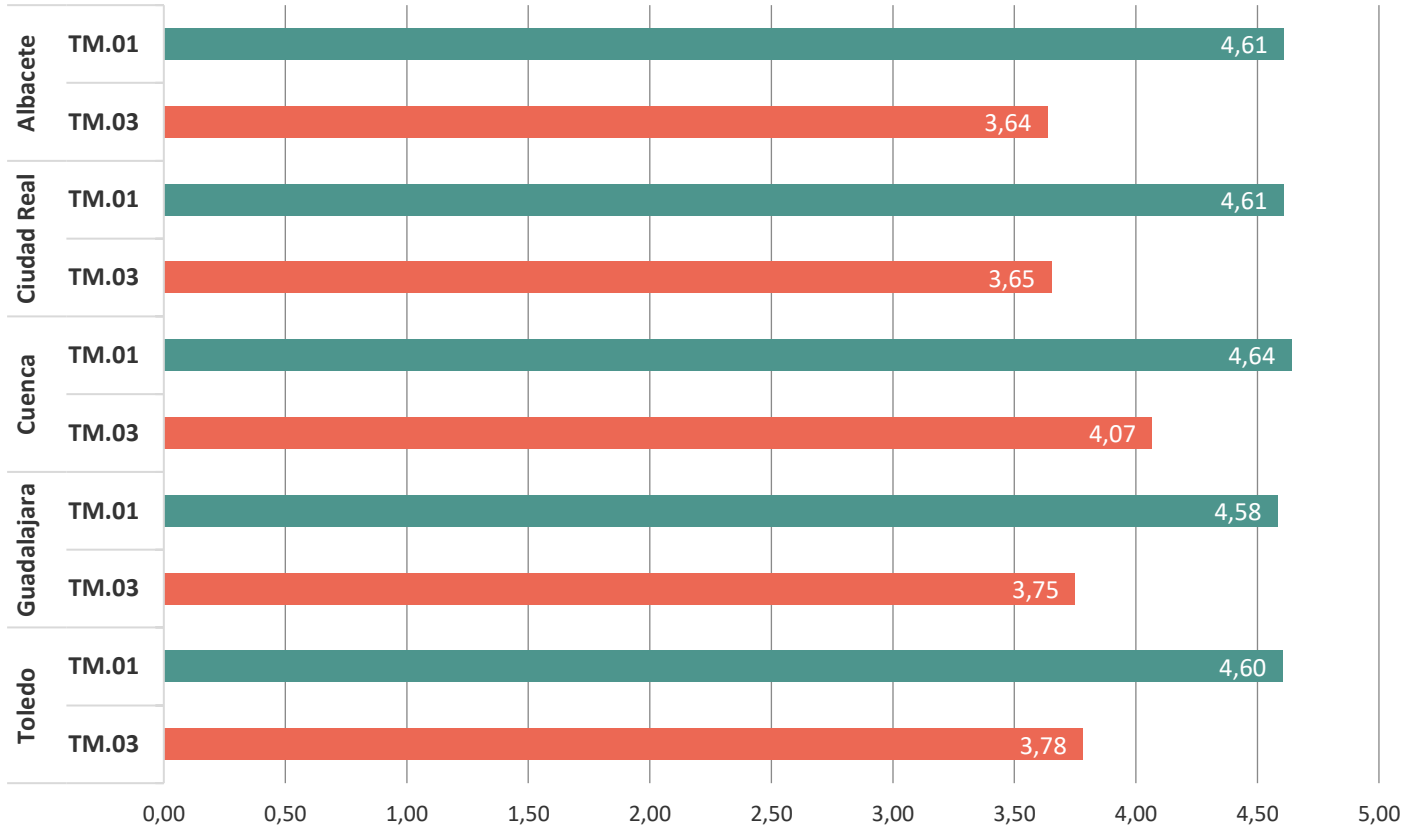


Análisis Descriptivo de Respuestas

Bloque: Tecnología y Mantenimiento
Media de cada Ítem por provincia

TM.01 ¿ Que le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos ?

TM.03 En caso de avería, ¿ que le parece el tiempo que han tardado en solucionarla ?



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 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9720336084	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA. TRANQUILIDAD PARA EL Y LA FAMILIA
9717329241	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1613911595	TENER SEGURIDA. EL BUEN SERVICIO RECIBIDO
1913013741	SE SIENTE MAS SEGURA Y ACOMPAÑADA
9206112143	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1909214018	SENTIRSE ACOMPAÑADO. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1308721390	MAS PROTEGIDA. QUE PUEDE LLAMAR SI LE PASA CUALQUIER COSA
1304820384	LA TRANQUILIDAD DE TENER A ALGUIEN AL OTRO LADO SIEMPRE
1300514687	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1308725885	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9713525156	SENTIRSE ACOMPAÑADA. MAS TRANQUILIDAD
451968897	MAS TRANQUILAD PARA LA FAMILIA
9700216331	MAYOR TRANQUILIDAD
1624218718	LE DA TRANQUILIDAD
9200328273	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200725321	BUENA ATENCION DEL SERVICIO
9200128243	MAYOR SEGURIDAD
9207911352	VIVIR DE FORMA INDEPENDIENTE Y ESTAR TRANQUILA ELLA Y SU FAMILIA
9202021329	MAYOR TRANQUILIDAD PARA EL Y SU FAMILIA
1924508061	TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1929015663	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. LAS LLAMADAS QUE RECIBE PREGUNDANDOLE COMO SE ENCUENTRA
1305324802	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
1307826203	POR SEGURIDAD DE SU HIJA
1303411491	LE DA SEGURIDAD
1300410893	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA.
1302305985	SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA
1300511472	SENTIRSE ACOMPAÑADO. MAS TRAQUILIDAD PARA EL Y SU FAMILIA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1304720553	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1307114802	SEGURIDAD
1301419423	MAS TRAQUILIDAD PUES ESTA SOLO
1305618943	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
1303915812	LA RAPIDEZ. NOS GUSTA EL SEGUIMIENTO QUE LE HACEN PERIODICAMENTE Y LE HACE MUCHA ILUSION CUANDO LE LLAMAN PARA FELICITARLA
1307322429	MUCHA TRAQNQUILIDAD
1303425233	POR SEGURIDAD
1309317030	TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
1301513232	ESTA MUY TRANQUILA
1303322837	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1303822091	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1308527243	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1308227237	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1303426409	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. TENER MAS SEGURIDAD
130718509	PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
1300724663	TRANQUILIDAD
9701336922	MAS ACOMPAÑADA
9714637611	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9715332750	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9718736361	RAPIDEZ EN LAS EMERGENCIAS
9719716452	SENTIRSE ACOMPAÑADA Y ASISTIDA
9716529387	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9712825701	MAS TRANQUILIDAD. LA BUENA ATENCION DEL SERVICIO
9716123074	SENTIRSE ACOMPAÑADA
970845399	SE SIENTE MAS TRANQUILA
9705432083	ESTA MAS TRANQUILA
9708726338	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
1624815706	MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
1613317056	MAS TRANQUILO
9206922398	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9205621641	VIVIR DE FORMA INDEPENDIENTE. ESTAR MAS TRANQUILA ELLA Y SU FAMILIA
9203727668	TRANQUILIDAD. SENTIRSE SEGURO
9200315165	MAS TRANQUILA
9200932556	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9201726614	LA TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9203730911	MAS TRANQUILA
9203718505	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9200332214	MAYOR SEGURIDAD
9203423122	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
650902263	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1303421285	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA. PODER VIVIR INDEPENDIENTE
1303427178	SENTIRSE MAS TRANQUILO Y ACOMPAÑADO
1303726107	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. PODER ESTAR EN CASA. LA TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1305324132	POR SEGURIDAD
1305627368	NO ESTA CONTENTA PORQUE EL APARATO HABLABA POR LAS NOCHES Y LE DABA SUSTO
1307104384	MAS TRANQUILIDAD
1300522039	MAS SEGURIDAD

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1308226062	POR SEGURIDAD
1303417200	ESTA SIEMPRE ASISTIDA
1301523519	SE SIENTE MAS TRANQUILA
1304426161	MAS ACOMPAÑADA Y PROTEGIDA
1308211530	PARA SENTIRSE ACOMPAÑADA Y MAS TRANQUILA
1307724367	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADA
1301923119	MAS SEGURA EN CASO DE EMERGENCIA
1302804467	PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
1307719941	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1308208442	TENER AYUDA CASO DE EMERGENCIA. ACOMPAÑA. MAYOR TRANQUILIDAD
1305222637	SENTIRSE MAS SEGURA
9716537423	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716508941	MAS TRANQUILO, PODER SER INDEPENDIENTE
9708425778	ME SIENTO TRANQUILO
9716330030	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9705435183	SE SIENTE MAS SEGURA
9714229198	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9710634773	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9714138603	BUEN SERVICIO
9703024854	TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
9701133268	POR SEGURIDAD
9702837922	MAS SEGURA
9712517581	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716529823	HAY UNA PERSONA QUE RESPONDE EN EL MOMENTO DE UNA LLAMADA DE AUXILIO
9710935493	POR TRANQUILIDAD
9706632194	SENTIRSE ACOMPAÑADO
9706932401	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9716818998	SEGUIR VIVIENDO EN CASA
9700620281	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADA
9719519989	EN CASO DE EMERGENCIA. SENTIRSE ACOMPAÑADO
9715318381	LE DA TRANQUILIDAD
9710628729	MAS TRANQUILIDAD. VIVIR INDEPENDIENTE
9716512355	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9714333550	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9720038683	SEGURIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
9717333139	SU TRANQUILIDAD Y DE SU FAMILIA
1607817373	ESTA MAS TRANQUILA.

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1601620722	BUEN SERVICIO
1610220950	SENTIRSE MAS TRANQUILA
1611817014	ESTAR MAS TRANQUILO SI HAY UNA URGENCIA
1625420900	SE ENCUENTRA TRANQUILA
1611217184	MAS TRANQUILIDAD
1624618613	MAS SEGURO EN CASO DE EMERGENCIA
1615314366	MAS TRANQUILIDAD
1617020867	MAS TRANQUILIDAD
9200311824	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD PARA LA FAMILIA
9200328615	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200326914	MAS TRANQUILO EN CASO DE EMERGENCIA
9200322748	BUEN SERVICIO
9208018427	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9200326162	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1913016646	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1921214688	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1925713814	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
1913011504	TRANQUILIDAD PARA ELLA Y LA FAMILIA
1915615113	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1911110347	TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1905313972	TRANQUILIDAD. RAPIDEZ EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
1913012642	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1913013645	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913015496	BUENA ATENCION DEL SERVICIO
1308720078	MUCHA TRANQUILIDAD
1308705686	LE DA TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1306022767	SE SIENTE MAS SEGURA Y ACOMPAÑADA
1306509638	PARA SENTIRSE ACOMPAÑADA Y SEGURA
1304725405	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1307122569	LE DA MAS SEGURIDAD AL VIVIR EN EL CAMPO
1301526857	MAS ACOMPAÑADA. TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1307117015	SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA
1303424742	SE SIENTE ACOMPAÑADA. PROTEGIDA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1301926864	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1306125724	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
650341050	SE SIENTE ACOMPAÑADA
1308717608	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADO. PUEDE VIVIR MAS INDEPENDIENTE

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1307815503	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
1306113283	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1300515877	TODO BIEN. LA LLAMAN Y LA FELICITAN PARA SU CUMPLEAÑOS
1307126643	TRANQUILIDAD
1307807715	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1303925711	TENER MAS SEGURIDAD
1302820845	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9702129539	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9709734544	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9708935475	SEGURIDAD EN LAS EMERGENCIAS. TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9704022770	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9710237789	SENTIRSE MAS SEGURA
9708735197	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9713332112	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9716830447	MAYOR TRANQUILIDAD
9716838072	VIVIR INDEPENDIENTE. TRANQUILIDAD DE LA FAMILIA
9716835391	LA SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9711028452	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9701922421	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9702437921	TRANQUILIDAD. AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716831992	SENTIRSE ACOMPAÑADO. AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9702830373	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9708121441	QUE LE FELICITEN PARA SU CUMPLEAÑOS. LA ATENCION QUE RECIBE
9720135552	MAS TRANQUILO
9712122376	MAS TRANQUILO
9706436262	MAS TRANQUILIDAD
971925572	AGRADECE MUCHO CUANDO LE LLAMAN PARA PREGUNTAR COMO ESTA
9703416174	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA. SENTIRSE ACOMPAÑADA
9716516043	ESTAR MAS SEGURA
9705614505	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200332067	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9200331031	MAYOR TRANQUILIDAD
9204627334	MAS SEGURIDAD
9202931487	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9203731379	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9203732985	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1908616235	SENTIRSE ACOMPAÑADO

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1933112260	MAS TRANQUILIDAD
1904515698	LAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO PREOCUPANDOSE POR EL
9716816401	LA TRANQUILIDAD DE ELLA Y SU FAMILIA
9707823178	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9705931472	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9719529250	LA SEGURIDAD
9719537896	SENTIRSE MÁS ACOMPAÑADO. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9719534238	MAS TRANQUILIDAD. RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA
9720215410	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9714234186	LES DA TRANQUILIDAD
9714215770	MAS TRANQUILIDAD. SEGURIDAD
9705429636	SEGUIR VIVIENDO INDEPENDIENTE
9718635945	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716722887	ESTA MAS TRANQUILA. SEGURIDAD
9716732138	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9718608616	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
971684246	MAS TRANQUILIDAD. AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716825238	SE SIENTE MAS TRANQUILA
9716820198	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716832650	SE SIENTE ACOMPAÑADA
9716817386	MAS TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA.
9716830985	SEGURIDAD. AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716830625	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716815067	MAS SEGURIDAD
9716834057	MAS TRANQUILA
9716827174	MAS SEGURIDAD
9716835248	SEGURIDAD
9716828082	ESTA MAS TRANQUILO
971680292	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9716831274	MAS TRANQUILIDAD
9716831675	SEGURIDAD
9712609510	TRANQUILIDAD. LA BUENA ATENCION RECIBIDA
9719627196	TRANQUILIDAD
9710731672	PARA SU TRANQUILIDAD
9716833476	TRANQUILIDAD. RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA
9714022122	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD
9711823913	TRANQUILIDAD

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9710614275	SE SIENTE SEGURA
9701926032	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9720036223	MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
9717523983	SE SIENTE MÁS TRANQUILA
9719016528	MAS TRANQUILIDAD. LA RAPIDEZ DEL SERVICIO
9710217233	RAPIDEZ EN EL SERVICIO. LA AMABILIDAD CON LA QUE TE ATIENDEN
9713336768	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD
161247732	SENTIRSE ACOMPAÑADO. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1621315817	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1604117790	MAS SEGURO
1603216895	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1620316127	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD. RAPIDEZ DEL SERVICIO. VIVIR INDEPENDIENTE
1617511828	ESTAR MAS TRANQUILO
1607820834	MAS TRANQUILIDAD
1607817211	TRANQUILIDAD. SER INDEPENDIENTE
1620320502	MAS TRANQUILA PARA ELLA Y SU FAMILIA
1625118681	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1615417694	VIVIR INDEPENDIENTE. ESTAR TRANQUILA
1607809087	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9203319114	SEGURIDAD
9208130558	MAYOR SEGURIDAD
920034971	RAPIDEZ DEL SERVICIO. EL BUEN TRATO. LA SEGURIDAD
9208132611	TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1903613967	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1307202701	TRANQUILIDAD
1303405738	SEGURIDAD
1305317206	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. MAS SEGURIDAD
1300521421	BUEN SERVICIO DE SEGUIMIENTO
1303422109	AMABLES. TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1307007696	SENTIRSE ACOMPAÑADA Y SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1305318479	TENER MAS SEGURIDAD
650530231	SEGUIR VIVIENDO INDEPENDIENTE. SENTIRSE ACOMPAÑADA
1305323060	TENER AYUDA. SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1307921964	SENTIRSE ACOMPAÑADA. TRANQUILIDAD DE SU FAMILIA
1307905145	MAS TRANQUILAD. PODER SEGUIR VIVIENDO INDEPENDIENTE
1307918762	LE DA MUCHA MAS TRANQUILIDAD
9706215039	MAYOR TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9717322549	PARA MAS SEGURIDAD
9717335143	SENTIRSE ACOMPAÑADO EN CASO DE EMERGENCIA
9717324434	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9711832499	SE SIENTE ACOMPAÑADA
9700438351	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1303410827	MAS SEGURIDAD
1303417934	MAYOR TRANQUILIDAD
1303408257	LAS LLAMADAS QUE REALIZAN PARA HACER UN SEGUIMIENTO. LA TRANQUILIDAD. LA SEGURIDAD
1303413704	SENTIRSE MAS SEGURO Y TRANQUILO
1303414628	TENER AYUDA
1308314870	MAS TRANQUILIDAD
1303423134	RAPIDEZ EN LA RESPUESTA DEL SERVICIO
1305614785	TRANQUILIDAD
1303400704	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1303419692	MAYOR TRANQUILIDAD. SERVICIO RAPIDO
1308716731	MAS TRANQUILO
1308720880	MAS TRANQUILA
130876992	POR LA SEGURIDAD
1308707946	ATENCION RAPIDA. SENTIRSE ACAOMPAÑADO
1308718199	POR SEGURIDAD
1308725198	LA ATENCION QUE DAN
1308719402	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1301611781	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. SEGURIDAD
1308709907	MAS TRANQUILIDAD
130048409	SENTIRSE MAS SEGURA
1309325654	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1303708205	PARA MAS TRANQUILIDAD
1308902244	MAS TRANQUILIDAD
1308418885	MAS ACOMPAÑADA. TRANQUILA.
1308107939	TRANQUILIDAD
1307121722	MAS TRANQUILO
1307107928	TENER AYUDA EN ALGUN MOMENTO
1307120411	ESTAR MAS ACOMPAÑADA. SEGURIDAD
1307122997	RAPIDEZ EN CASO DE UNA URGENCIA
1307123870	MAS TRANQUILIDAD
1307126954	LES DA MAS TRANQUILIDAD
1307101047	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1307118166	MAS TRANQUILIDAD
1307126036	MAS TRANQUILIDAD
1307117730	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
1307110290	MAS TRANQUILIDAD
1303423566	RECIBIR LAS LLAMADAS DE CONTROL
1302625366	TRANQUILIDAD DE LA FAMILIA
1302004839	ESTAR MAS TRANQUILOS.
1301518546	PARA TRANQUILIDAD
1301510799	LA ATENCION QUE RECIBEN
1302311794	MAS TRANQUILO EN CASO DE EMERGENCIA
650821299	SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA. ESTAR MAS TRANQUILA
1308224514	MAYOR TRANQUILIDAD. ESTAR ACOMPAÑADA.
1308209978	ESTAR MAS TRANQUILA.
1308212526	MAS ACOMPAÑADA EN CASO DE EMERGENCIA
1308223905	POR TRANQUILIDAD
1301924415	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA. TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1300513999	SENTIRSE MAS SEGURA
1300507232	MAS ACOMPAÑADA
650055351	TRANQUILIDAD
1300517638	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1300505186	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO.TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1300518304	POR SEGURIDAD
1302822261	MAS TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1302815696	LA TRANQUILIDAD DE LA FAMILIA
650283077	POR SEGURIDAD
1302806704	MAYOR TRANQUILIDAD
1302827029	POR SEGURIDAD
1302819781	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1304710155	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1304723051	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1307909064	MAS TRANQUILA
1307927339	MAYOR TRANQUILIDAD
1307917024	MAS TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1309718202	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA. MAYOR TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA. PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
1301121427	SENTIRSE ACOMPAÑADO
1303812456	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
1303825813	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1301224965	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1301516637	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1301521103	MAS TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
1306321701	SE SIENTE MAS SEGURA
1306308580	MAYOR TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
1304116404	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1306523862	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1305204867	VIVIR SOLA INDEPENDIENTE
1305213868	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1304412035	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1303120937	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1303108821	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD. BUENA ATENCION TELEFONICA
1303506914	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
1306608408	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADA Y VALORA MUCHO QUE PUEDAN AVISAR A LAS PERSONAS QUE TIENEN LLAVE DE SU CASA PARA QUE ACUDAN
1303920741	LE DA TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1303922862	MAS TRANQUILIDAD
1303912669	MAYOR TRANQUILIDAD
1303914178	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1303919351	LE DA TRANQUILIDAD
1301311232	MAYOR TRANQUILIDAD. NO TIENE FAMILIA
1308817758	MAS TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1302316285	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1309614127	MAS ACOMPAÑADA
1309627768	SE SIENTE MAS ACOMPAÑADA. TRANQUILA
1307119480	MAS TRANQUILIDAD. SEGURIDAD
1305827369	LA TRANQUILIDAD
1309226363	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9701626676	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
971631298	RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA
9716319350	LA RAPIDEZ DEL SERVICIO. EL BUEN TRATO
9700134091	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9706726318	LA ATENCION RAPIDA EN CASO DE EMERGENCIA
971533123	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9715228845	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9711321328	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9711311577	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9708225061	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9708733073	LA TRANQUILIDAD. RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA
9717721616	LA ATENCION RAPIDA EN CASO DE EMERGENCIA
9717736207	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9705326306	LA SEGURIDAD. TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9712229657	MAS ACOMPAÑADO
450027530	MAS TRANQUILA.
9708127013	SEGURIDAD. SENTIRSE INDEPENDIENTE
9714532350	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9718832439	SENTIRSE SEGURA
9720322252	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9720518752	RAPIDEZ EN EL SERVICIO EN CASO DE EMERGENCIA
9720530318	LA SEGURIDAD
9720527389	MAYOR TRANQUILIDAD
9706413869	MAS TRANQUILIDA Y SEGURIDAD
9720331015	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9708420214	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716525092	SENTIRSE ACOMPAÑADO. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9702425751	SENTIRSE ACOMPAÑADO. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9716832372	MAYOR TRANQUILIDAD
9705425892	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO.
9716535221	MAS TRANQUILA
9706324549	SE SIENTE SEGURA
9700924062	SENTIRSE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD
9709708799	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9713234783	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9716822713	TRANQUILIDAD. AMABILIDAD DE LOS OPERADORES
9707626743	MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
9713617355	RAPIDEZ DEL SERVICIO SI HAY UNA EMERGENCIA
9713625607	MUCHA TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9700332168	ESTAR MAS TRANQUILA
9713636949	SE SIENTE SEGURO
9713634284	LA SEGURIDAD
9713621465	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9715821878	MAS TRANQUILA
9715837272	LA BUENA ATENCION RECIBIDA
971655462	TRANQUILIDAD PARA LOS FAMILIARES
9715828937	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9716533450	MAYOR TRANQUILIDAD
9716527671	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9716525726	TRANQUILIDAD EN CASO DE URGENCIA
9716519693	RAPIDEZ EN EL SERVICIO
9716535777	TENER MAS AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716528125	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
9716531780	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9711018826	MAS TRANQUILIDAD
9716509882	LA SEGURIDAD
9702834527	MAS TRANQUILIDAD
971650756	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9716531142	MAS TRANQUILIDAD
9702019777	MAS SEGURIDAD. COMPAÑÍA. RAPIDEZ EN EL SERVICIO
9208121839	MAS TRANQUILIDAD Y NO SENTIRSE SOLA
9200314306	TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9704307592	BUEN TRATO EN EL SERVICIO
9704609675	SE SIENTE ACOMPAÑADA
9704527841	MAS TRANQUILIDAD. SE SIENTE ACOMPAÑADA
1603314298	SEGURIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADO
1613320291	LA RAPIDEZ AL PEDIR UNA URGENCIA
1606618129	SEGURIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADO
1606609338	TRANQUILIDAD
1624413227	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1602716160	MAS TRANQUILA
1610613526	BUEN SERVICIO EN LA ATENCION
1610320150	SEGURIDAD
1690114871	MAS TRANQUILA
1619511222	TRANQUILIDAD
1623615806	SENTIRSE ACOMPAÑADO
1605619695	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
1607820670	MAYOR TRANQUILIDAD
1607810736	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA.
1607814700	SE SIENTE ACOMPAÑADA
1607819609	LA TRANQUILAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1607816795	MAS SEGURA EN CASO EMERGENCIA
1607817517	MAS SEGURIDAD. SERVICIO RAPIDO AL PULSAR
1607812381	TRANQUILIDAD. SE SIENTE ACOMPAÑADA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
1607809943	TRANQUILIDAD
1607817638	SENTIRSE ACOMPAÑADA
1607820109	SENTIRSE ACOMPAÑADO
1607811395	MAYOR SEGURIDAD
1626318340	MAS TRANQUILIDAD
1619017352	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1620312780	SERVICIO RAPIDO EN CASO DE EMERGENCIA
1620318475	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1620314755	MAS SEGURIDAD
1613413301	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
1608218036	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1618715214	AYUDA CASO DE EMERGENCIA
1609719836	SEGURIDAD. TRANQUILIDAD. RAPIDEZ DEL SERVICIO. VIVIR INDEPENDIENTE
9200327183	RAPIDEZ EN EL SERVICIO. LA BUENA ATENCION
9200925522	MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
9205329595	MAYOR TRANQUILIDAD
9200325658	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA
9203716917	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9206928463	SENTIRSE SEGURA
9207431529	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9200323013	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9203730251	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9208122635	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9208130098	MAS TRANQUILIDAD
9200327379	TRANQUILIDAD. LE AVISAN SI HAY INCIDENCIAS
9200328502	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9200332521	LA ATENCION RECIBIDA
9200327768	PROTECCION Y TRANQUILIDAD
9200325882	MAS TRANQUILIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA
9200319587	LA SEGUTIDAD QUE PROPORCIONA
9200324681	SENTIRSE SEGURO
9200330695	SENTIRSE MAS SEGURO
9200323098	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
920038980	TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADO
9200312599	TRANQUILIDAD Y SEGURIDAD
9200321919	MAS SEGURA
9200318750	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
920033774	PARA SENTIRSE SEGURO
9203526340	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADO
9200330573	MAYOR TRANQUILIDAD
9202919747	TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
9200616447	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9206011266	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA. TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
9203729754	SENTIRSE ACOMPAÑADA
9203726944	MAS SEGURA EN CASO DE EMERGENCIA
9200923119	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
920379413	MAS TRANQUILIDAD
9207433262	SEGURIDAD
9201016988	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD
9201024608	MAS ACOMPAÑADA
9201029340	ESTA MAS TRANQUILA EN CASO DE EMERGENCIA
9201820139	MAS ACOMPAÑADO
9205120813	MAS TRANQUILA PARA ELLA Y SUS FAMILIA
9200933223	RAPIDEZ EN CASO DE EMERGENCIA. LA FAMILIA ESTA MAS TRANQUILA
9200918852	SIENTE MUCHA SEGURIDAD
9200924908	MAYOR TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
9203816252	MAYOR TRANQUILIDAD
9205730015	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA
9203031853	MAYOR TRANQUILIDAD
540490934	PARA MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA. PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
920677938	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9206919656	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA. TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9206921147	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9202327877	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9202629740	PODER VIVIR EN SU CASA DE FORMA INDEPENDIENTE
9207916718	TENER MAYOR TRANQUILIDAD
9200315480	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9200320112	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200322247	MAYOR TRANQUILIDAD PARA ELLA Y SU FAMILIA
9200331233	RAPIDEZ DEL SERVICIO AL CONTESTAR
9200314075	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200327609	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
9200328121	TRANQUILIDAD
9200328774	SENTIRSE MAS ACOMPAÑADA

SG.01 Comentario. - ¿Cuáles son los aspectos que usted más valora del Servicio de Teleasistencia?

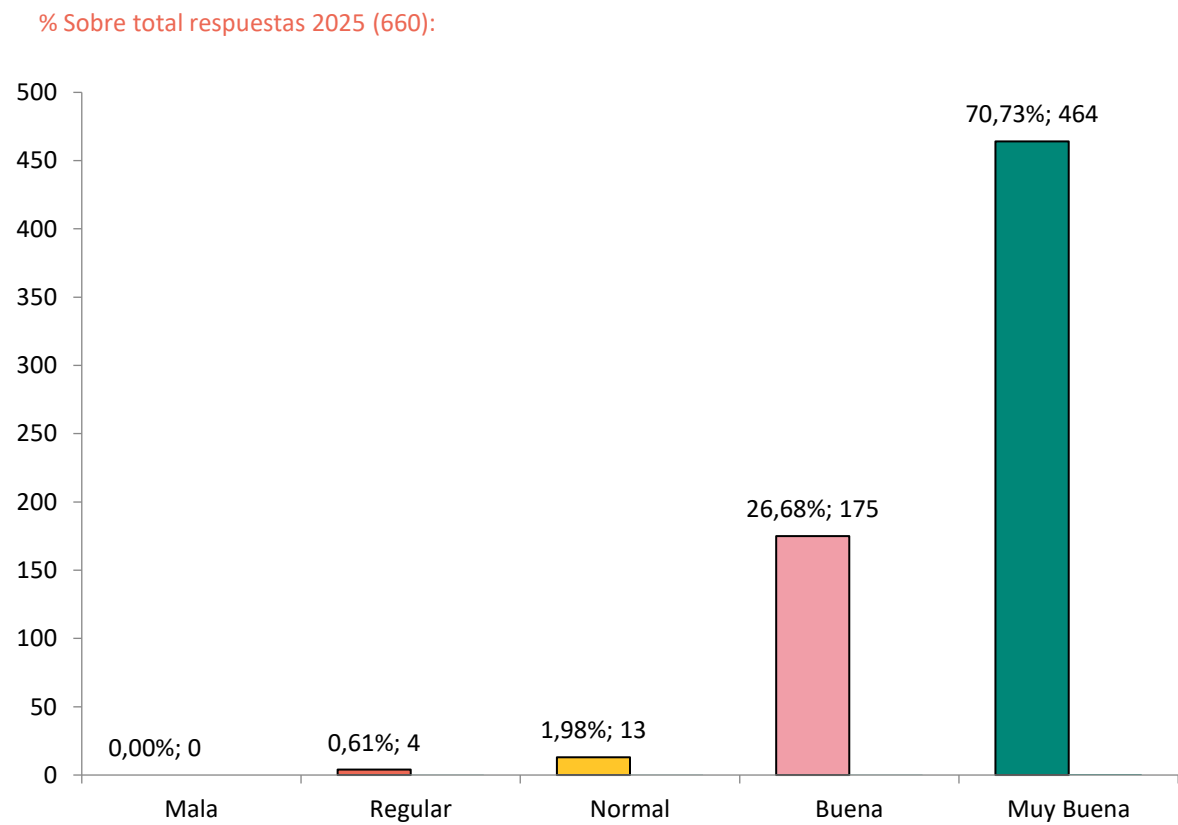
Por ejemplo: sentirse más acompañado/a, tener ayuda en caso de emergencia, mayor tranquilidad para usted y su familia, o poder seguir viviendo en su casa de forma independiente

ID	COMENTARIO
9204521263	MAYOR TRANQUILIDAD
9200319813	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1904612997	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913012923	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913008866	MAS TRANQUILA
1913016301	TRANQUILIDAD. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913008662	MAS TRANQUILO
1913016171	MAYOR TRANQUILIDAD
1913010743	TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1913014420	LA SEGURIDAD
1913016067	SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA CON MAYOR TRANQUILIDAD
1904614490	TENER AYUDA EN CASO EMERGENCIA
1904616676	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1914313991	SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1928009716	SENTIRSE ACOMPAÑADO
191206101	SEGURIDAD
1925706554	SENTIRSE ACOMPAÑADA. TRANQUILIDAD
1907114841	RAPIDEZ EN EL SERVICIO
1910609762	SENTIRSE MAS SEGURA
1922010980	SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD PARA SU FAMILIA
1904615421	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1913013360	MAYOR TRANQUILIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1924513941	ESTAR MAS TRANQUILA Y ACOMPAÑADA
1904411374	SENTIRSE ACOMPAÑADO
1919012252	TRANQUILIDAD. SENTIRSE ACOMPAÑADA
1919014903	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
191906089	ESTA MAS TRANQUILO
1917511059	SENTISE ACOMPAÑADA. SEGURIDAD EN CASO DE EMERGENCIA
1932514825	TRANQUILIDAD PARA LA FAMILIA
192933057	TRANQUILIDAD DE ELLA Y SU FAMILIA
1911316752	RESPUESTA RAPIDA EN CASO DE URGENCIA
1905810339	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1913014846	TENER AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1904609743	VIVIR EN SU CASA DE FOTMA INDEPENDIENTE
1904613375	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA
1918716483	AYUDA EN CASO DE EMERGENCIA

SG. 02 ¿Cuál es su satisfacción global con el servicio de teleasistencia?

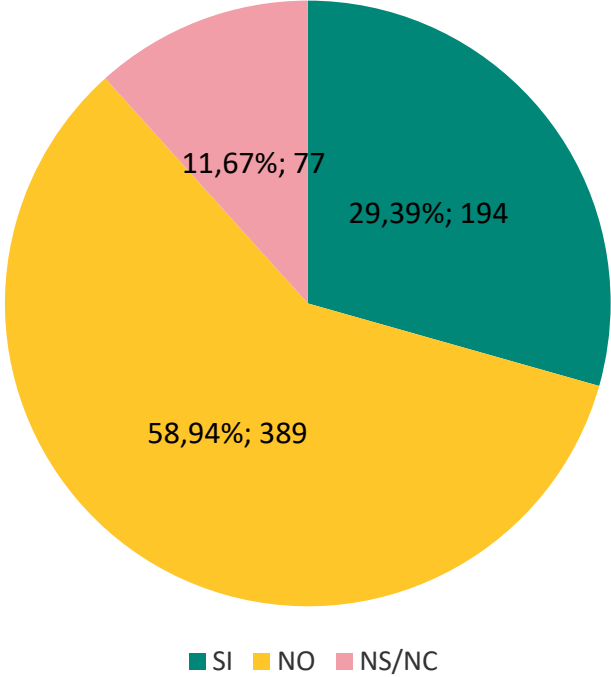
Indicadores	2025
Media	4,68
ns/nc	4
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	4,67
Ciudad Real	4,66
Cuenca	4,76
Guadalajara	4,63
Toledo	4,67



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, ...) ?

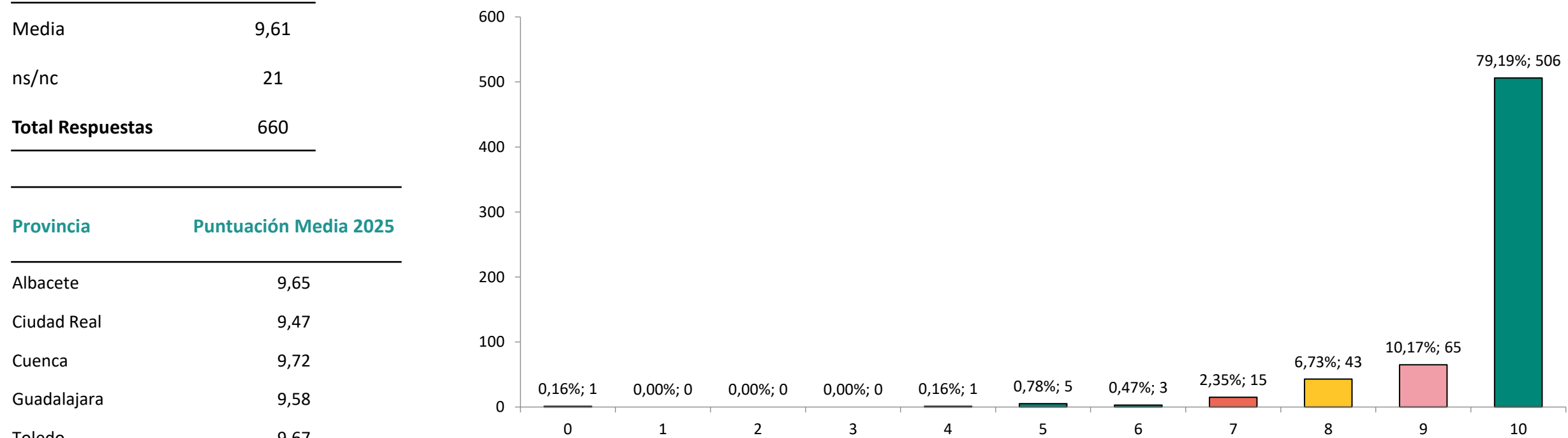
Total Respuestas	660
------------------	-----



SG.04 En una escala de 0 a 10. ¿En qué grado recomendaría este servicio a sus familiares y amigos
(Siendo 0 poco satisfecho/a y 10 muy satisfecho/a)

Indicadores	2025
Media	9,61
ns/nc	21
Total Respuestas	660

Provincia	Puntuación Media 2025
Albacete	9,65
Ciudad Real	9,47
Cuenca	9,72
Guadalajara	9,58
Toledo	9,67



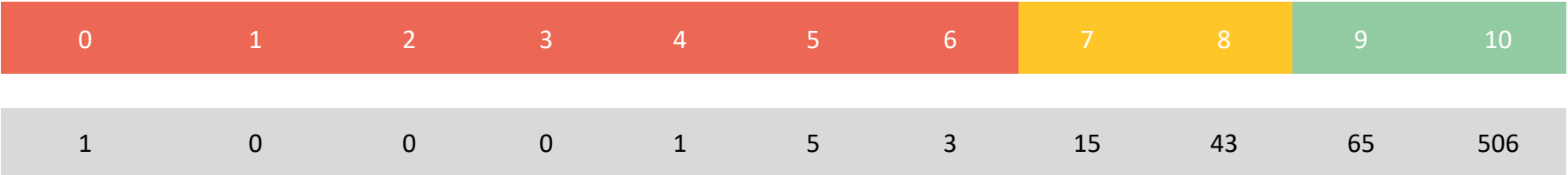
SG.05 Por último, D/Dª(Nombre usuario). ¿Se le ocurre algo que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él? (cualquier cosa que usted crea que se puede mejorar la estudiaremos)

ID	COMENTARIO
1308721390	LE GUSTARIA MAS LA PULSERA, CON LA MEDALLA NO SE SIENTE BIEN
1307826203	QUE FUNCIONARA FUERA DE CASA
1304720553	INDICA QUE SE TENDRIAN QUE VALORAR EL NIVEL DE LA GRAVEDAD PARA SABER QUE TIPO DE AYUDA NECESITA
9716123074	SIEMPRE ME LLAMAN PARA FELICITARME Y ESTOY MUY CONTENTA
970845399	SE CAYO EN EL PORTAL Y NECESITABA AYUDA, Y NO LE OIAN FUERA DE CASA.
1624815706	QUE LA CUERDA DEL BOTON FUERA NEGRA QUE SE ENSUCIA MUCHO
650902263	LA DISTANCIA QUE HAY ENTRE LA PERSONA Y EL APARATO, SI LE PASA ALGO EN OTRO ESPACIO DE LA CASA, NO LO OIRIA BIEN.
1305324132	QUE FUNCIONE EN LA CALLE
1305627368	QUE NO TARDEN TANTO EN LLEGAR CUANDO LLAMAS
1300522039	QUIERE TAMBIEN EL COLGANTE
1307724367	QUE LLAMEN MAS
9708425778	QUE AL LLAMAR DE URGENCIA VENGA ALGUN MEDICO
9702837922	COMENTA QUE EL DETECTOR DE HUMOS LE GUSTARIA QUE AVISARA EN CUANTO EMPEZARA EL HUMO Y EMPIEZA MUY TARDE
1307122569	QUE LLAMEN MAS
1301926864	QUE LLAMEN Y VISITEN MAS. LLEVAR EL MEDALLON EN LA CALLE
1307807715	QUE NO LO QUITEN PORQUE ES MUY UTIL
1303925711	QUE SIRVA TAMBIEN PARA LA CALLE
9716830447	SOLICITA AVISAR A LA FAMILIA ANTES DE REALIZAR UNA VISITA A LA USUARIA, INDICA QUE HAN VISTO POR TV QUE HAY PERSONAS QUE SE HACEN PASAR POR TRABAJADORES DE TELEASISTENCIA PARA ACCEDER AL DOMICILIO CON MALAS INTENCIONES.
9701922421	EN ALGUNA OCASION QUE HA SOLICITADO LA AMBULANCIA CONSIDERA QUE HA TARDADO DEMASIADO
9720135552	LA PULSERA NO LE GUSTA LE APIETA. LE GUSTARIA UN RELOJ PARA LLEVARLO EN LA CALLE
9204627334	TELEFONO DE ASISTENCIA LOS FINES DE SEMANA POR SI SE ESTROPEA EL APARATO
1933112260	MAS VISITAS
9718635945	QUE TUVIESE GPS. COBERTURA POR SI ESTAN FUERA.
9718608616	COMENTA QUE SE SIENTE SOLA Y LE GUSTARIA QUE LE HICIERAN VISITAS POR LA TARDE
9716830625	QUE EL SERVICIO SIRVA TAMBIEN PARA LA CALLE
9716831274	MAS COBERTURA FUERA DEL DOMICILIO AUNQUE TUVIERA QUE ABONAR ALGUN IMPORTE, LE DARIA MUCHA MAS SEGURIDAD.
9710731672	MAS COBERTURA DENTRO Y FUERA DE CASA
9713336768	QUE LLEGASE TAMBIEN A LA CALLE LA SEÑAL
1621315817	QUE EL SERVICIO SIRVA TAMBIEN PARA LA CALLE Y LE GUSTARIA EL RELOJ PARA LLEVAR POR LA CALLE
1603216895	LA PULSERA LE APIETA, LE VA MEJOR LA MEDALLA
1612420419	ESTA CONTENTA
9203319114	PONER UN BUZON CON LAS LLAVES DE LOS DOMICILIOS Y ASI PODER ABRIR
540030011	QUE EL SERVICIO TAMBIEN CUBRIERA EN LA CALLE
9202125675	NO ESTA CONTENTA CON EL TEMA ECONOMICO
1303405738	LAS LLAVES DE LA GENTE QUE VIVE SOLA QUE EL SERVICIO DE TELE ASISTENCIA SE HICIERAN CARGO DE TENER UNA COPIA POR SI TUVIERAN QUE ENTRAR
1300521421	MUY SATISFECHA
1305318479	SI LLAMA POR LA NOCHE INDICAN QUE VAYA EL FAMILIAR QUE TIENE LA LLAVE, ELLA COMENTA QUE PUEDE ABRIR LA PUERTA. ENTONCES COGE Y LLAMA AL 112

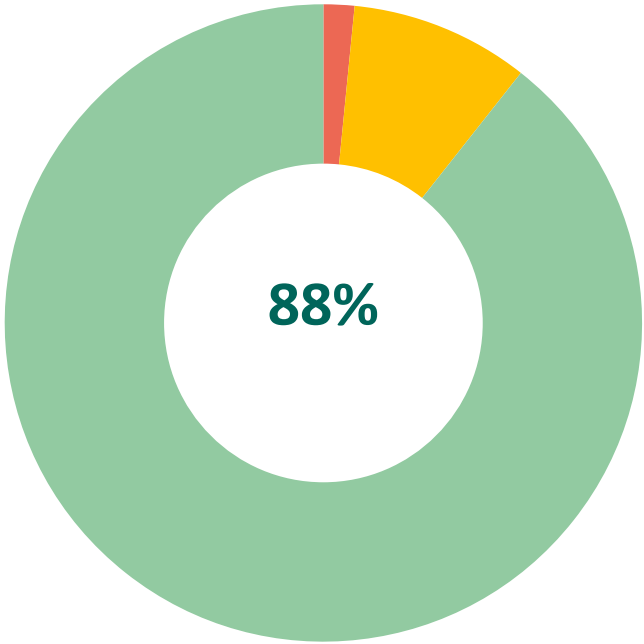
SG.05 Por último, D/Dª(Nombre usuario). ¿Se le ocurre algo que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él? (cualquier cosa que usted crea que se puede mejorar la estudiaremos)

ID	COMENTARIO
9717322549	QUE EL SERVICIO TAMBIEN CUBRIERA EN LA CALLE
1303408257	PODER LLEVAR LA MEDALLA EN LA CALLE
1308707946	QUE SIRVA TAMBIEN PARA LA CALLE
1308902244	MAS VISITAS
1303812456	QUE LLAMEN MAS A MENUDO
1304412035	TENER COBERTURA FUERA DEL DOMICILIO AUNQUE TUVIERAN QUE ABONAR ALGUN IMPORTE.
9702019777	LE GUSTARIA QUE FUERA LA PULSERA EL COLLAR NO LE ES MUY COMODO
9704527841	FACILITAR UN TRANSPORTE AUNQUE NO SE TRATE DE UNA URGENCIA.
1606618129	QUE LAS LLAMADAS FUERAN MAS SEGUIDAS. QUE LE LLAMARAN A LOS DOS TELEFONOS QUE TIENE
1624413227	QUE LAS AMBULANCIAS LLEGUEN ANTES
1607819239	QUE SIRVIERA PARA LA CALLE
1620310060	SI UNA PERSONA SE DESMAYA COMO PULSA EL BOTON, EL SERVICIO EN ESE ASPECTO ES MALO
1620312780	QUE FUERA TAMBIEN PARA LA CALLE
1620318475	QUE LA MEDALLA FUERA TAMBIEN COMO UN MICROFONO
9200325658	UN POCO LENTO EN CONTESTAR CUANDO LLAMAN
9203730251	AYUDAS A LOS CUIDADORES
9200327379	QUE LE VISITARA UNA PERSONA
9200333306	QUE EL SERVICIO FUNCIONE EN EL EXTERIOR
9200327768	QUE CUANDO LLAMAN EL SERVICIO DE AMBULANCIAS TARDAN MUCHO
9200323098	LA COBERTURA. NO SE OLLE SI ESTAS LEJOS DEL APARATO
920033774	QUE LE LLAMEN MAS AMENUDO
9203526340	DEBERIA TENER MAS ALCANCE, COBERTURA PARA LLEGAR MAS LEJOS
540490934	QUE LOS DISPOSITIVOS TENGAN MAYOR ALCANCE
9206921147	QUE LOS DISPOSITIVOS TENGAN MAS ALCANCE YA QUE SI LA CASA ES GRANDE SE PUEDE QUEDAR CORTO
9200331233	QUE SE PUDIERA UTILIZAR FUERA DEL DOMICILIO Y EN LA CASA DEL PUEBLO. QUE TUVIESE UN GEOLOCALIZADOR ANTE CUALQUIER EMERGENCIA QUE NO FUERA EN CASA
9200328121	QUE EL SISTEMA SE PUDIERA TRANSPORTAR A OTROS DOMICILIOS
9200319813	QUE SIRVA TAMBIEN PARA SALIR A LA CALLE NO SOLO DENTRO DEL DOMICILIO
1913016301	PODER DISPONER DE VARIOS DISPOSITIVOS EN LA CASA
1913013831	QUE AVISEN DIRECTAMENTE A EL 112 POR QUE LLAMAR A LOS HIJOS LO CONSIDERA UNA PERDIDA DE TIEMPO
1904615421	MAS VISITAS
1917511059	LE GUSTA MAS LA PULSERA QUE LA MEDALLA
1905810339	TENER VARIOS APARATOS POR EL DOMICILIO.TENER ALGUN TELEFONO DIRECTO PARA PODER HABLAR SI SE NECESITA.
1900615803	CUANDO SE VA INTERNET NO FUNCIONA

SG.05 NPS



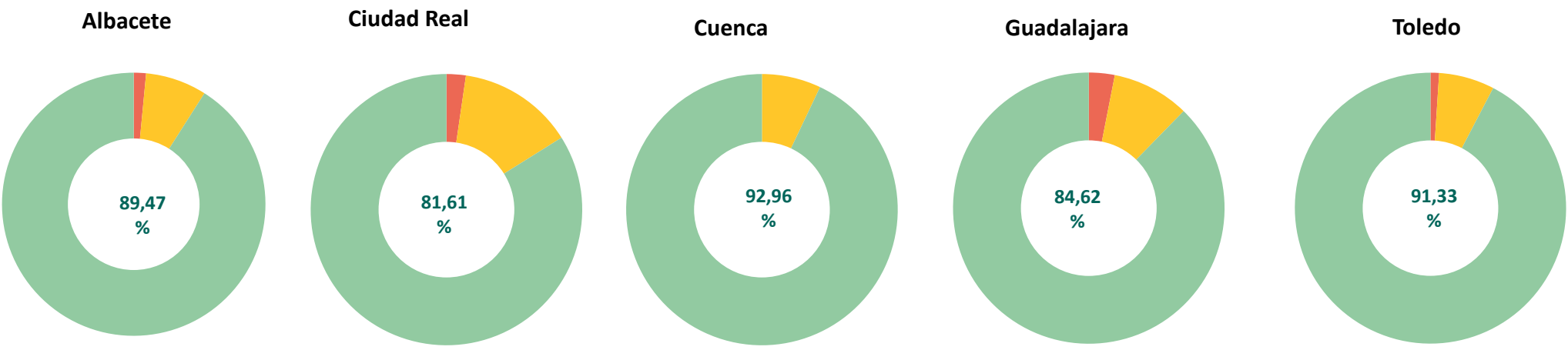
	Casos	%
Detractores:	10	1,56%
Pasivos:	58	9,08%
Promotores:	571	89,36%
	639	



■ Detractores: ■ Pasivos: ■ Promotores:

SG.05 NPS por provincias

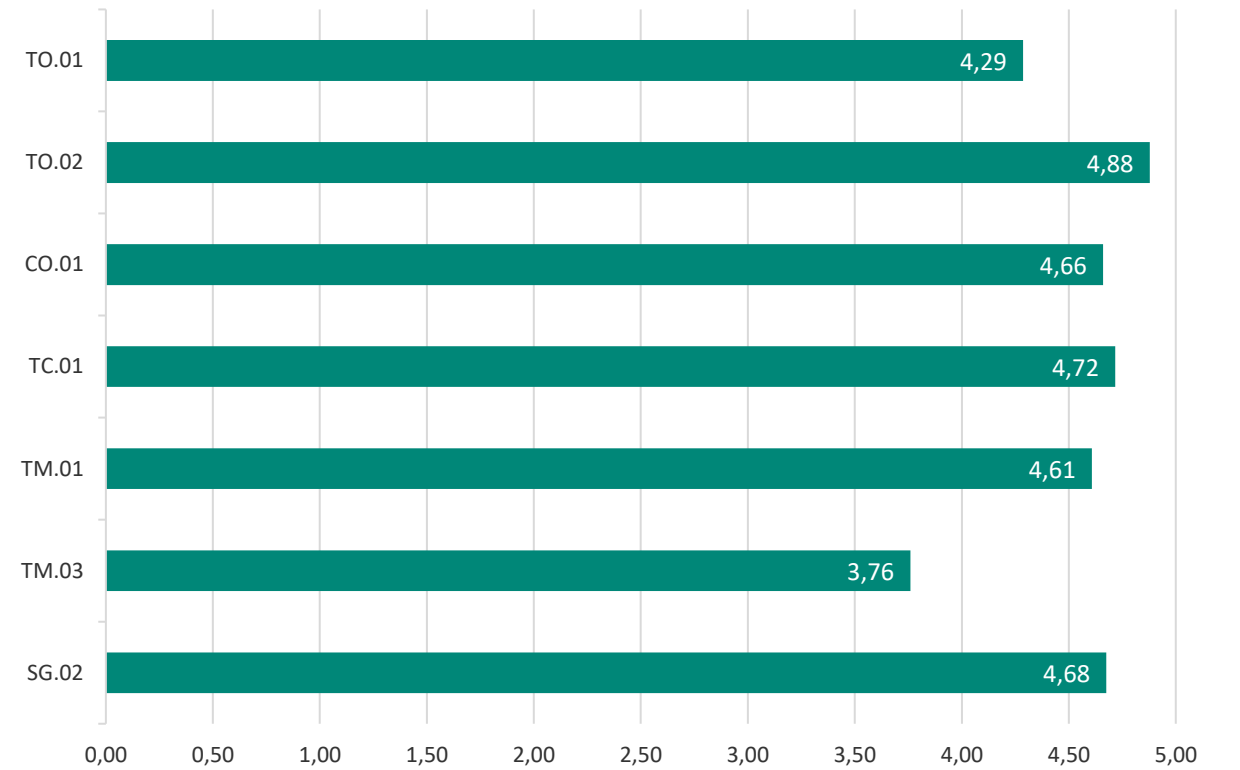
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Albacete	0	0	0	0	1	0	1	1	9	15	106
Ciudad Real	1	0	0	0	0	3	0	9	15	10	136
Cuenca	0	0	0	0	0	0	0	1	4	9	57
Guadalajara	0	0	0	0	0	2	0	0	6	5	52
Toledo	0	0	0	0	0	0	2	4	9	26	155



Análisis Descriptivo de Respuestas

Media de cada Ítem

- TO.01 Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responder le parece...
- TO.02 Cuando usted ha llamado, ¿los/las Teleoperadores/as le han ayudado y han sido amables?
- CO.01 Cuando ha recibido la visita del/la coordinador/a de zona, ¿le han respondido con amabilidad a sus dudas y/o preguntas?
- TC.01 ¿Que le ha parecido el trato recibido de los técnicos que han ido a su casa para revisar o arreglar los equipos?
- TM.01 ¿Que le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?
- TM.03 En caso de haber tenido una avería. ¿Que le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?
- SG.02 ¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?



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 / as con el servicio es bastante positiva. El nivel de participación ha sido de un 77,5% siendo predominante el género femenino en un 75,7%. Por franja de edad predomina la comprendida entre los 81-90 años con un total de 54,09% (media de edad está en 83 años). Las respuestas han sido facilitadas por el mismo usuario del servicio en un 81% de los casos.

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

Una vez mencionados los aspectos generales, procedemos a comentar los resultados por cada 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 los siguientes datos, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...)

Bloque Teleoperador	2025
Solución (siempre la dan)	93,39 %
Tiempo respuesta (poco o muy poco)	74,75 %

Bloque 2. 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 muy positiva, adjuntamos cuadro con comparativa, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...)

Bloque Coordinador Zona	2025
Amabilidad (Siempre)	88,03 %

Conclusiones

Bloque 3. Personal técnico

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 general es muy satisfactoria, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...)

Bloque Servicio Técnico y Mantenimiento	2025
Trato recibido (bien o muy bien)	96,9 %

Bloque 4. Tecnología y Mantenimiento

Este bloque evalúa el funcionamiento de los equipos / tecnología de teleasistencia que el usuario tiene instalados en su domicilio, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta/no averías...),

Bloque Tecnología y Mantenimiento	2025
Funcionamiento (Bueno o muy bueno)	97,53 %
Averías	16,36 %

Conclusiones

Bloque 5. Satisfacción Global

El último bloque pretende evaluar la satisfacción global de los/las usuarios/as con el servicio público de teleasistencia de Castilla la Mancha . Consideramos que la valoración general es excelente:

Satisfacción Global	2025
Satisfacción General (Buena o Muy buena)	97,41 %
Recomendaría Servicio (entre 8 y 10)	96,09 %
Ayuda a vivir con Independencia	58,94 %



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

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

Fecha 6 Noviembre 2024

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 y se ha tenido en cuenta las respuestas no válidas. Doble estudio gráfico con los datos teniendo en cuenta las respuestas válidas y no válidas. 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 de 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 de 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 cumplimentar los conocimientos ofrecidos por el servicio público de teleasistencia de 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	74,52 %
No quiere participar	91	16,39 %
No colabora	76	8,34 %
No contactados	24	0,75 %

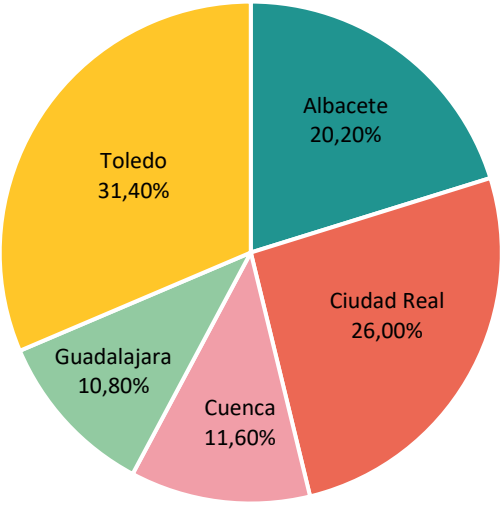
Participa: Usuario que contesta la totalidad de la encuesta.
No quiere participar: Usuario contactado que no desea contestar la encuesta.
No colabora: usuario contactado que no nos deja explicar el motivo de la llamada.
No contactados: Teléfonos inválidos, o teléfonos sin contacto tras un máximo de 6 intentos de llamadas en diferentes días y franjas.

Motivo NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	20	6,36 %
No entiende la encuesta	26	31,82 %
Otros	45	61,82 %

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	101	20,20%
Ciudad Real	130	26,00%
Cuenca	58	11,60%
Guadalajara	54	10,80%
Toledo	157	31,40%



Perfiles de participación

Rango Edad	N	%
[58-67)	18	3,60%
[68-75)	49	9,80%
[76-82)	150	30,00%
[83-89)	184	36,80%
[90-98)	99	19,80%

Sexo	N	%
Mujer	389	77,80 %
Hombre	111	22.20 %

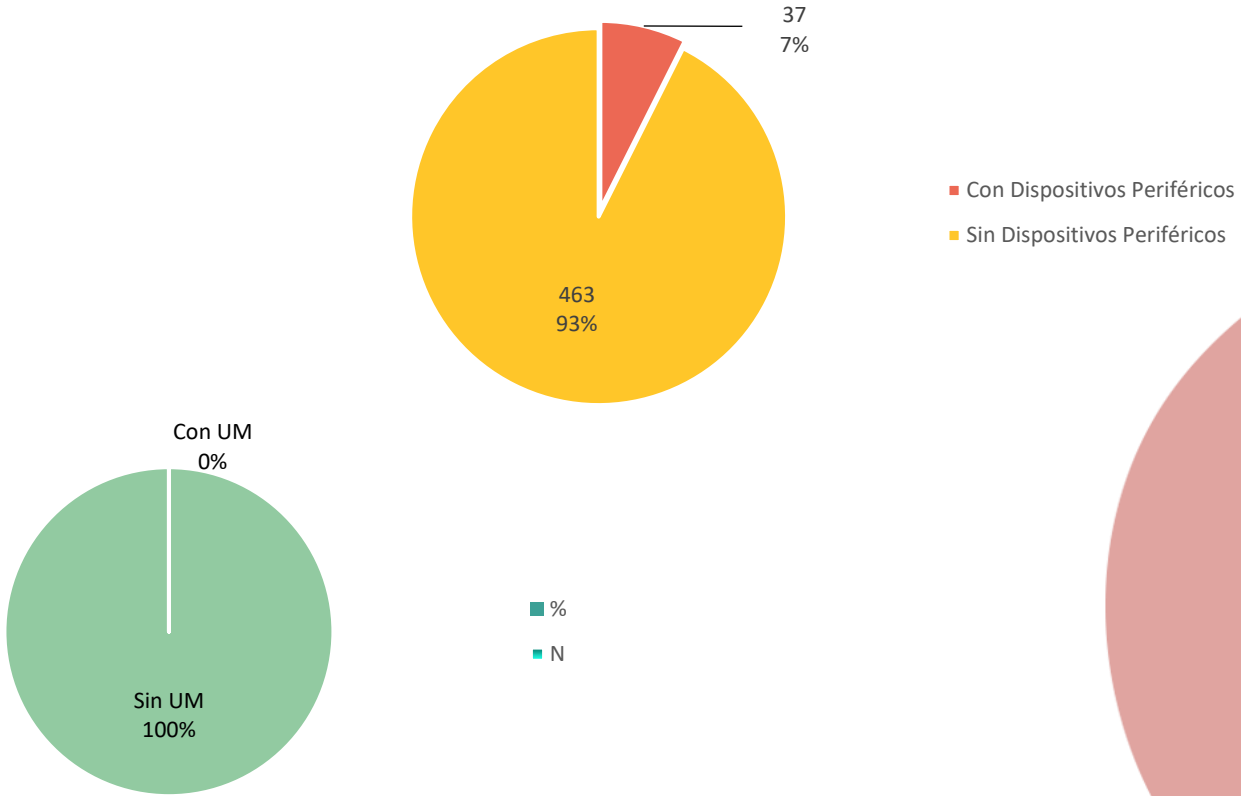
Perfil del Encuestado	N	%
Usuario del Servicio	407	81,40 %
Cónyuge	22	4,40 %
Cuidador/a	13	2,60 %
Hijo/a	49	9,80 %
Otros	9	1,80 %

Indicadores	2023	2024
Media Edad	83,138	82,912
ns/nc	0	0
Total Respuestas	500	500

Perfiles de participación

Dispositivos Periféricos	N	%
Con Dispositivos Periféricos	37	7,40 %
Sin Dispositivos Periféricos	463	92,60 %

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.

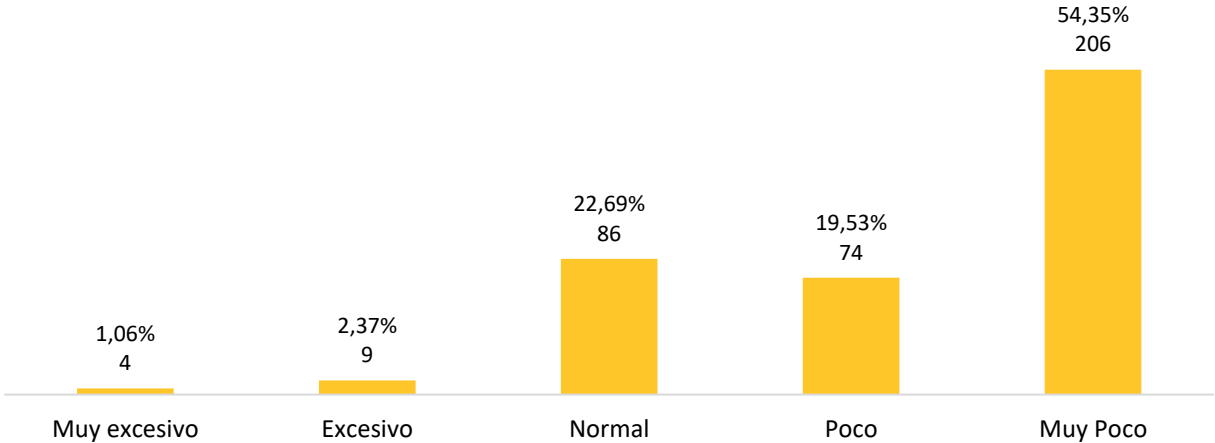
”

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

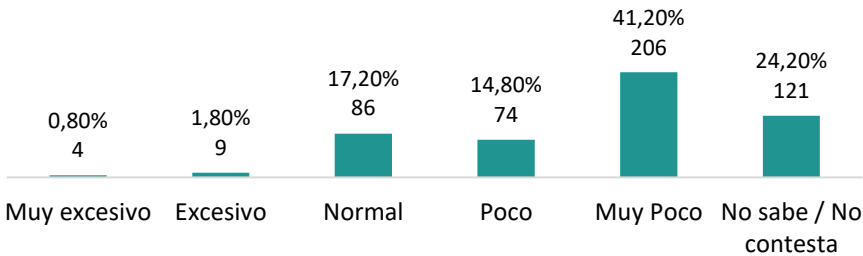
Indicadores	2024
Media	4,237
ns/nc	121
Total Respuestas	500

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,178
Ciudad Real	4,214
Cuenca	4,432
Guadalajara	4,170
Toledo	4,248

% Sobre respuestas válidas 2024 (379):



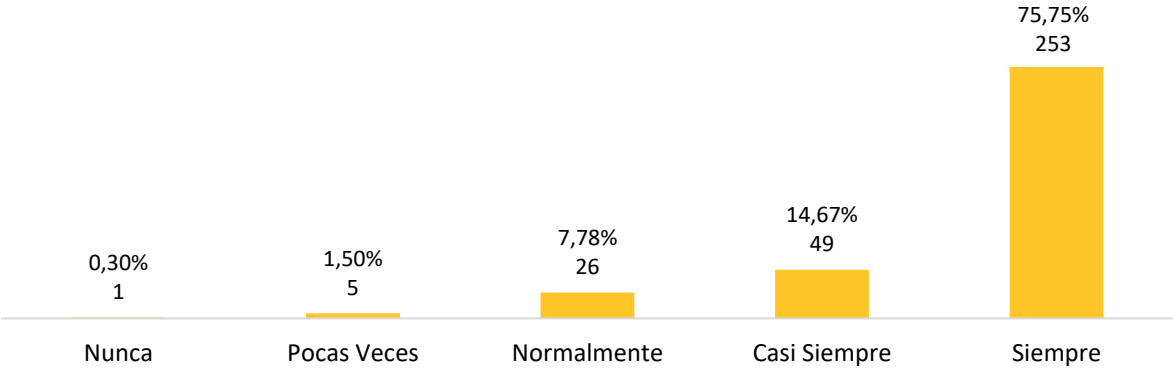
% Sobre total respuestas 2024 (500):



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

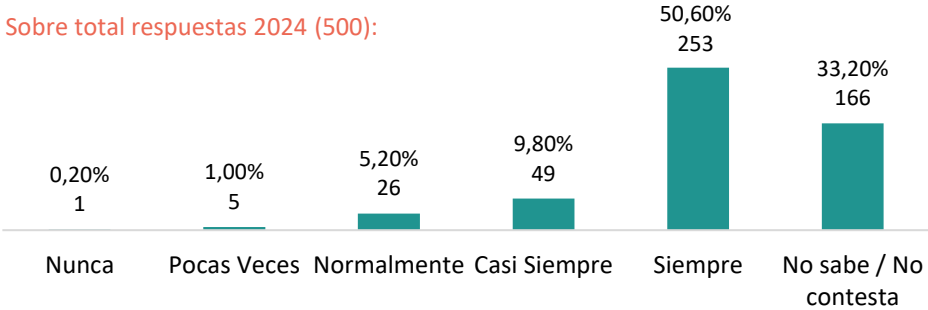
% Sobre respuestas válidas 2024 (334):

Indicadores	2024
Media	4,641
ns/nc	166
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,726
Ciudad Real	4,694
Cuenca	4,615
Guadalajara	4,550
Toledo	4,593

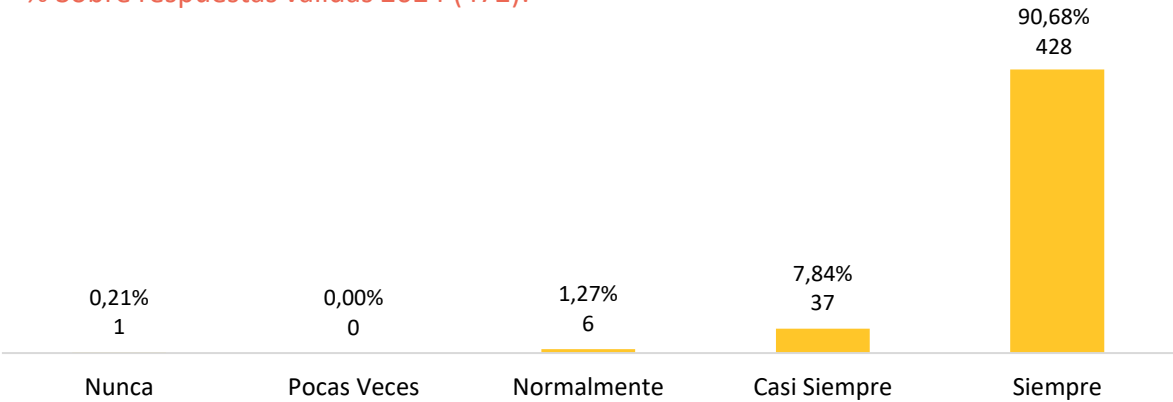
% Sobre total respuestas 2024 (500):



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

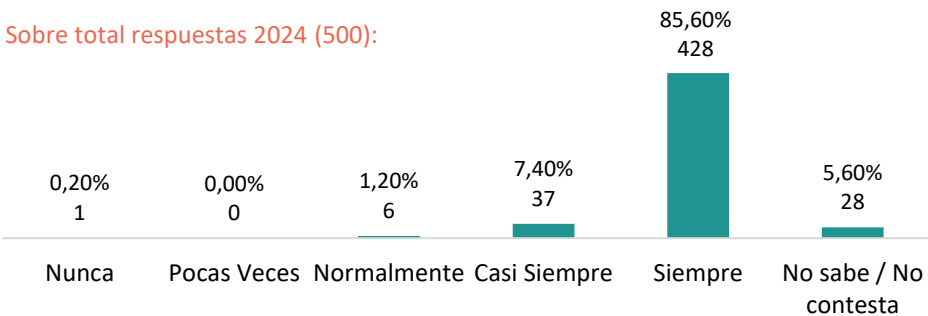
% Sobre respuestas válidas 2024 (472):

Indicadores	2024
Media	4,888
ns/nc	28
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,885
Ciudad Real	4,901
Cuenca	4,845
Guadalajara	4,882
Toledo	4,897

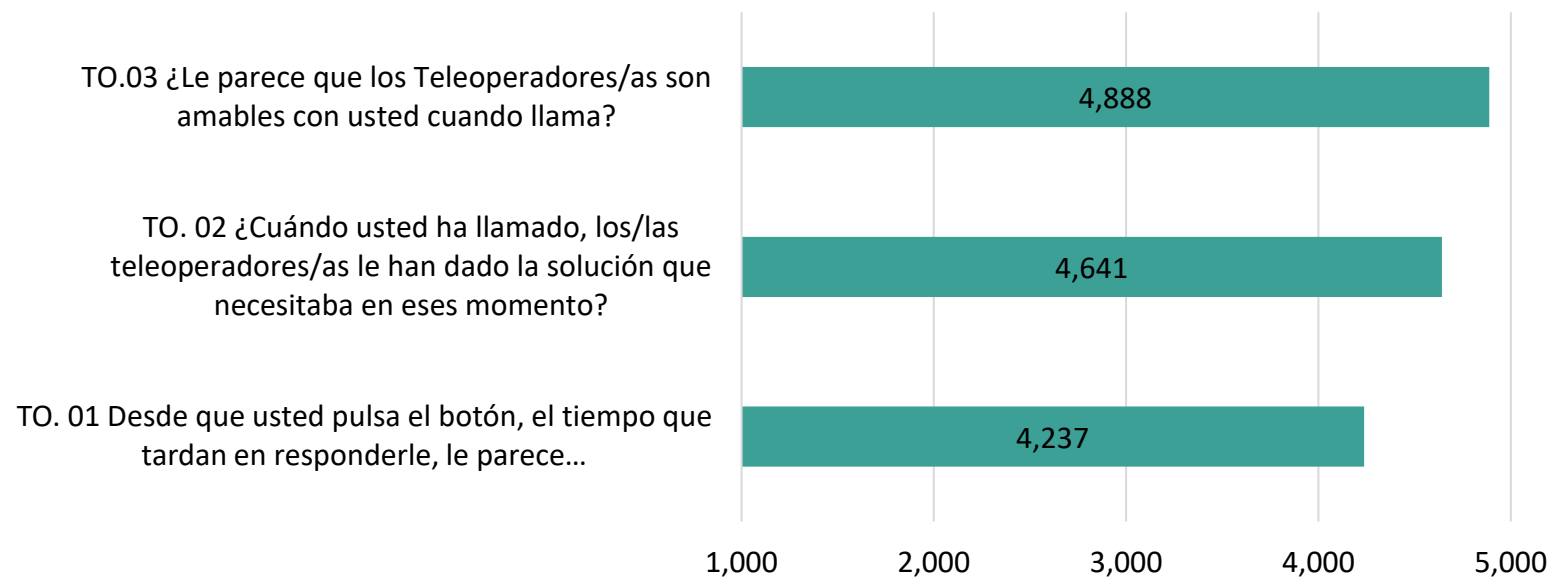
% Sobre total respuestas 2024 (500):



Análisis Descriptivo de Respuestas.

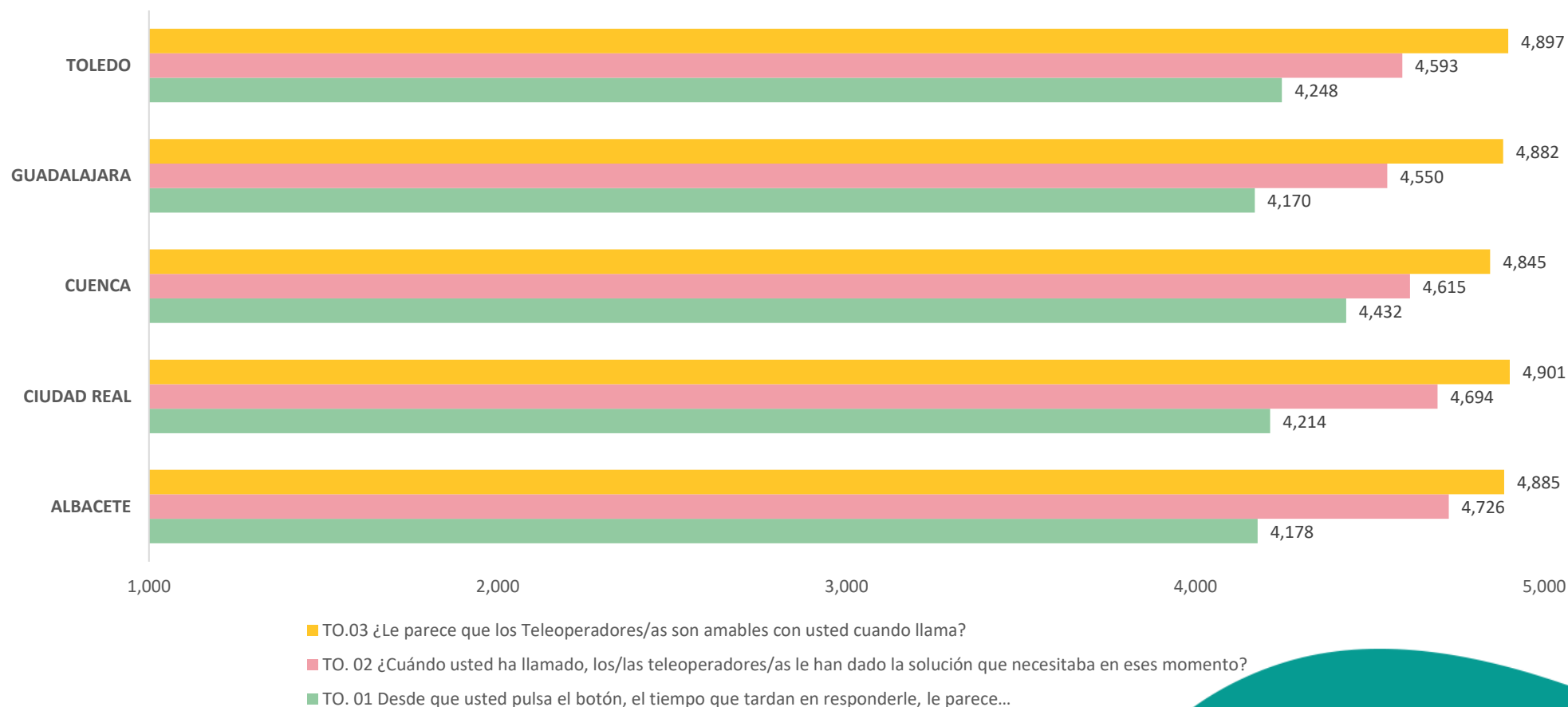
Bloque: Personal Teleoperador

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”.

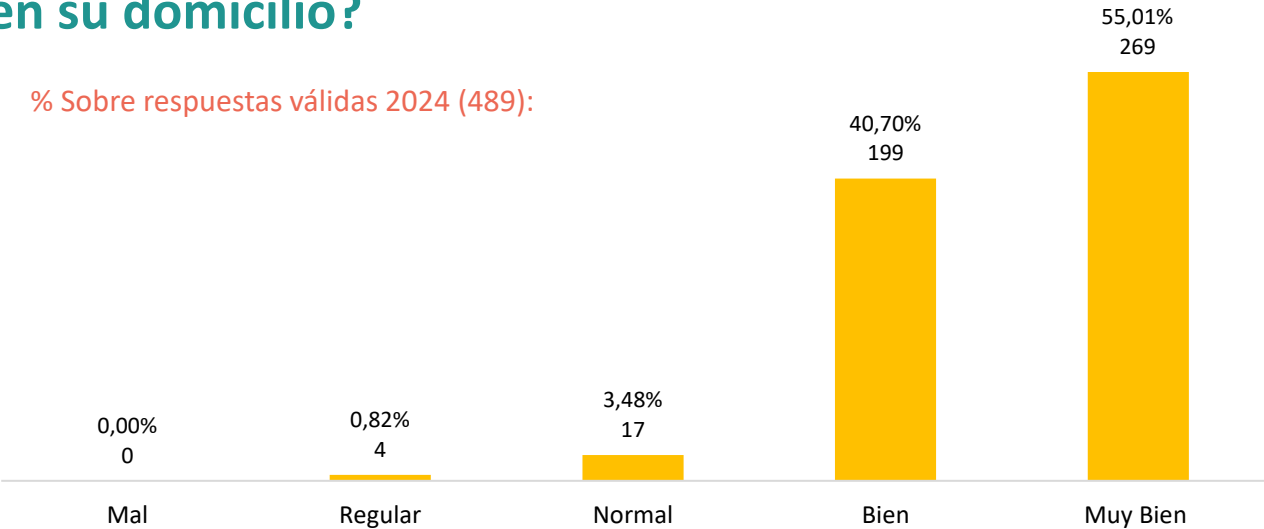
”

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?

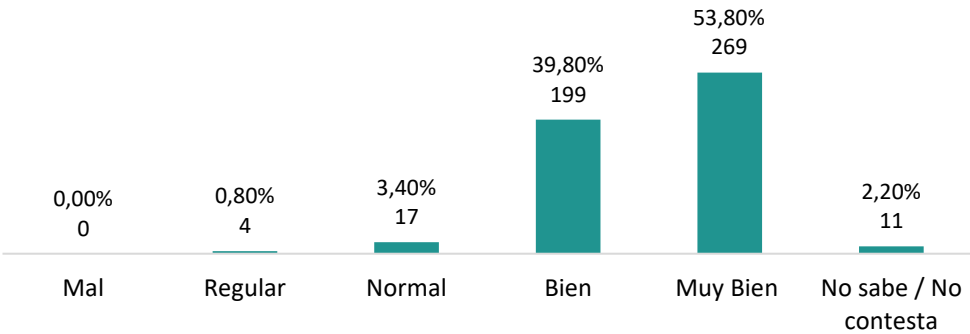
Indicadores	2024
Media	4,499
ns/nc	11
Total Respuestas	500

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,515
Ciudad Real	4,520
Cuenca	4,518
Guadalajara	4,315
Toledo	4,529

% Sobre respuestas válidas 2024 (489):

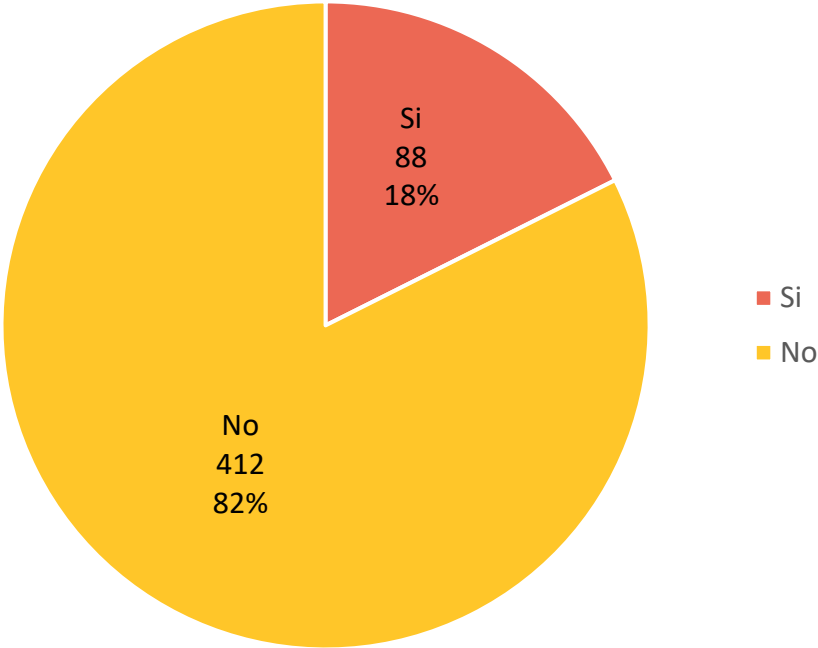


% Sobre total respuestas 2024 (500):



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

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

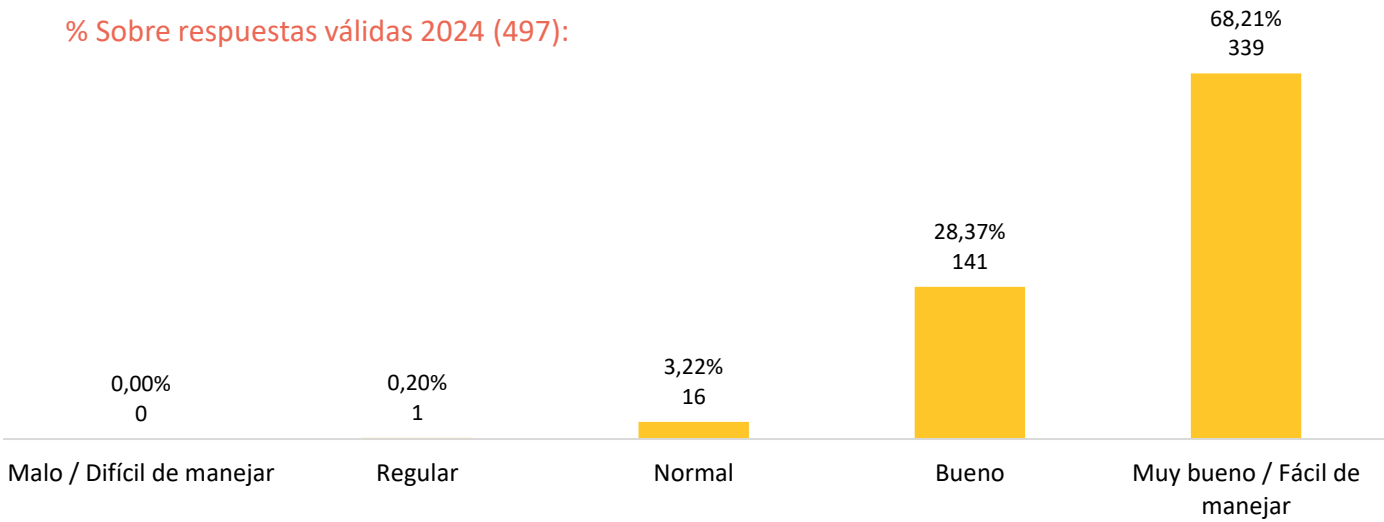


TC. 03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

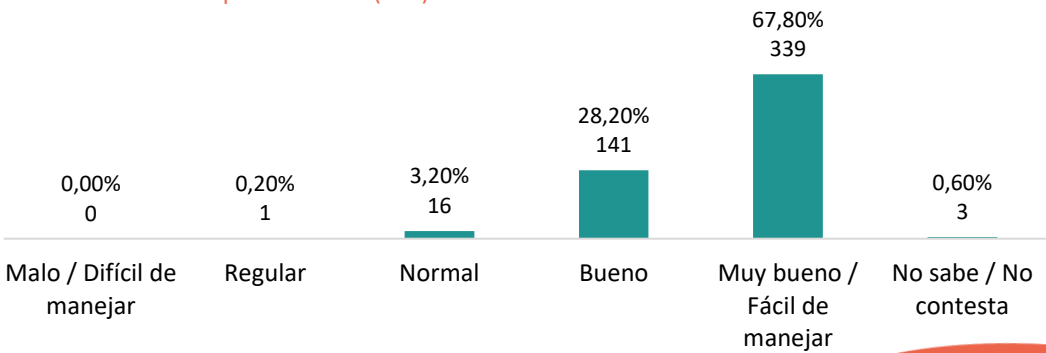
Indicadores	2024
Media	4,646
ns/nc	3
Total Respuestas	500

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,660
Ciudad Real	4,636
Cuenca	4,719
Guadalajara	4,574
Toledo	4,643

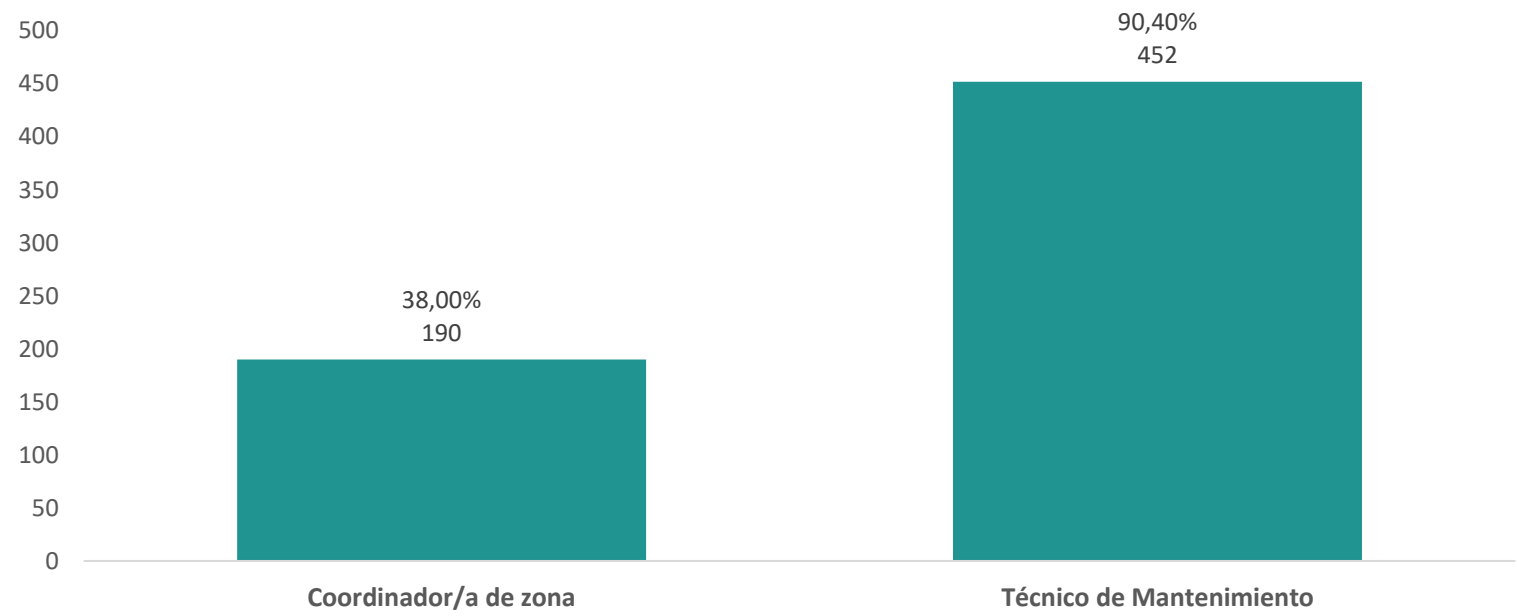
% Sobre respuestas válidas 2024 (497):



% Sobre total respuestas 2024 (500):



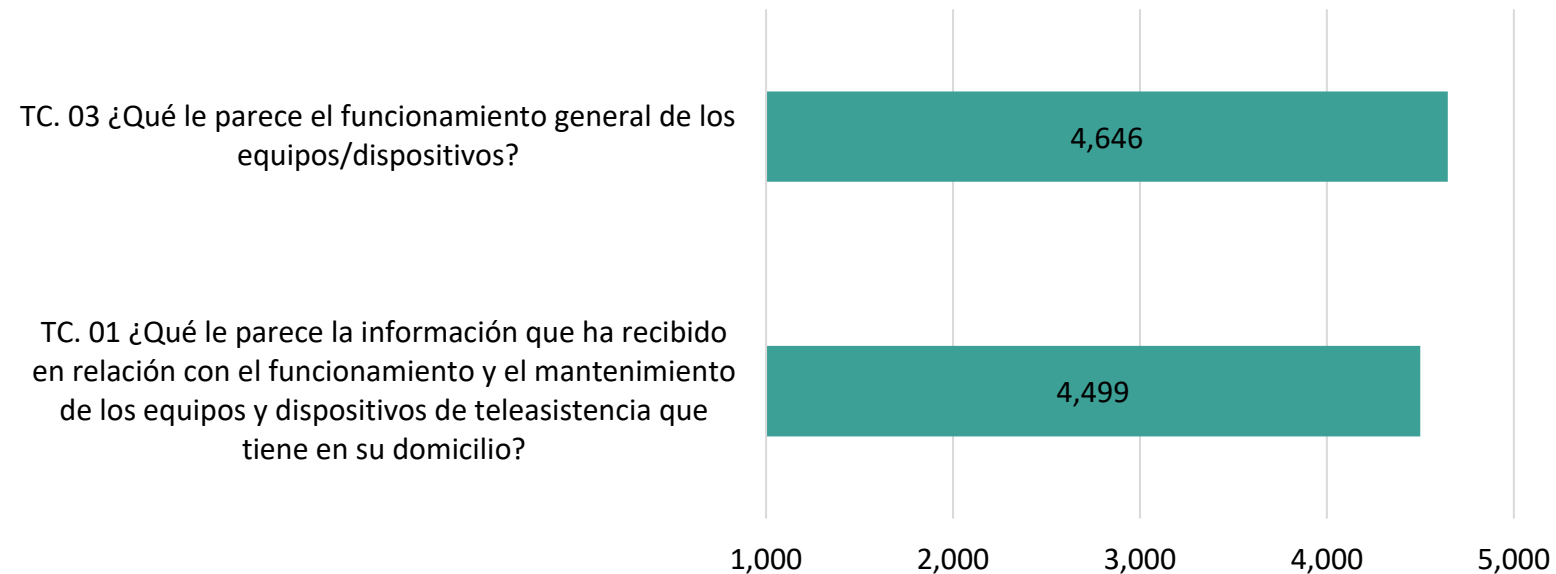
PREGUNTA FILTRO: ¿En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio? (en 142 casos han recibido la visita de los 2)



Análisis Descriptivo de Respuestas.

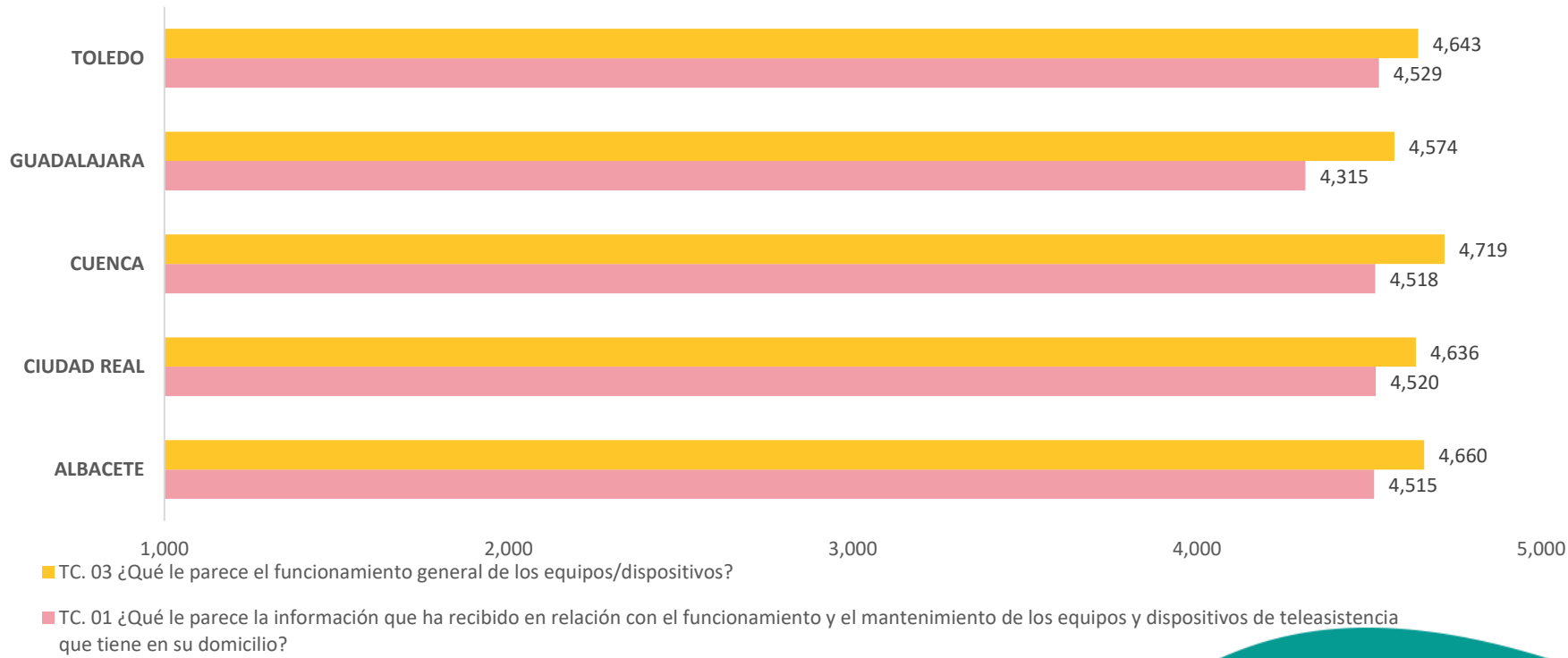
Bloque: Tecnología

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”

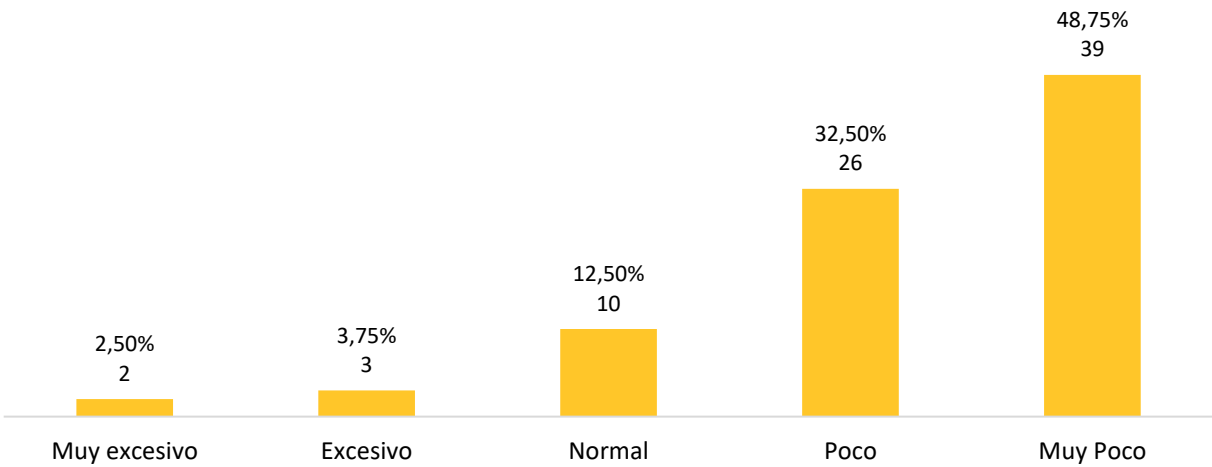
”

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

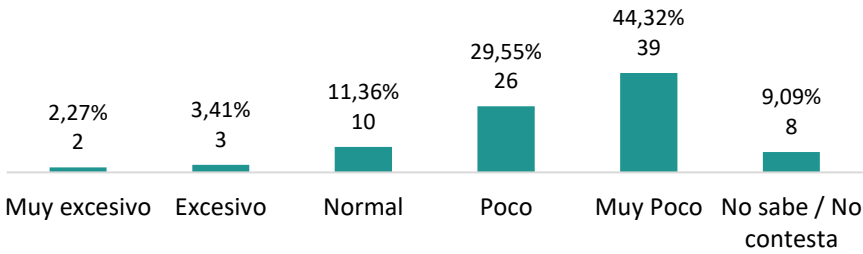
Indicadores	2024
Media	4,213
ns/nc	8
Total Respuestas	88

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,059
Ciudad Real	4,200
Cuenca	4,667
Guadalajara	3,786
Toledo	4,400

% Sobre respuestas válidas 2024 (80):



% Sobre total respuestas 2024 (88):

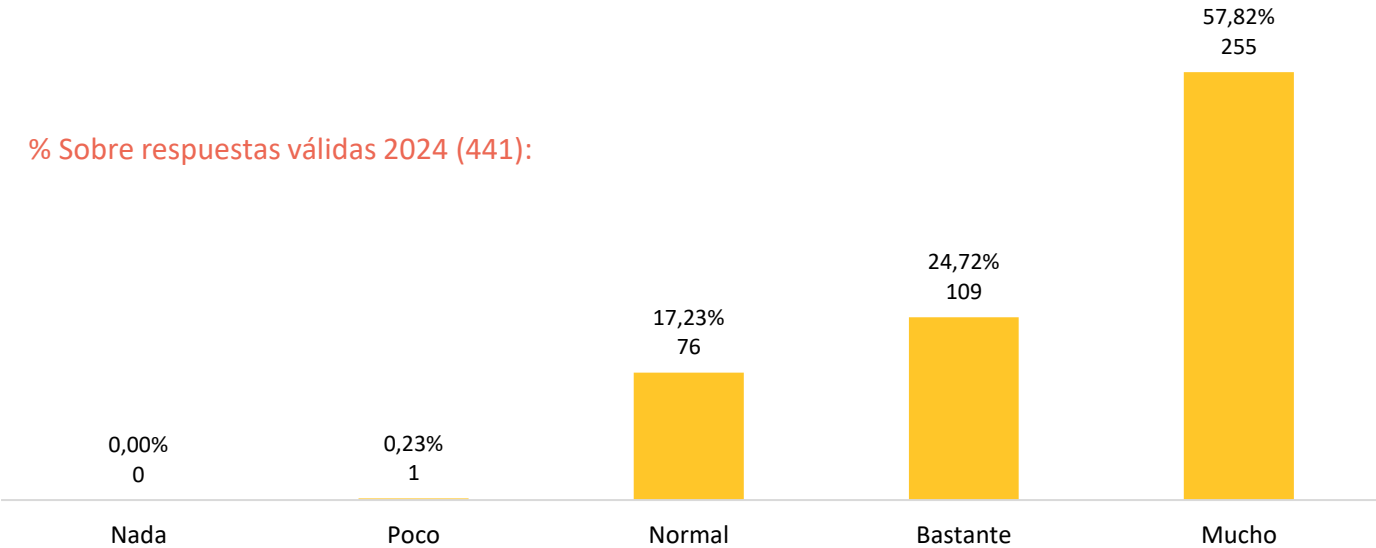


TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?

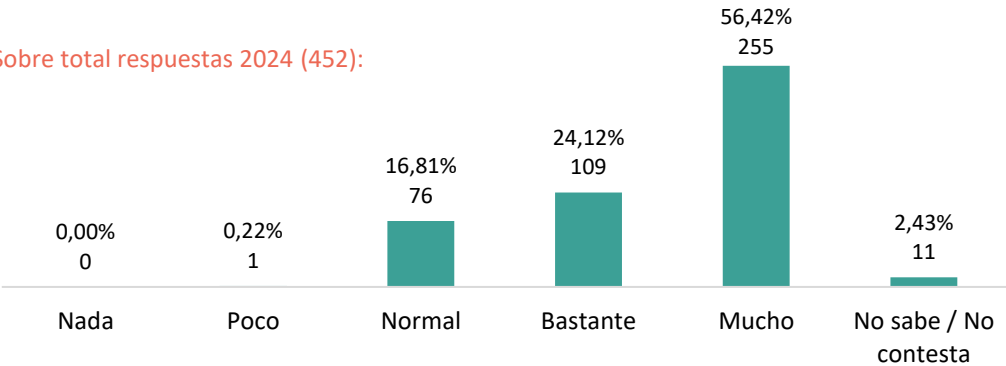
Indicadores	2024
Media	4,401
ns/nc	11
Total Respuestas	452

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,544
Ciudad Real	4,327
Cuenca	4,452
Guadalajara	4,380
Toledo	4,362

% Sobre respuestas válidas 2024 (441):



% Sobre total respuestas 2024 (452):

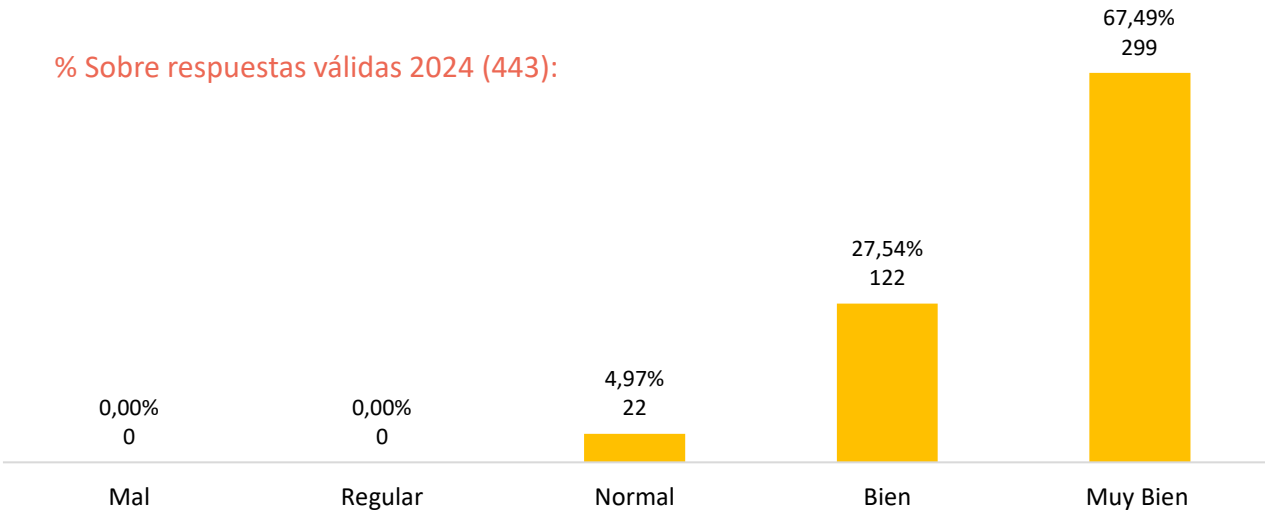


TM. 03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?

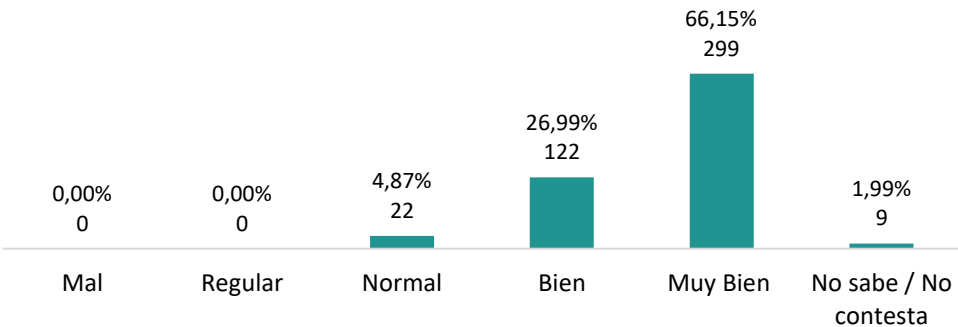
Indicadores	2024
Media	4,625
ns/nc	9
Total Respuestas	452

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,722
Ciudad Real	4,563
Cuenca	4,548
Guadalajara	4,660
Toledo	4,624

% Sobre respuestas válidas 2024 (443):



% Sobre total respuestas 2024 (452):



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?

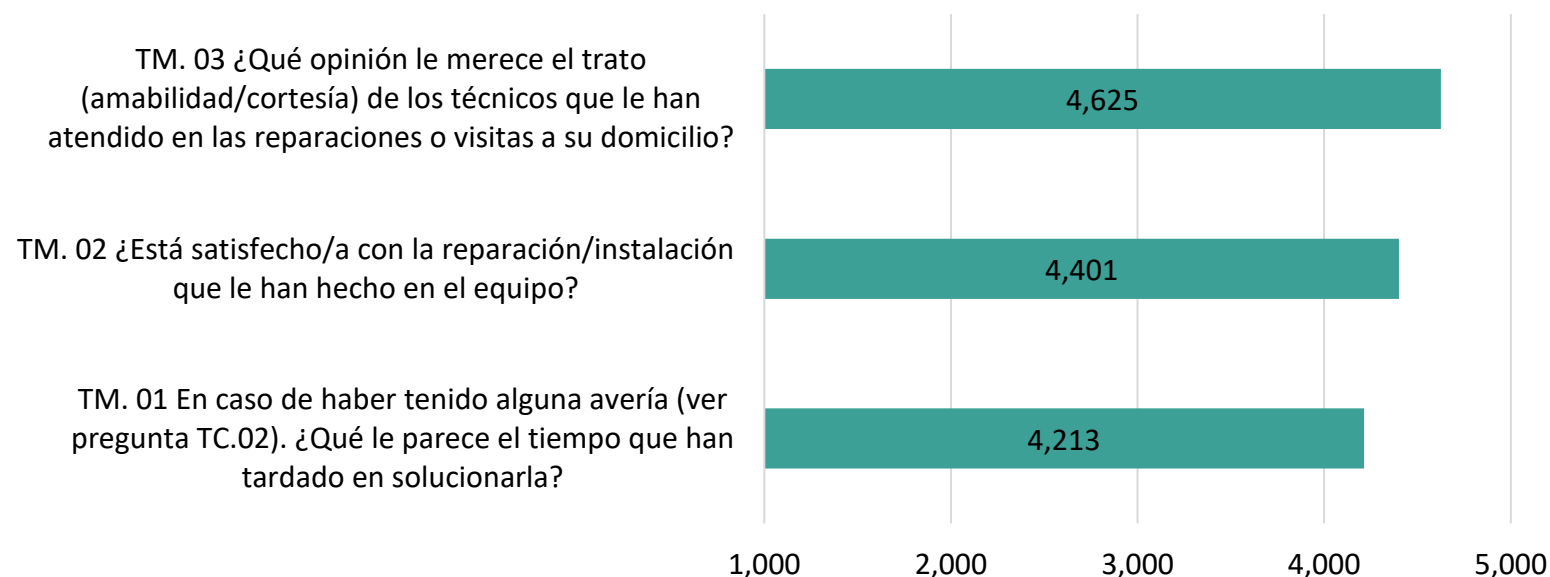
■ TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?

■ 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

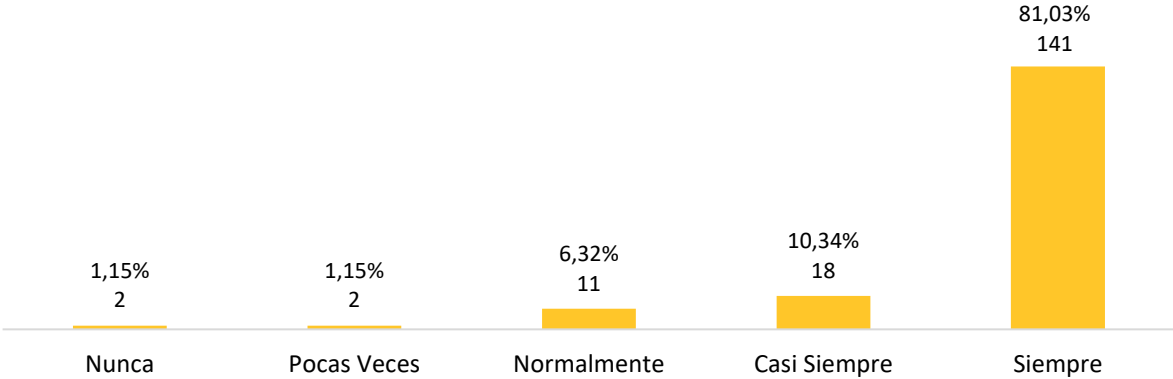
“

“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”.

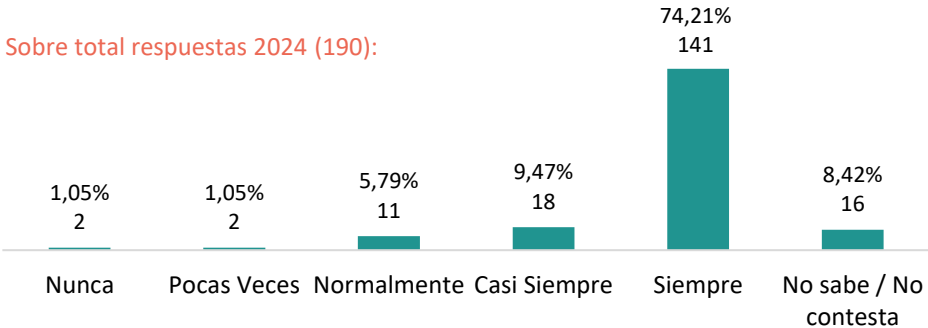
”

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?

% Sobre respuestas válidas 2024 (174):



% Sobre total respuestas 2024 (190):



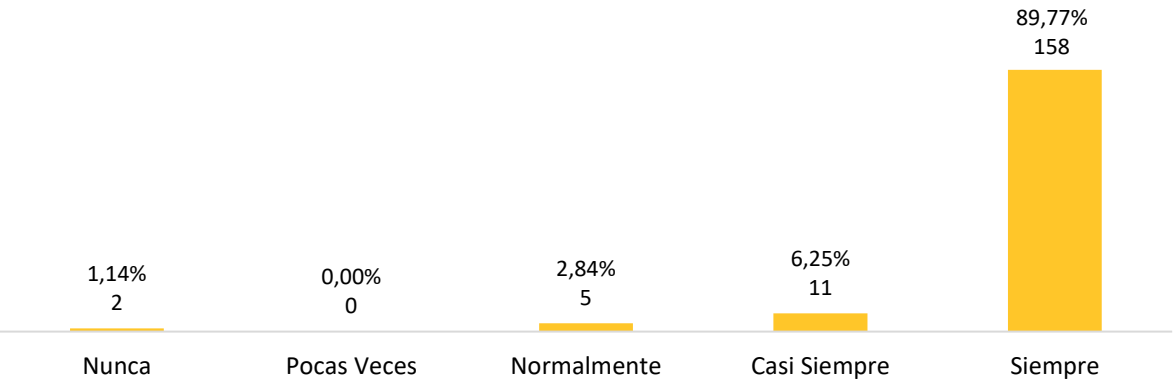
Indicadores	2024
Media	4,690
ns/nc	16
Total Respuestas	190

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,516
Ciudad Real	4,673
Cuenca	4,958
Guadalajara	4,765
Toledo	4,660

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

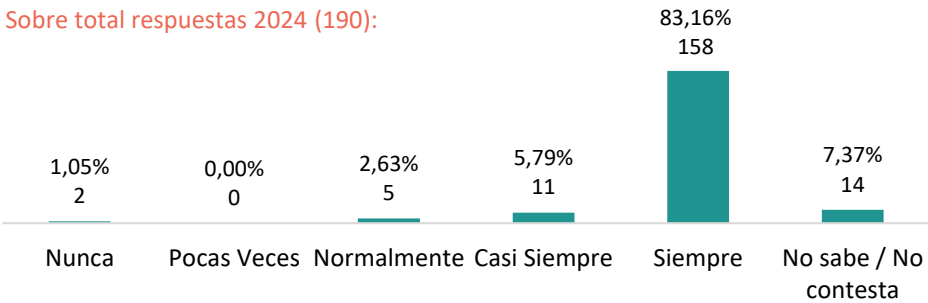
% Sobre respuestas válidas 2024 (176):

Indicadores	2024
Media	4,835
ns/nc	14
Total Respuestas	190



Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,839
Ciudad Real	4,855
Cuenca	4,917
Guadalajara	4,882
Toledo	4,755

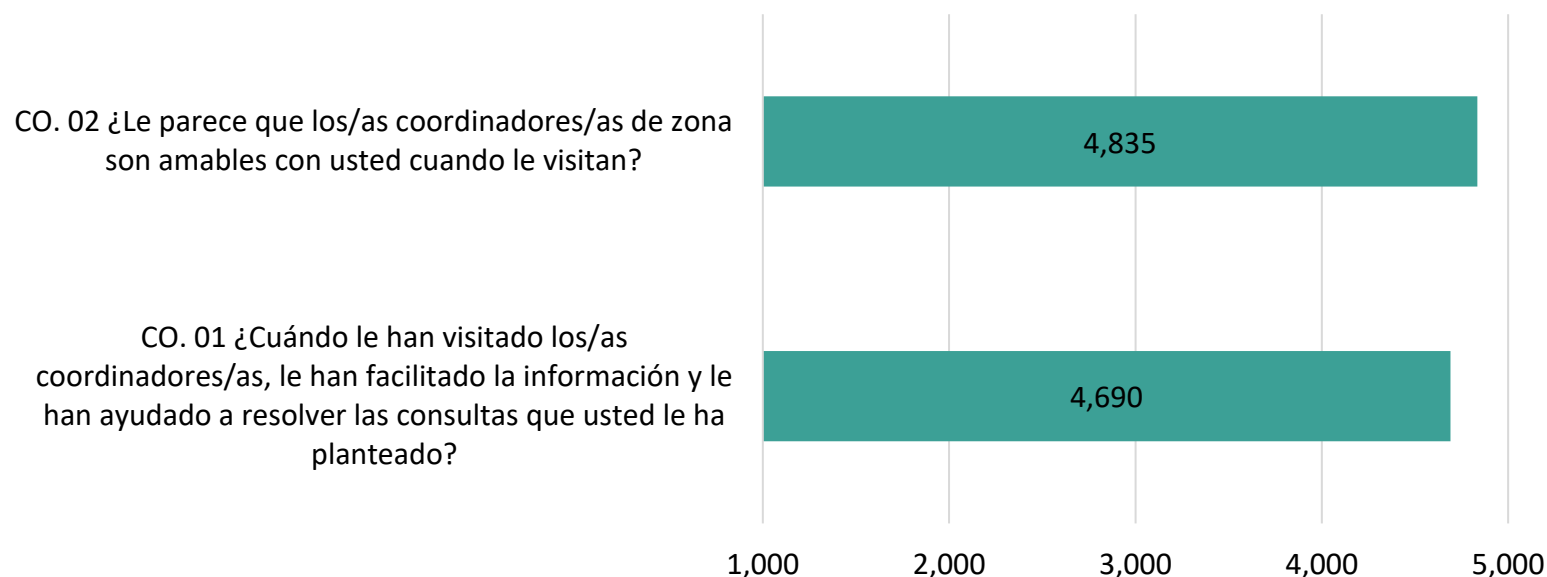
% Sobre total respuestas 2024 (190):



Análisis Descriptivo de Respuestas.

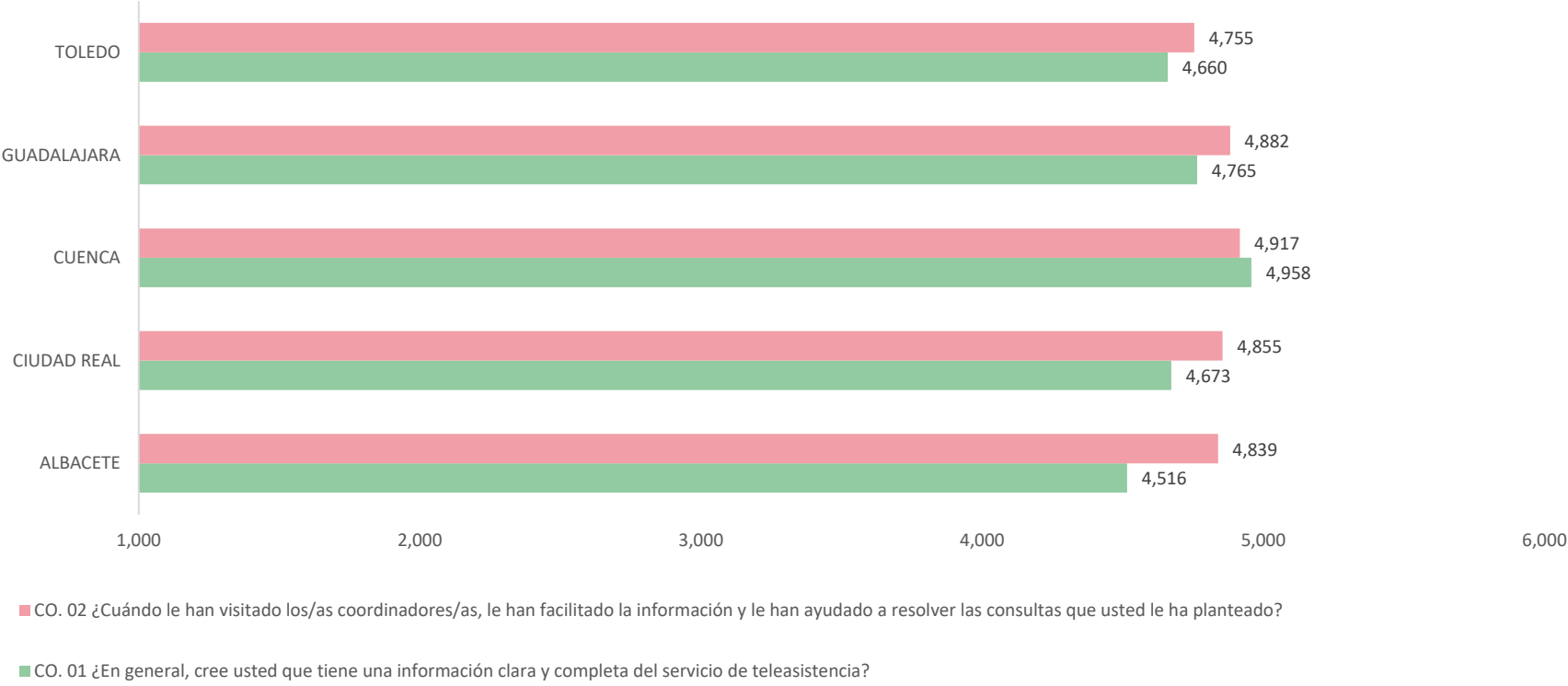
Bloque: Coordinador/a de Zona

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

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



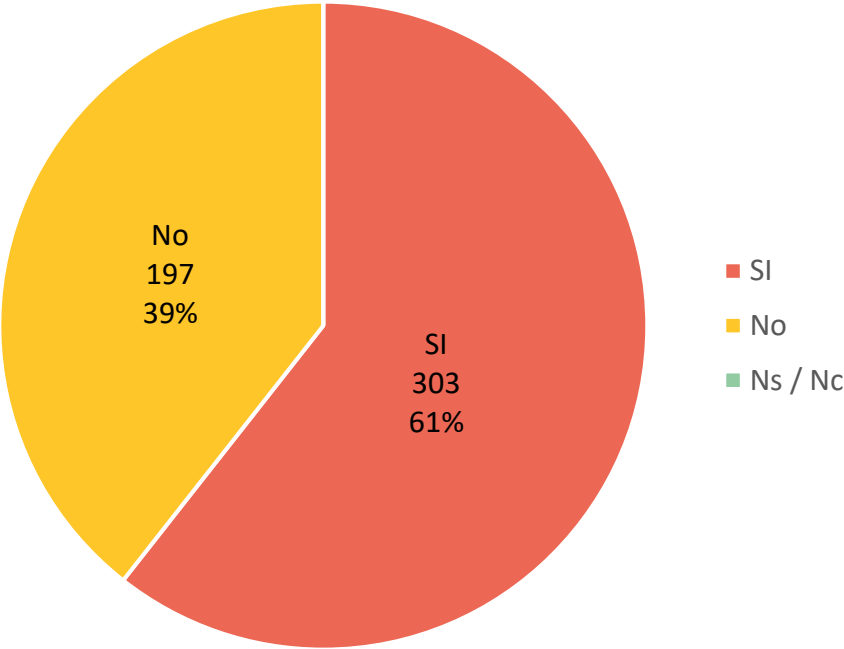
ATENCIÓN PERSONALIZADA Y PLAN DE ATENCIÓN

“

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?

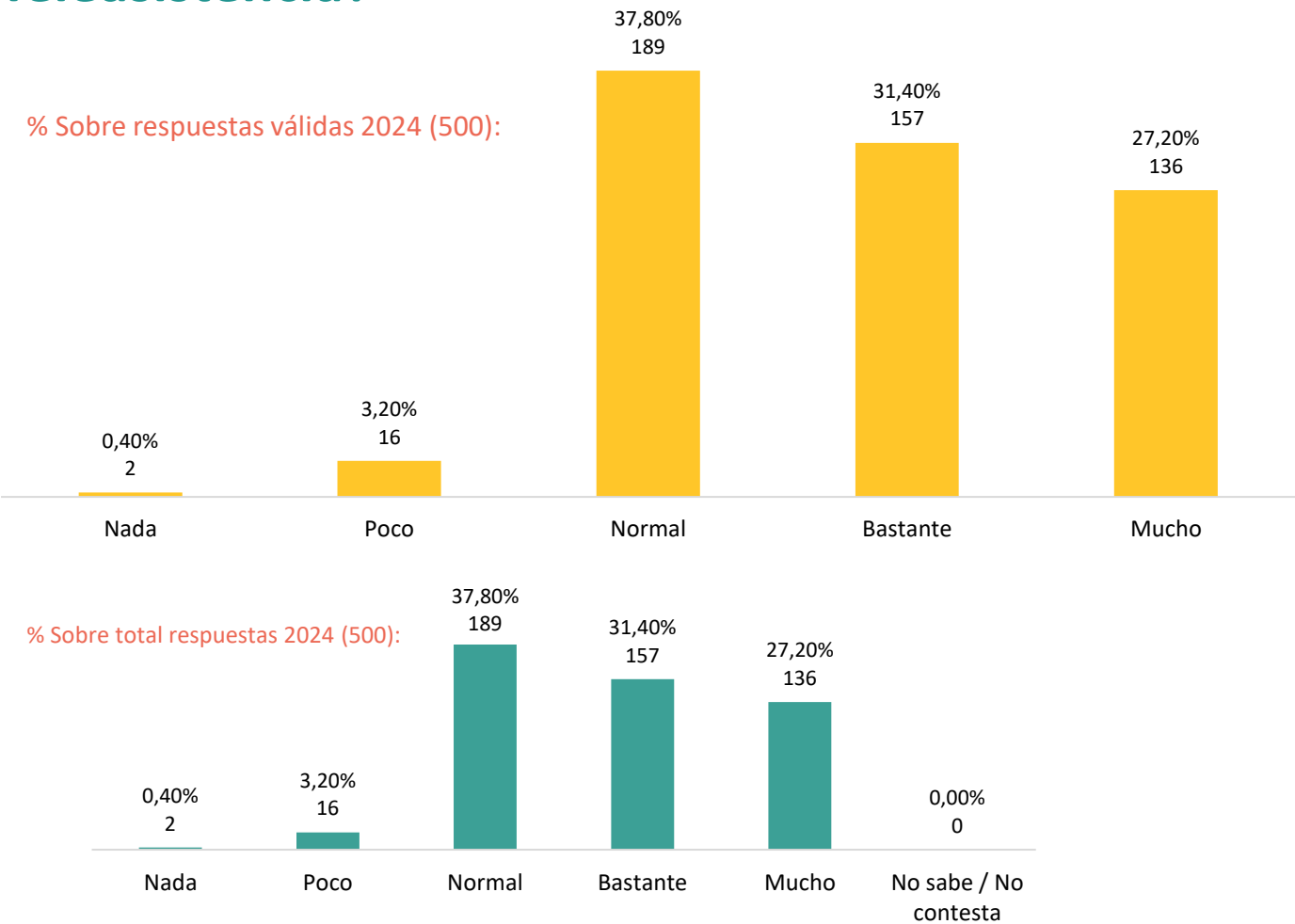


Total Respuestas	500
------------------	-----

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

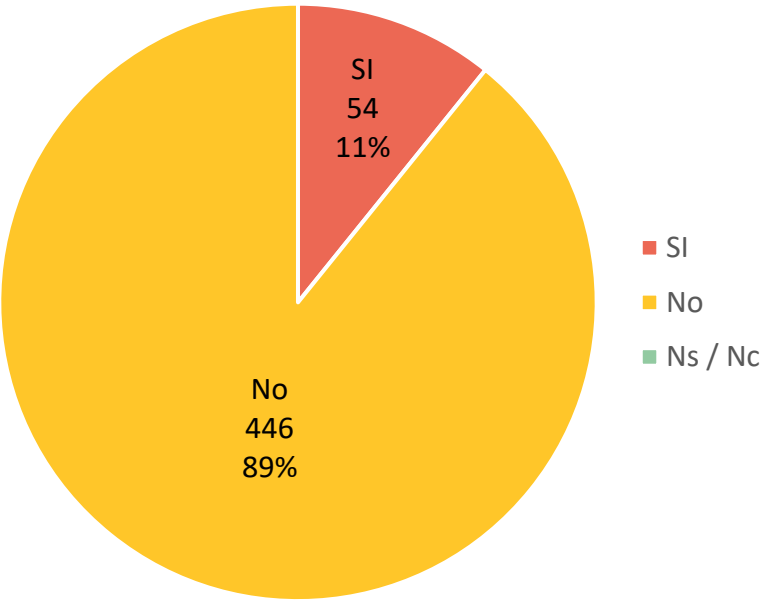
Indicadores	2024
Media	3,818
ns/nc	0
Total Respuestas	500

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	3,762
Ciudad Real	3,838
Cuenca	3,897
Guadalajara	4,093
Toledo	3,713



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

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

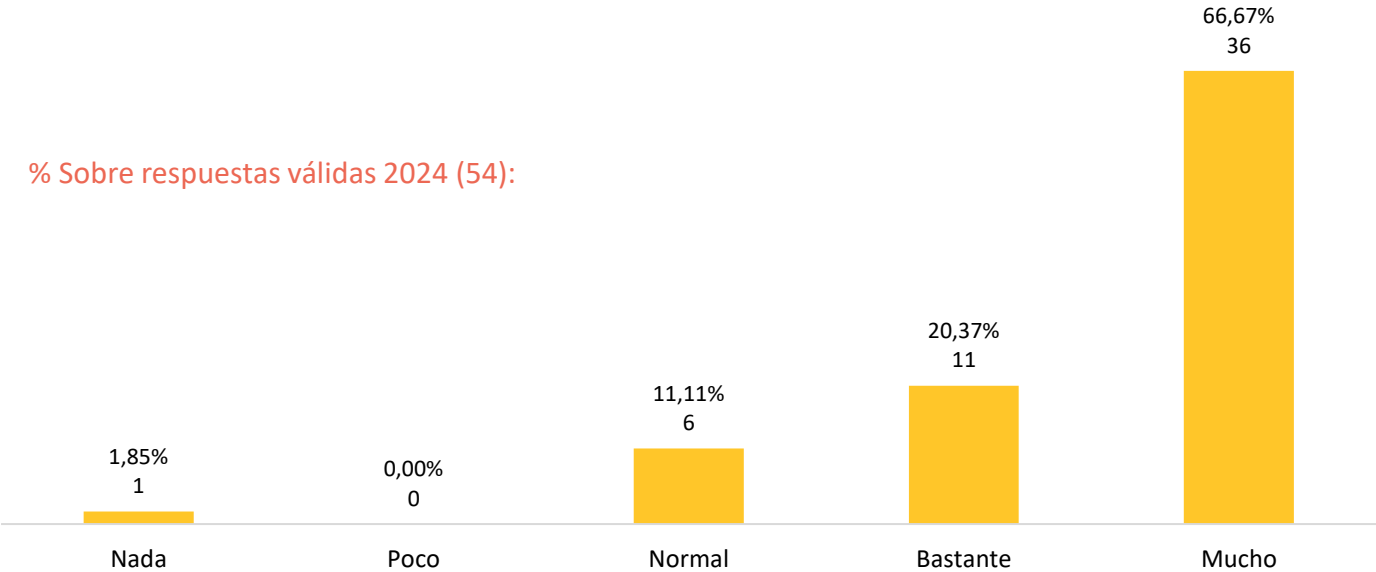


PA 03. bis Los que responden Sí: ¿Considera que estos dispositivos son importantes para su seguridad?

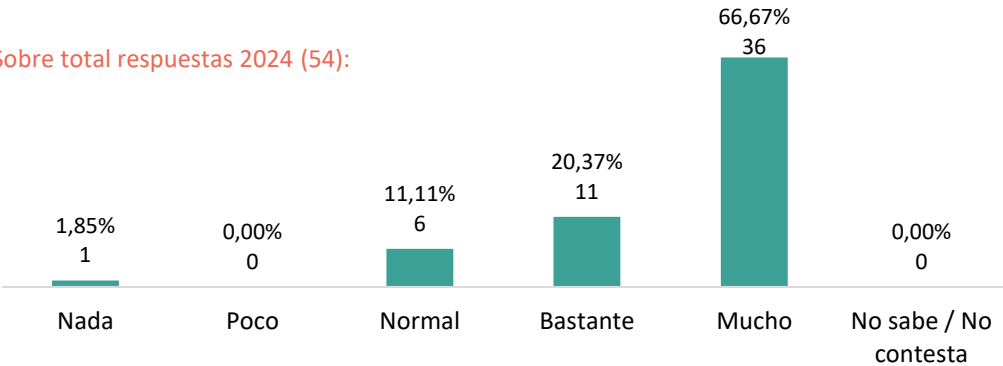
Indicadores	2024
Media	4,500
ns/nc	0
Total Respuestas	54

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,286
Ciudad Real	4,400
Cuenca	4,167
Guadalajara	4,250
Toledo	4,850

% Sobre respuestas válidas 2024 (54):



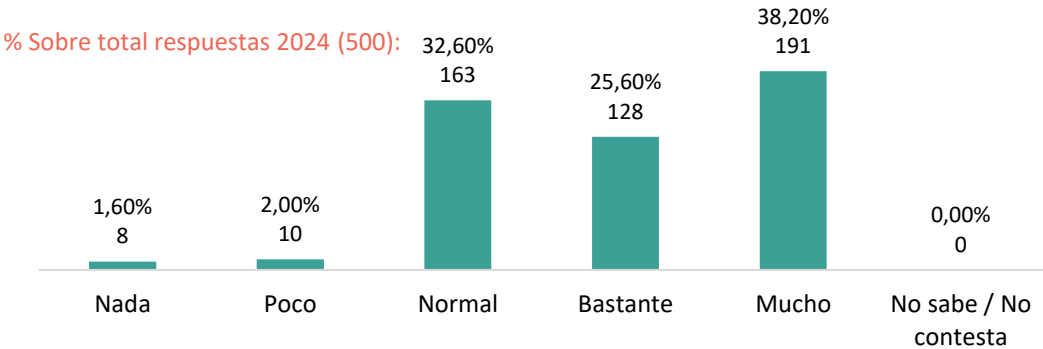
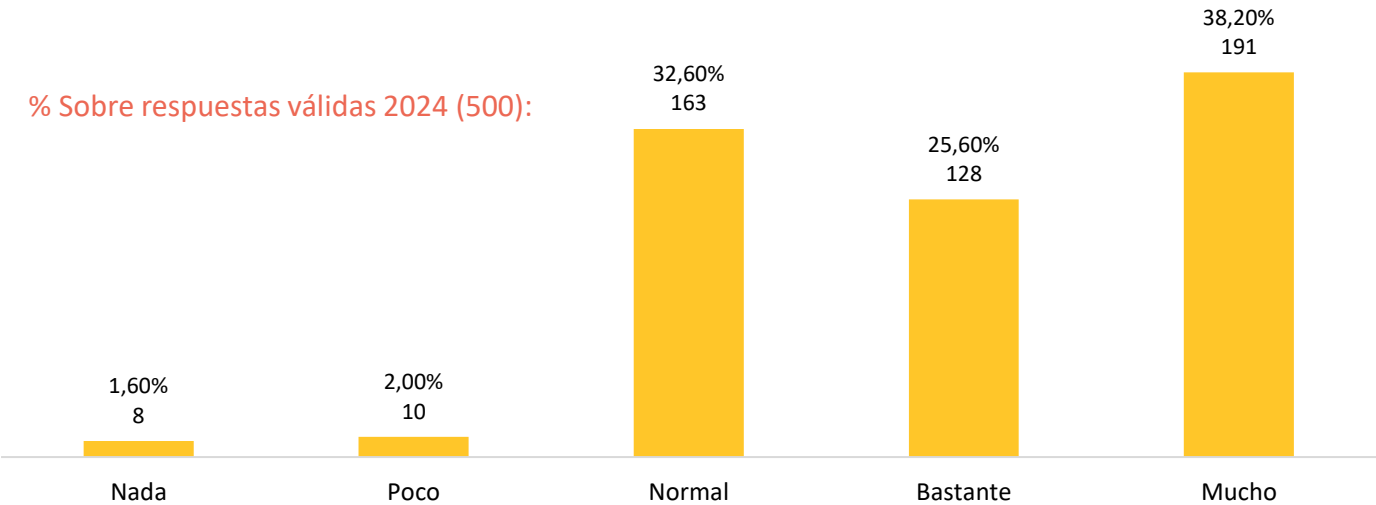
% Sobre total respuestas 2024 (54):



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.)?

Indicadores	2024
Media	3,968
ns/nc	0
Total Respuestas	500

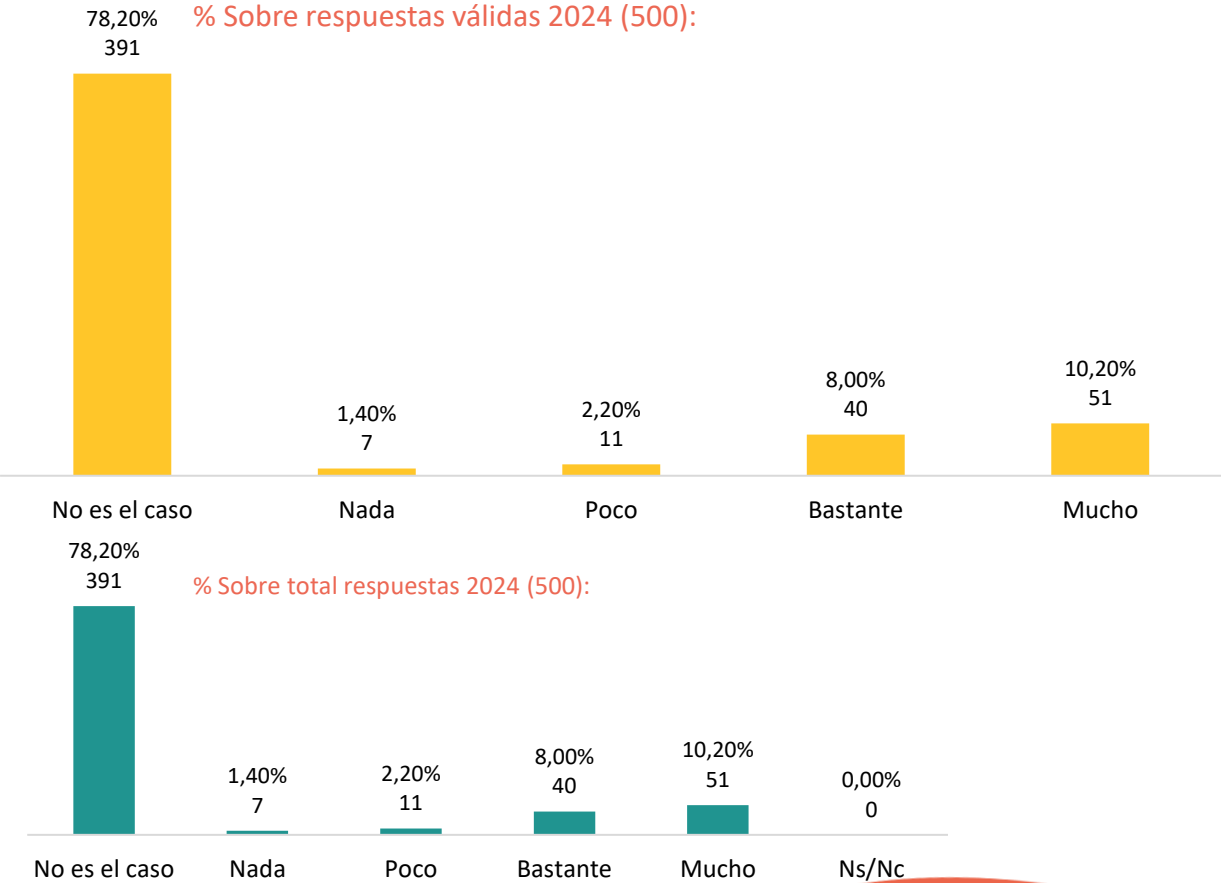
Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	3,812
Ciudad Real	3,969
Cuenca	4,293
Guadalajara	3,833
Toledo	3,994



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?

Indicadores	2024
Media	1,706
ns/nc	391
Total Respuestas	500

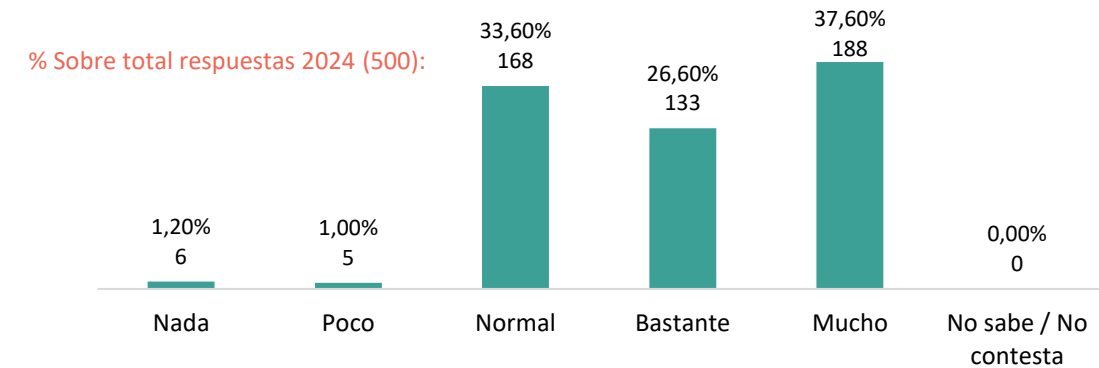
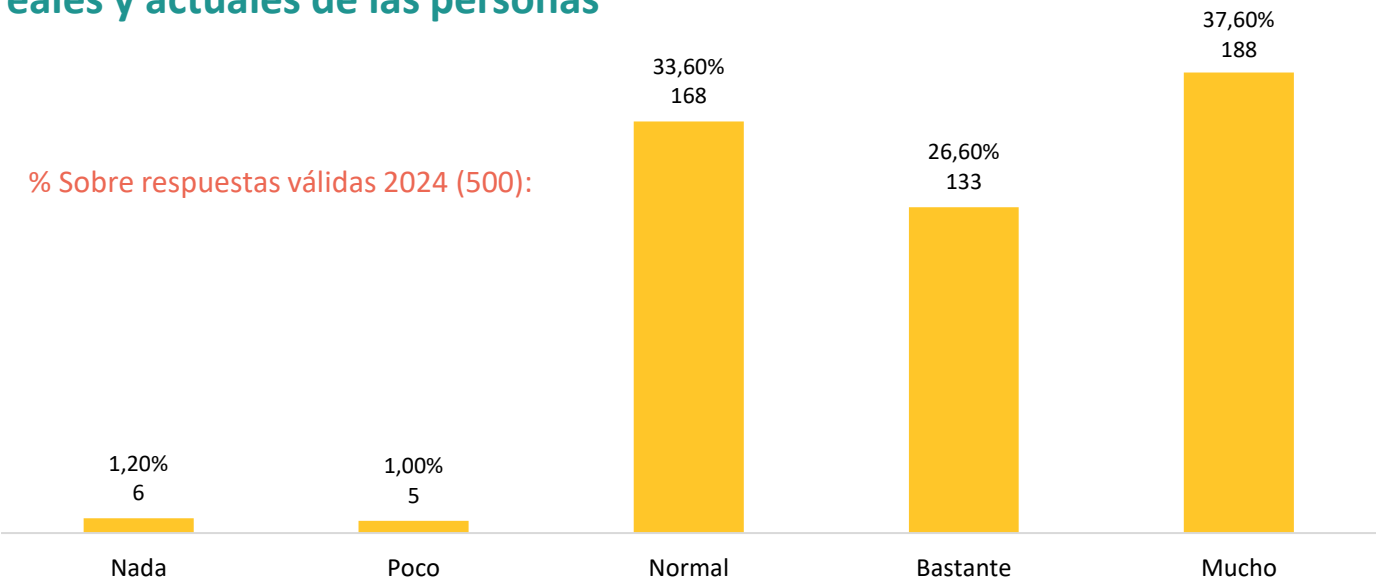
Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	1,693
Ciudad Real	1,546
Cuenca	1,862
Guadalajara	1,481
Toledo	1,866



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?

Indicadores	2024
Media	3,984
ns/nc	0
Total Respuestas	500

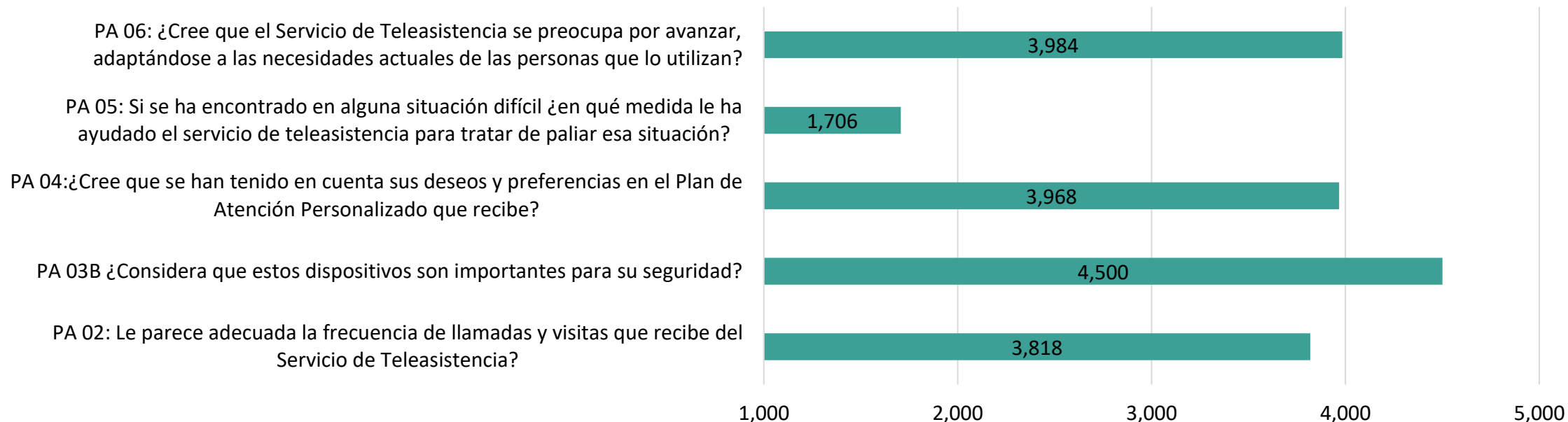
Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	3,980
Ciudad Real	3,931
Cuenca	4,241
Guadalajara	4,019
Toledo	3,924



Análisis Descriptivo de Respuestas.

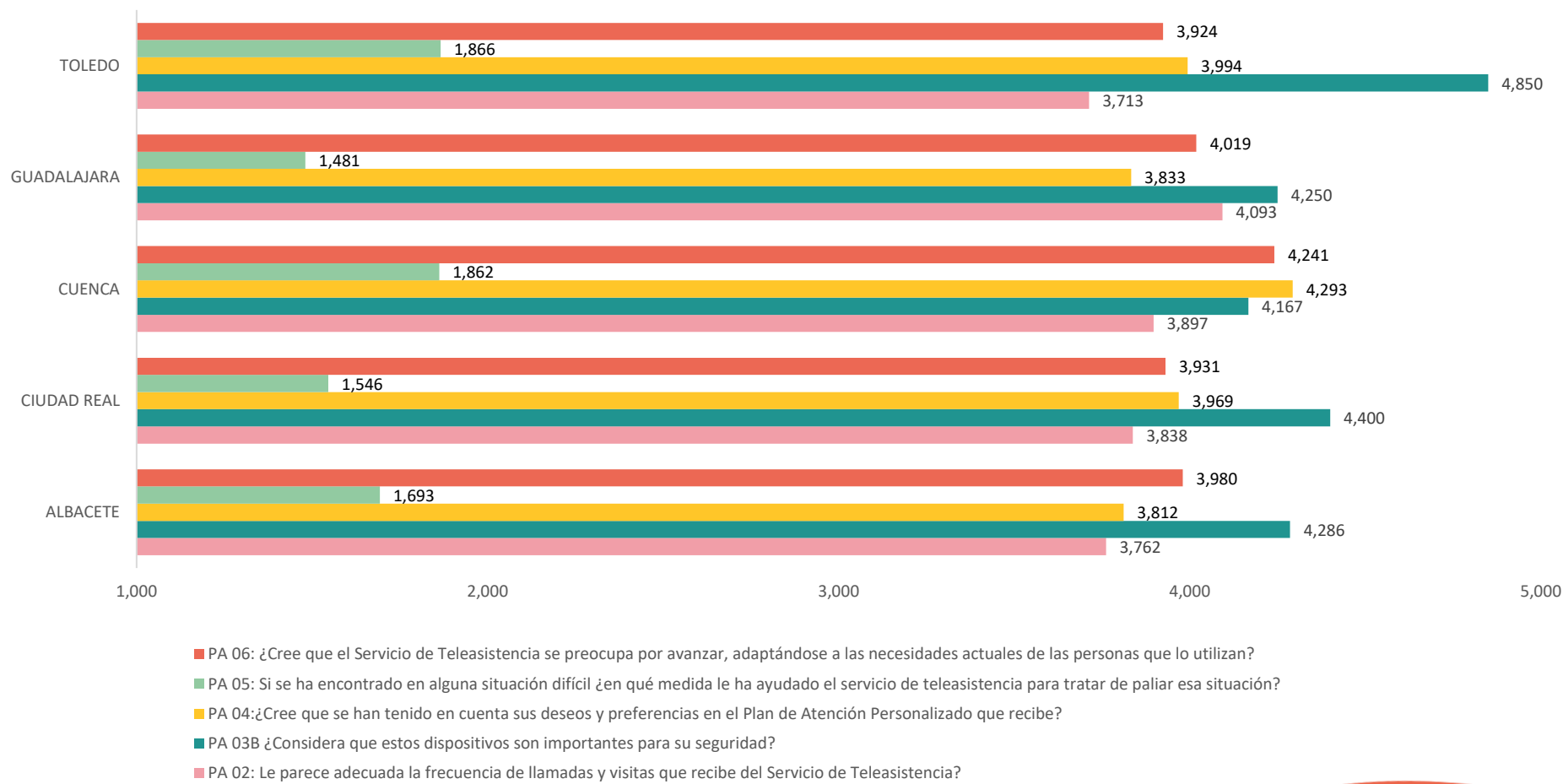
Bloque: Atención Personalizada

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Atención Personalizada Media de cada Item por provincia



Bloque: Satisfacción Global

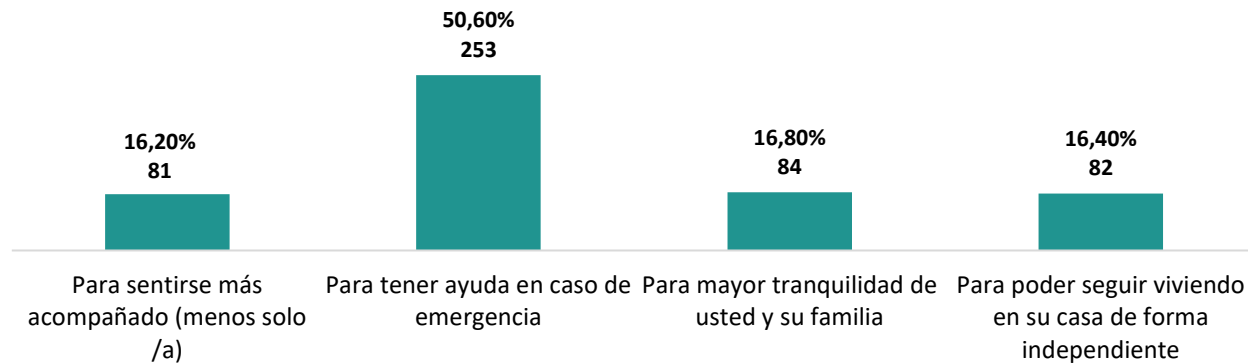
“

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

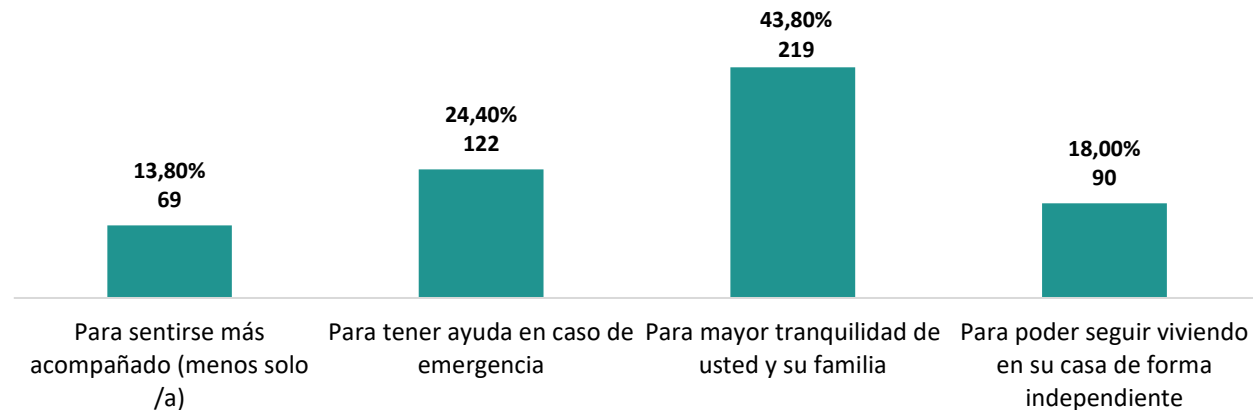
”

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

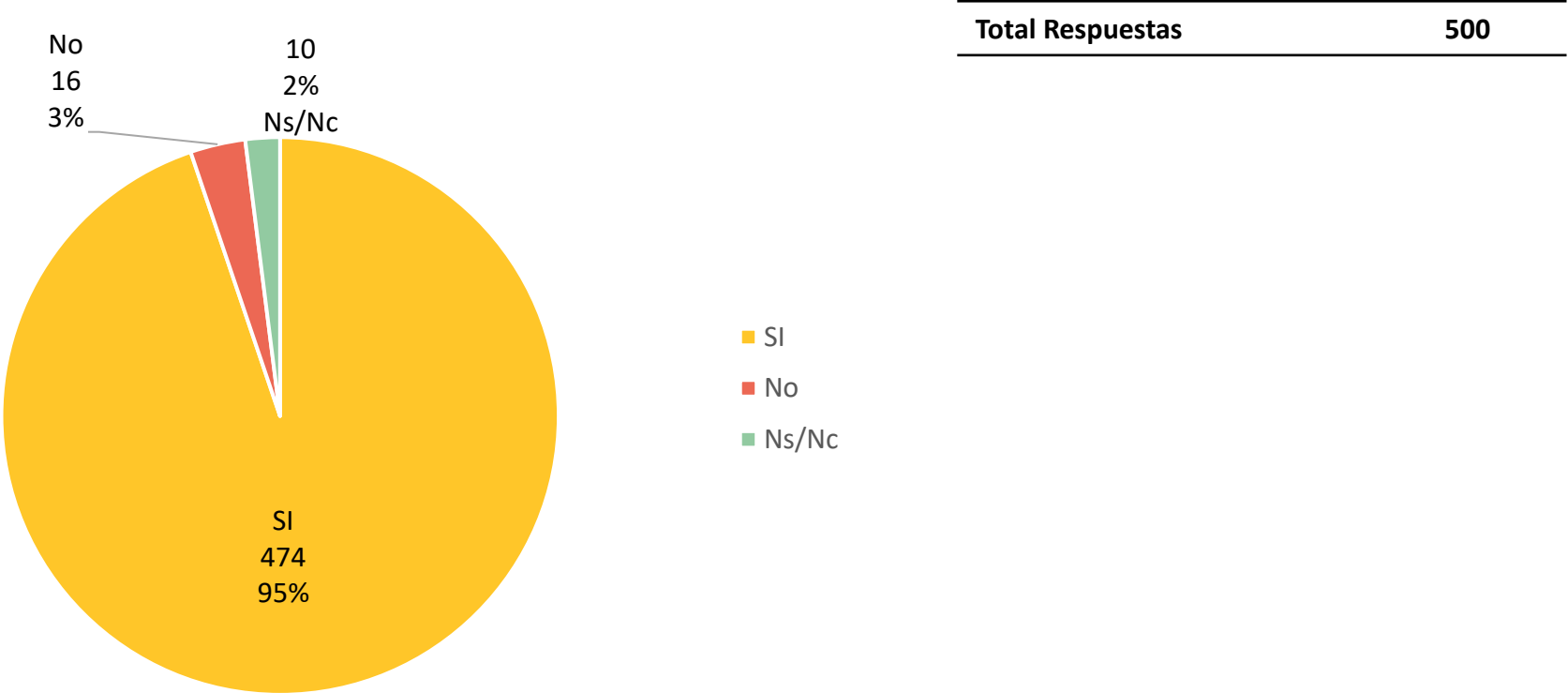
Primer Aspecto



Segundo Aspecto

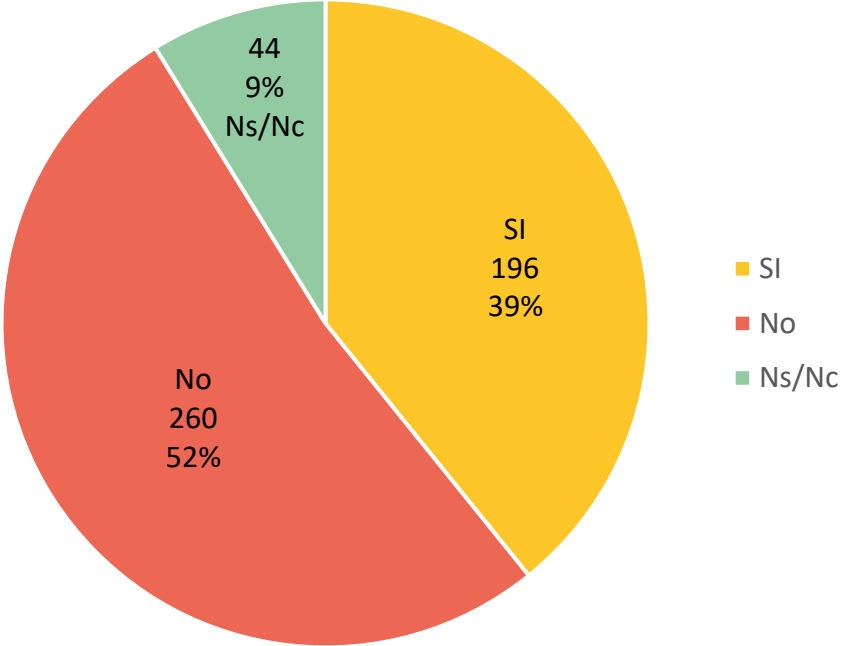


SG.02 ¿Cree usted que el Servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



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
------------------	-----

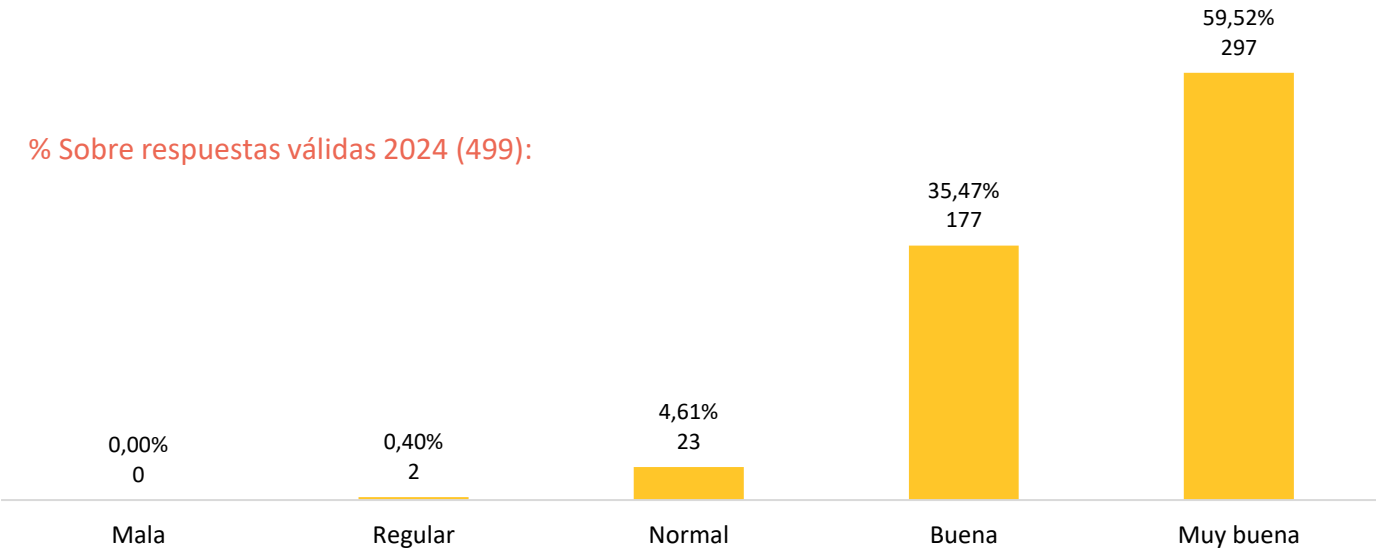


SG. 04 ¿Cuál es su satisfacción global con el servicio de teleasistencia?

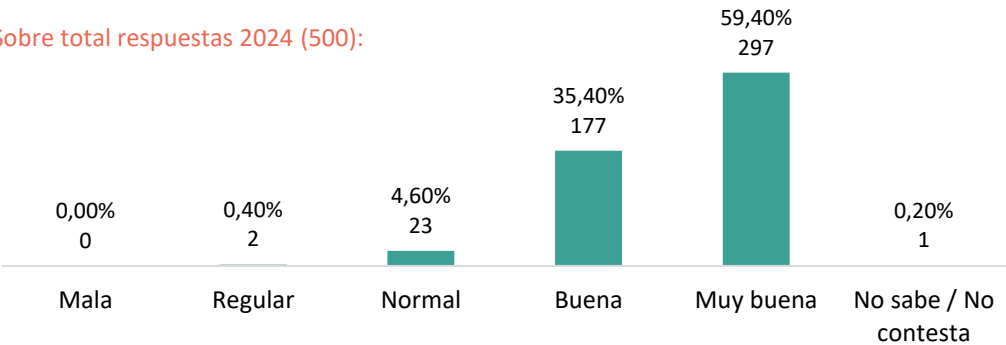
Indicadores	2024
Media	4,541
ns/nc	1
Total Respuestas	500

Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	4,614
Ciudad Real	4,492
Cuenca	4,632
Guadalajara	4,370
Toledo	4,561

% Sobre respuestas válidas 2024 (499):

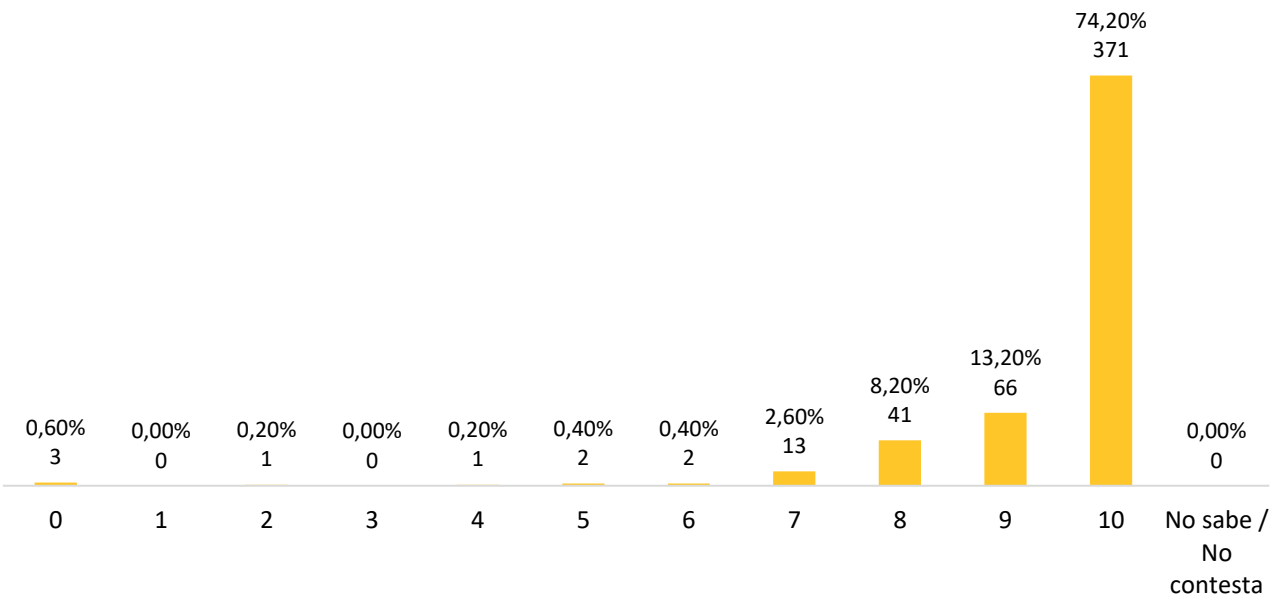


% Sobre total respuestas 2024 (500):



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)

Indicadores	2024
Media	9,502
ns/nc	0
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media 2024
Albacete	9,644
Ciudad Real	9,638
Cuenca	9,483
Guadalajara	9,056
Toledo	9,459

SG.05 NPS

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3		1		1	2	2	13	41	66	371

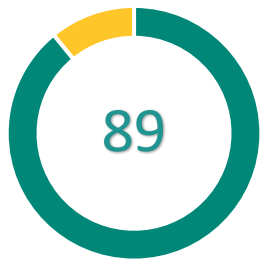
NPS



SG.05 NPS por localidades

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Albacete								4	7	10	80
Ciudad Real					1		1	2	5	21	100
Cuenca								1	10	7	40
Guadalajara	1		1			1	1	3	4	7	36
Toledo	2					1		3	15	21	115

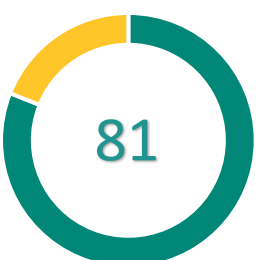
NPS Albacete



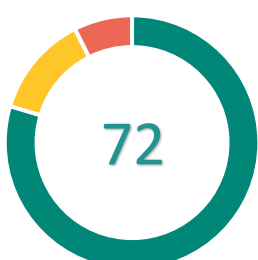
NPS Ciudad Real



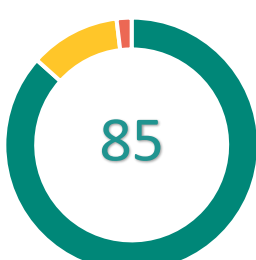
NPS Cuenca



NPS Guadalajara



NPS Toledo



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) 1

NIU	LITERALMENTE
130187844	LE GUSTARÍA QUE LA VISITARAN MÁS COMO HACIAN ANTES (COORDINADORAS)
130248121	ESTÁ MUY CONTENTA, DICE QUE NO QUIERE HACER NINGUNA QUEJA ADEMÁS LE HAN INSTALADO DETECTORES DE HUMO Y ESTÁ MUY SATISFECHA
160785260	TODO DEPENDE DE LA DIRECCION ASI QUE LO IMPORTANTE ES ESTAR BIEN ATENDIDOS Y ESTA CONTENTO CON EL SERVICIO
161136272	LA SEÑORA EMILIA ESTÁ ENCANTADA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, COMENTA QUE LE GUSTARÍA RECIBIR MÁS VISITAS A SU DOMICILIO,YA QUE LOS COORDINADORES O TÉCNICOS SON MUY AMABLES CON ELLA.
169037771	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO, AUNQUE COMENTA QUE NO HA TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN.
191304691	LA HIJA SE SIENTE DESINFORMADA DE EN QUÉ MOMENTOS PUEDEN UTILIZAR ESTE SERVICIO.LA COORDINADORA NO LES HA VISITADO NUNCA. NO TIENEN INFORMACIÓN DE TELEASISTENCIA PERSONALIZADA, PARA AVISAR DE POSIBLES CAÍDAS, EL SR.APARICIO SE HA CAIDO VARIAS VECES.
540030078	MAS FRECUENCIA DE LLAMADAS, VISITA DE LA COORDINADORA UN MAYOR SEGUIMIENTO.
540240762	COMENTA QUE TUNSTALL SE HA MODERNIZADO. SIEMPRE HAY ALGUIEN QUE SABES QUE VA HA ATENDERTE.
540450087	AUNQUE NO LO HAN LLEGADO A UTILIZAR ESTA CONTENTA CON EL SERVICIO DE LAS LLAMADAS QUE LE REALIZAN
650050645	SE QUEJA DE CUANDO FUERON A PONERLE EL MEDALLÓN, LE HAN QUITADO UNA LÍNEA DE TELÉFONO Y DICE QUE LE ES MUY ÚTIL TENER 2 TELÉFONOS EN CASA SIEMPRE, ESO HA PASADO HACE UNOS 10 DÍAS, POR FAVOR SI SE PUEDEN ACERCAR A SU CASA PARA ARREGLAR EL PROBLEMA.
650054020	TENER MAS CANTIDAD DE ALTAVOCES PARA QUE PUEDA ESCUCHAR CORRECTAMENTE
650343741	COMENTA QUE SI ES POSIBLE ALGUNA VISITA ESPORÁDICA PARA DAR UN PASEO POR EL PARQUE QUE SIENTE MUY SOLA Y ESTARÍA MUY AGRADECIDA POR LA VISITA .
920034675	LA SRA.JUANA ESTÁ MUY CONTENTA DE PODER SEGUIR EN SU CASA.
920214265	CONSIDERA QUE PODRIAN RESPONDER DE UNA MANERA MAS RAPIDA, INFORMA QUE EN OCASIONES HA LLAMADO POR LA NOCHE PORQUE ESCUCHABA ALGUN RUIDO Y HAN TARDADO EN RESPONDER.
920581239	CONTESTA LA HIJA SRA.ANGELA VIVE CON LA TITULAR. TIENEN ESTE APARATO POR EMERGENCIA. LOS DETECTORES DE HUMO Y AVISO POR SI SE CAE LO INSTALÓ ELLA POR SU CUENTA NO SON DE TELEVIDA.
970702273	ESTA CONTENTO DURANTE EL TIEMPO QUE ESTUVO EN VIDA SUS PADRES.
971071280	ESTA CONTENTO, PERO SI QUE A VECES ECHA EN FALTA EL PODER HABLAR MAS A MENUDO CON NOSOTROS (COMENTADO VARIAS VECES QUE PUEDE LLAMAR LAS VECES QUE NECESITE CUANDO SE ENCUENTRE SOLO
971362212	MARIA JESÚS SALÓ MORENO ES LA HIJA DE LA SEÑORA CELESTINA MORENO, COMENTA QUE ESTÁ MUY AGRADECIDA CON EL TRATO QUE TIENE REPECTO A SU MADRE, Y ESTÁN MUY CONTENTAS CON EL SERVICIO.
971684903	ESTÁ MUY CONTENTA, NO TIENE NINGUNA QUEJA QUE AÑADIR, COMENTA QUE TODO EL PERSONAL DE TELEASISTENCIA SON MUY AMABLES Y ESTAN MUY PENDIENTES DE ELLA.
1300124261	EL USUARIO INFORMA QUE LE GUSTARIA QUE EN SU PLAN DE ATENCIÓN PERSONALIZADO LA FRECUENCIA DE LLAMADAS FUERA MÁS HABITUAL, INFORMA QUE ACTUALMENTE ES CADA MES Y MEDIO APROXIMADAMENTE.
1300505350	ELLA ESTA ESPERANDO EL SERVICIO DE AYUDA QUE LE HA PEDIDO SU HIJO .EL RESTO ESTA CONTENTA AUNQUE NO LO HAYA UTILIZADO
1300506981	TIENE 96 AÑOS NO SALE DE CASA, SALE POCO .MÁS TIEMPO DE ASISTENCIA PRESENCIAL. ESTÁ MUY CONTENTA DE SABER QUE CUANDO SIN QUERER LO ACTIVA ENSEGUIDA LA LLAMAN
1300511016	PILAR FLORES GALAN ES LA HIJA Y COMENTA QUE ESTAN ENCANTADAS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA HACE 1 MES SU MADRE SE CAYÓ Y SE ROMPIÓ EL FÉMUR,Y FUÉ UN ALIVIO PARA LA FAMILIA TENER ESTA AYUDA...LA ATENCIÓN HA SIDO MUY RÁPIDA.
1300515076	ME DICE QUE TODO MUY NORMAL, POR ESO DA UN 6 ESTÁ MUY CONTENTA EN GENERAL.
1300520680	NO PUEDE SER MEJOR.LE AYUDA A SEGUIR VIVIENDO EN SU CASA.
1300521095	SE SIENTE MUY SEGURA Y ESTÁ MUY CONTENTA
1301112151	SERVICIO SATISFACTORIO
1301316355	ESTA MUY CONTENTA SIEMPRE QUE HA TENIDO QUE LLAMAR POR ALGO LE HAN ATENDIDO MUY AMABLEMENTE.LO MALO ES QUE NO FUNCIONA EN LA CALLE
1302722365	LO RECOMENDARÍA
1303221631	ESTAN ENCANTADOS CON ESTE SERVICIO
1303412795	LA SEÑORA MARIA PELAEZ MEMBRILLA..... ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, Y DICE QUE HACE POCO TUVO QUE PULSAR EL BOTÓN Y LA AYUDADO MUY RÁPIDO.
1303418932	NO LO HA NECESITADO POR LO QUE PARA ELLA TODO BIEN CON EL SERVICIO
1303419874	ESTÁ MUY CONTENTA, Y EL SEGUIMIENTO DE LLAMADAS LE PARECE MUY CORRECTO, ME COMENTA QUE HACE MUY POCO LE HAN INSTALADO EL DETECTOR DE HUMOS Y MUY CONTENTA CON EL RESULTADO.
1303420366	ESTAN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO
1303723581	VIVE CON SU HIJO.
1303911156	ESTÁ SATISFECHA CON EL SERVICIO.TIENE CALIDAD DE VIDA.
1303915243	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, NO TIENE NINGUNA QUEJA.
1303916658	CARMEN LOZANO ES LA MUJER DEL SR RAMÓN CORDOBA ARCIS, COMENTA QUE ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO NO TIENEN NIGUNA QUEJA.
1303922614	PA.03. CONTESTA QUE NO PORQUE NO SABE QUE DISPOSITIVOS A PARTE DE LA MEDALLA TIENE INSTALADO.

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) 2

1304419900	ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO
1304424120	CON EL SERVICIO MUY CONTENTA
1304521145	SRA.VIUDA QUE APRECIA MUCHO PODER SEGUIR VIVIENDO EN SU ENTORNO DE AMIGAS VECINAS.
1304710250	ESTA CONTENTA CON EL SERVICIO (COMENTA QUE CREE QUE SE LE COBRA MAS DE TELEFONO QUE A SU HIJO)
1304723595	TENER MÁS LLAMADAS, TENER MÁS CONTACTO
1305307174	PREGUNTA PA04. NO RECUERDA SI LA PERSONA QUE FUE ERA COORDINADOR Y QUE LE PREGUNTARA SOBRE SUS PREFERENCIAS O QUE ES LO QUE NECESITABA O QUERIA EL USUARIO.
1305609474	SE PREOCUPAN MUCHO VA MUY BIEN PARA LAS PERSONAS QUE ESTAN SOLAS
1305615001	EL SEÑOR VALENTIN ESTÁ MUY CONTENTO CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, NO TIENE NINGUNA QUEJA.
1305623291	PREFIERE QUE LE LLAMEN MÁS, DICE QUE LE ESTÁN LLAMANDO CADA 2 MESES,QUE LE GUSTARÍA FRECUENCIA DE LLAMADAS PARA SABER COMO ESTÁ CADA 15 O 20 DÍAS
1306107687	NO LO HA UTILIZADO EN CASO DE EMEGENCIA. NO SABE REALMENTE SI LA RESPUESTA ES INMEDIATA
1307109740	LORENZO GARCIA HIJO DE LA SEÑORA NIEVES , HA HECHO LA ENCUESTA. COMENTA QUE ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
1307119744	BASTANTE SATISFECHA CON EL SERVICIO
1307123464	LUCÍA CEJUDO.... ES LA MUJER DEL SR.JOSÉ: SOLO TIENEN UNA MEDALLA QUE LES SIRVE A LOS 2 ESTÁN MUY CONTENTOS, Y MUY AGRADECIDOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. COMENTA QUE NO TIENEN INSTALADO DISPOSITIVO DE SEGURIDAD, PERO QUE ELLOS HABLARÍAN CON SUS HIJOS, TAMBIÉN ME HA PREGUNTADO SI ESTE SERVICIO TIENE UN COSTE ECONÓMICO LE GUSTARÍA SABER. GRACIAS
1307813921	LE GUSTARÍA LLEVARLO SIEMPRE EN LA CALLE TAMBIÉN.LE GUSTA QUE LA LLAMEN CON MÁS FRECUENCIA Y QUE LA VISITEN.
1307919299	DOMINGO ESTÁ MUY CONTENTO CON EL SERVICIO, COMENTA QUE HA SIDO TRABAJADOR DURANTE 21 AÑOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y CONOCE MUY BIEN EL BUEN FUNCIONAMIENTO QUE TIENEN CON LAS PERSONAS.
1308213198	EN TOMELLOSO NO TIENEN SERVICIO MÉDICO NI AMBULANCIAS PARA EMERGENCIAS LA MANDAN DE TOLEDO.LA SRA. MARÍA CAYÓ AL SUELO NO SE PODÍA LEVANTAR PERO DIJO NO AL SERVICIO DE AMBULANCIA QUE LE PROPUSO TELEVIDA PUES NO SE SENTÍA QUE FUESE NECESARIO., LA TELEOPERADORA LE ATENDIÓ Y LE HABLARON AL TELÉFONO PARA AYUDARLA EN COMPAÑÍA. LA SRA. COMENTA MEJORAR LA ATENCIÓN MÉDICA EN LA ZONA.
1308217898	COMENTA QUE LE GUSTARÍA QUE LA PULSERA TUVIERA MÁS COBERTURA EN LA CALLE, POR SI ELLA SE CAE EN ALGÚN MOMENTO Y PODER PULSAR EL BOTÓN, ESA ES LA QUEJA QUE TIENE Y LE GUSTARÍA UNA SOLUCIÓN.
1308218185	EUFEMIA ESTÁ MUY CONTENTA LE PARECE QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA SE PREOCUPAN MUCHO POR ELLA .
1308218643	NOS PONE UNA BUENA NOTA PORQUE SON MUY ÁMBLES Y LES LLAMAN CASI CADA SEMANA.
1308223183	ESTÁ MUY CONTENTO, DE MOMENTO NO HA NECESITADO PULSAR EL BOTÓN ,PERO LE HAN ESTADO LLAMANDO PARA SABER COMO ESTABA.
1308223900	MARGARITA GRUESO ES LA MUJER DEL SEÑOR MIGUEL PARRA, ELLA ME HECHO LA ENCUESTA, LLEVAN LOS 2 EL MEDALLÓN Y ESTAN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
1308306059	NECESITAN AYUDA PRESENCIAL. PIERDEN CALIDAD DE MOBILIDAD LE DÁ INSEGURIDAD SALIR A HACER LAS COMPRAS.
1308711115	ESTÁ MUY CONTENTA DE TENERLO PARA SU TRANQUILIDAD. HA COMENTADO QUE UTILIZA MÓVIL PARA HABLAR PORQUE EN EL FIJO SUBE EL PRECIO DE LA FACTURA POR LAS LLAMADAS.
1308715051	NO LO HA LLEGADO A NECESITAR PERO ESTA CONTENTA CON LO POCO QUE HA UTILIZADO. LA AMABILIDAD DE LA RESPUESTA. SERVICIO NECESARIO. AGRADECE QUE SEA GRATUITO
1308716532	ESTÁ MUY CONTENTA, NO QUIERE HACER NINGUNA QUEJA. ESTA MUY SATISFECHA.
1308724256	EL SR. COMENTA QUE SI LE PASA ALGO COMO LO ATENDERAN? EL SERVICIO NO TIENE LLAVES DE SU CASA
1309624631	LA HIJA CREE QUE SERIA NECESARIO PODER TENER MAS APOYO PSICOLOGICO
1309722809	SOLICITA TENER SERVICIO PSICOLOGICO
1390324076	DICE QUE SE ENCUENTRA MUY CONTENTO Y NO TIENE NINGUNA QUEJA PARA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
1600715322	DICE QUE ESTÁ MUY CONTENTA.
1601712201	CREE QUE SE PUEDE MEJORAR EN HAMBITO DE PODER CONOCER A OTRAS PERSONAS PARA PODER COMPARTIR SUS HABITOS, PODER DISPONER COMO HEMOS INDICADO ANTES SERVICIO PSICOLOGICO
1603319087	ME DICE QUE ESTÁ MUY CONTENTA Y NO QUIERE HACER NINGUNA QUEJA, MUY AGRADECIDAD.
1604317229	ES UN SEÑOR QUE VIVE SOLO Y NO ENTIENDE O NO SABE SEGUN QUE PREGUNTA.ESTA CONTENTO AUNQUE NO LO HA UTILIZADO
1606417866	ESTÁ MUY CONTENTO CON EL SERVICIO, DICE QUE NO QUIERE NINGUNA VISITA MÁS NI LLAMADAS, CON LA FRECUENCIA DE LLAMADAS ACTUALES ESTÁ CONTENTO.
1607808673	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y NO TIENE NINGUNA QUEJA .
1607817741	COMENTA QUE ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
1607817888	ESTÁ ENCANTADA CON EL SERVICIO, MUY AGRADECIDA, NO TIENE NINGUNA QUEJA AL CONTRARIO .
1607818446	ESTÁ CONTENTÍSIMA CON EL SERVICIO DEL MEDALLÓN, COMENTA QUE LO ESTÁ RECOMENDANDO A UN MATRIMONIO VECINOS SUYO, QUE SON MUY MAYORES
1607818551	SRA ISABEL AYLLON ES LA CUIDADORA Y COMENTA QUE ESTÁ MUY CONTENTA Y EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA ES MUY AMABLE CON ELLOS. MUY AGRADECIDOS.
1607819179	ENCANTADA CON EL SERVICIO, Y NO TIENE NINGUNA QUEJA .

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) 3

1607819367	BENEDICTA RODRIGUEZ , ES LA MUJER DEL SR ANTONIO, ELLOS SON UN MATRIMONIO QUE TIENEN EL MEDALLÓN Y ESTAN MUY CONTENTOS DEL SERVICIO QUE TIENEN, ESTAN MUY AGRADECIDOS Y LO ÚNICO QUE COMENTA ES QUE LE GUSTARÍA QUE AL SALIR A LA CALLE TUVIERAN MÁS COBERTURA, PORQUE SOLO FUNCIONA DENTRO DE CASA.
1610012805	HEMOS HABLADO CON EL MARIDO GREGORIO
1610219001	PODER DISPONER DEL DETECTOR DE GAS
1610319195	EN LA RECOMENDACION NOS PONE UN 12
1611217012	DICE QUE SE TIENEN QUE PASAR PARA CAMBIAR EL APARATO Y PONER PILAS EN EL MANDO.HACE COMO 2 MESES QUE ESPERA ESA VISITA. PIDE QUE SE ACERQUEN LO ANTES POSIBLE
1611311696	LA SRA. COMENTA QUE SÓLO LO TIENE EN LA MESITA DE NOCHE, NO LA LLEVA COLGADA LA MEDALLA TODO EL DÍA. NÚNCA LA UTILIZADO.
1611708979	ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO SE SIENTE MAS SEGURA, TAMBIEN CON SU CUIDADORA
1612419201	PEPA ES LA MUJER DEL SEÑOR PEDRO NORMALMENTE NO HAN TENIDO QUE USAR AÚN EL MEDALLÓN, Y LA MAYORIA DE RESPUESTAS NO SABIA QUE CONTESTAR ,PERO EN GENERA MUY CONTENTA .
1612518270	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO, TODO LE PARECE BIEN.
1613317261	FERNANDO LOPEZ CAÑEGO , ES EL MARIDO DE LA SEÑORA MARINA MANZANERO LOPEZ, HA HECHO LA ENCUESTA Y COMENTA QUE ESTÁ MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO, ME COMENTA QUE ES UNA AYUDA MUY GRANDE PARA ELLOS .
1614115948	INFORMA QUE LES GUSTARIA DISPONER DE DETECTOR DE HUMOS.
1615411301	RAMONA ES LA HIJA DE LA SEÑORA VALENTINA, ELLA HA HECHO LA ENCUESTA COMENTA QUE ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y NO TIENEN NIGUNA QUEJA.
1618611071	ME HA CONTESTADO SU CUIDADORA MARIA LUISA BENITEZ, PORQUE LA SEÑORA RIANSAIRES NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA CONTESTAR, EN GENERAL ESTAN MUY CONTENTAS EN CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA NO TIENEN NINGUNA QUEJA.
1620318805	NECESITARIA AYUDA EN CASA
1621813920	ESTÁ MUY CONTENTA, Y LA LLAMAN MUY A MENUDO INCLUSO PARA EL DIA DE SU CUMPLEAÑOS, Y ESTÁ MUY AGRADECIDA .
1900608617	MUY CONTENTA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, PERO COMENTA QUE LE GUSTARIA TENER UNA VISITA DE ALGÚN COORDINADOR PARA INSTALARLE EL DISPOSITIVO DE CAÍDAS, YA QUE VIVEN EN UNA CASA MUY GRANDE CON MUCHOS ESCALONES Y LE DA MUCHO MIEDO DE ALGUNA CAÍDA DE SU MARIDO QUE ESTÁ MAS DÉBIL QUE ELLA.
1902411626	HABLAMOS CON JULIA LA HIJA, NOS COMENTA QUE AHORA VIVE CON ELLA EN CHALET DE 2 PLANTAS Y POR ESO HA SOLICITADO LA INSTALACIÓN EN EL MISMO
1905307818	TENER CONSTANCIA DEL PLAN DE ATENCIÓN PERSONALIZADO DE SU PADRE.
1908808170	ESTA CONTENTO CON EL SERVICIO
1912311247	ELLA DE MOMENTO NO LO HA NECESITADO, PERO SI LO UTILIZÓ CON SU MARIDO Y LE FUE MUY BIEN. COMENTA QUE EL SERVICIO NO LE AYUDA A SEGUIR VIVIENDO EN SU DOMICILIO PORQUE ELLA CREE QUE DEPENDE DE ELLA MISMA.
1913009609	ESTA CONTENTA CON LAS NECESIDADES QUE CUBREN
1913010073	EL SEÑOR ANDRÉS ESTÁ MUY CONTENTO CON EL SERVICIO Y DICE QUE NO HA TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN POR NINGUNA CAÍDA NI LE HA PASADO NADA, CUANDO HA PULSADO EL BOTÓN HA SIDO PARA HACER UNA PRUEBA Y ESTÁ MUY CONTENTO CON EL RESULTADO.
1913010750	MUCHAS GRACIAS POR PREOCUPAROS TANTO POR NOSOTROS
1913010859	ME DICE QUE ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO, PERO SI QUE TIENE UNA QUEJA QUE LO SIGUIENTE: ME CUENTA QUE CUANDO HA PULSADO EL BOTÓN APARECE UNA VECINA A AYUDARLA Y NO LOS DE TELEASISTENCIA, COMENTA QUE OTRAS COMUNIDADES LOS TRABAJADORES DE TELEASISTENCIA COMO EN MADRID LLEVAN LAS LLAVES DE SUS CASAS,CUANDO PULSAN EL BOTÓN Y LE AUXILIA A LA SEÑORA MARIA DEL CARMEN LE GUSTARIA QUE TUVIERAN LAS LLAVES DE SU CASA POR SI SUFRE UNA CAÍDA .
1913011697	ESTÁ MUY CONTENTA, EN GENERAL SE SIENTE MUY CUIDADA Y DICE QUE LA FRECUENCIA DE LLAMADAS ES MUY CORRECTO TAMBIÉN LA LLAMAN 2 VECES AL MES CREE QUE ES SUFICIENTE.
1913013197	AMADO ES EL MARIDO DE LA SEÑORA ROSARIO PAÑOS, ME HA HECHO ÉL LA ENCUESTA ME COMENTA QUE EN GENERAL ESTÁN CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
1913013747	CUMPLE MISION
1913014164	ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO OFRECIDO POR TELEASISTENCIA...DICE SU HIJA QUE SON MUY RÁPIDOS Y EFICIENTES.
1913014747	ESTA SATISFECHA. VIVE SOLA, SEGURAMENTE MAS ADELANTE NECESITARÁ EL HABLAR CON TELEASISTENCIA PARA QUE ME HAGAN COMPAÑÍA
1913015283	EN GENERAL ESTÁ MUY CONTENTA, NO TIENE NINGUNA QUEJA PARA AÑADIR, Y LA FRECUENCIA DE LLAM ADAS LE PARECE MUY CORRECTO.
1915106430	YURI ROJAS SU CUIDADORA, DICE QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA ES MUY CORRECTO Y DICE QUE EN GENERAL ESTAN MUY CONTENTOS ,AUNQUE SI ME HA COMENTADO QUE ELLA LLEVA MUY POCO SIENDO SU CUIDADORA.
1919012044	DICE QUE NO ESTÁ CONTENTA CON EL MEDALLÓN, QUE NO LE AYUDA EN NADA NI HA VISTO UNA MEJORÍA EN SU ESTILO DE VIDA, TAMBIÉN SE QUEJA DE LA POCA COBERTURA QUE TIENE AL SALIR DE CASA,Y DONDE SE SIENTE MUY POCO CUIDADA . ESTÁ POCO SATISFECHA.
1922012215	ESTA MUY AGRADECIDA CON ESTE SERVICIO
1922507654	SERVICIO ADECUADO
1926610829	QUIERE INFORMARSE DEL APARATO ANTICAIDAS, LE HA INTERESADO. ME DICE QUE LA LLAMAN 1 VEZ AL MES.QUIZÁS SERÍA MEJOR DOS VECES, VIVE SOLA.
9200313426	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y NO QUIERE HACER NIGUNA QUEJA, COMENTA QUE LE HAN DICHO QUE LE CAMBIARÁN EL APARATO DEL MEDALLÓN HACE 1 SEMANA, COMENTA QUE POR FAVOR LE AVISEN CUANDO TENGAN QUE IR A SU CASA PARA QUE ELLA PUEDA AVISAR A SU HIJA.
9200314188	LA SEÑORA NO COORDINA BIEN.CONTENTA
9200317459	VERONICA AGUILAR (CUIDADORA) CONTESTA A LA ENCUESTA. ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO.
9200318019	ESTO ES DIVINO. MUY AGRADECIDA
9200318365	ESTÁ MUY CONTENTA , EN GENERAL DICE QUE SE ENCUENTRA MUY SATISFECHA CON TELEASISTENCIA.

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) 4

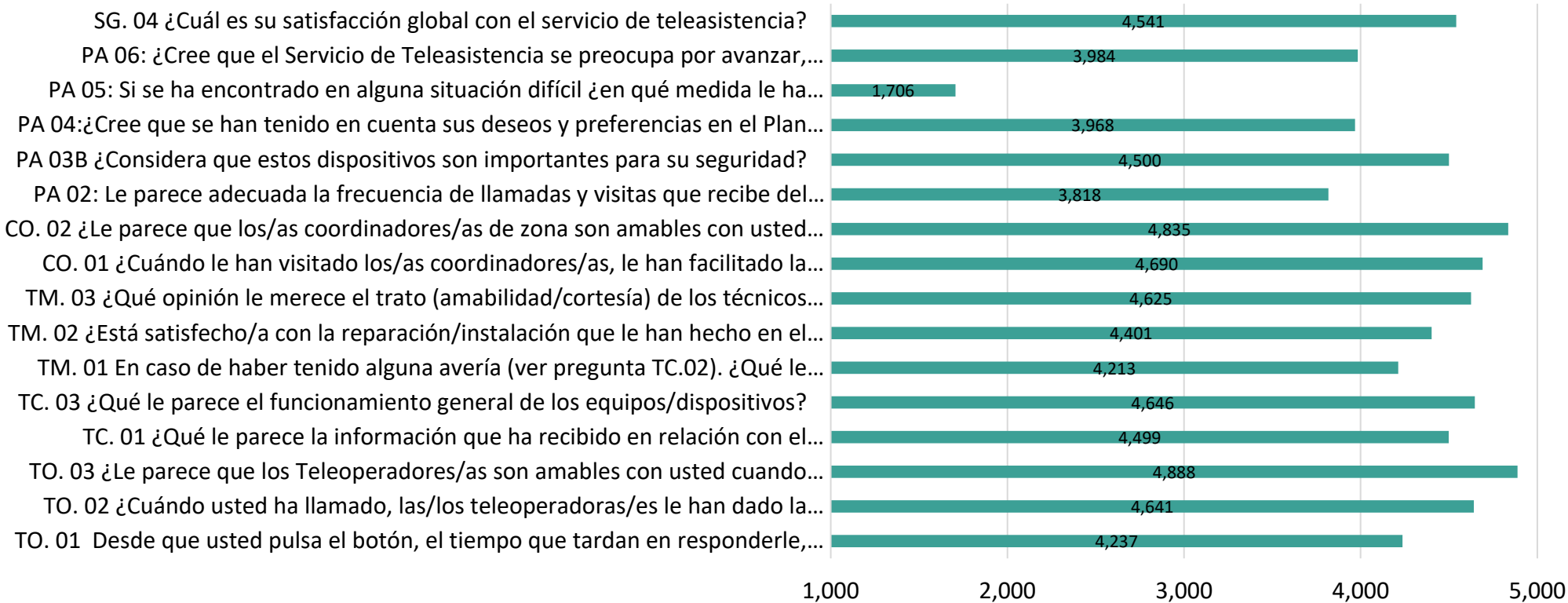
9200318826	MUY AGRADECIDA POR LA LABOR DEL SERVICIO
9200319150	NADA QUE AÑADIR. LES PARECE MUY FÁCIL PARA SOFÍA.
9200320784	EL HIJO DESEARIA QUE CUANDO HA DADO UNA DETERMINADA INFORMACION SE QUEDARA ANOTADO EN LA FICHA DE SU MADRE Y QUE CUANDO SE LE VOLVIERA A LLAMAR LA PERSONA QUE LLAMA SUPIERA TODA ESA INFORMACION.
9200322502	CONTESTA LA SRA. ISABEL EL SR.JUAN ACABA DE VOLVER DEL HOSPITAL.LES HA AYUDADO MUCHO PORQUE VIVE EL MATRIMONIO SOLO. ESTÁN MUY CONTENTOS Y LO RECOMIENDAN
9200322655	DICE QUE LE GUSTARÍA TENER ALGUNA VISITA DE UN TÉCNICO PARA VALORAR SI NECESITA EL SERVICIO DE CAÍDAS
9200326373	LA CUIDADORA YUSMILA ME COMENTA QUE LE GUSTARÍA QUE LE HICIERAN MÁS VISITAS Y MÁS LLAMADAS A LA SEÑORA JUANA. PERO EN GENERAL ESTÁN MUY CONTENTOS CON LA IMPLICACIÓN QUE TIENEN CON LA SEÑORA JUANA.
9200326860	ESTÁ MUY CONTENTA, NO TIENE NINGUNA QUEJA Y DICE QUE DE MOMENTO NO HA NECESITADO PULSAR EL BOTÓN PORQUE NO SE HA ENCONTRADO EN UNA SITUACIÓN COMPLICADA.
9200327175	EN GENERAL ESTÁ MUY CONTENTA, COMENTA QUE LA LLAMAN MUY A MENUDO Y SE SIENTE MUY ACOMPAÑADA.
9200327630	PA.03. RESPONDE QUE NO YA QUE NO SABE QUE DISPOSITIVOS TIENE A PARTE DE LA PULSERA
9200328021	MUY SATISFECHO. NO HA TENIDO NINGUNA VISITA DE COORDINADORA,PERO CREE QUE NO LA NECESITA
9200329299	COMENTA QUE NO HA TENIDO QUE UTILIZAR AÚN EL SERVICIO, NO HA SUFRIDO NINGUNA CAÍDA. CREE QUE ES UNA SEGURIDAD PARA ELLA TENER LA PULSERA POR SI NECESITARA AYUDA. NO TIENE NINGUNA QUEJA .
9200329421	ESTÁ MUY CONTENTA Y VALORA MUCHO EL TRABAJO DEL SERVICIO PRESTADO POR LA EMPRESA DE TELEASISTENCIA.
9200330451	ESTÁ MUY CONTENTO CON EL SERVICIO, LE AYUDA MUCHO Y NO TIENE NINGUNA QUEJA .
9200727944	HABLAMOS CON ALEJANDRA LA HIJA DE ANTONIA. QUE PUEDA UTILIZARSE FUERA DEL DOMICILIO EN LA CALLE
9200919019	SOLICITA PODER TENER DETECTOR DE CAIDAS PORQUE LA ULTIMA VEZ QUE SE CAYO PERDIO EL CONOCIMIENTO
9200919719	TODO BIEN Y CONTENTA CON EL SERVICIO. DEBERÍA DE FUNCIONAR EN LA CALLE
9201013273	ESTA MUY CONTENTA , SIEMPRE LO LLEVA PUESTO. CUANDO VA A CASA DE SUS HIJOS LA LLAMAN TAMBIÉN, ELLA MISMA AVISA CUANDO SE MARCHA Y CUANDO ESTÁ DE VUELTA.
9201020390	NO HA NECESITADO USARLO, PERO SI EN VIDA DE SU ESPOSA. MUY CONTENTO
9201625673	EN GENERAL ESTA MUY CONTENTA, NO HA NECESITADO PULSAR EL BOTÓN PERO SI LA HAN LLAMADO PARA SABER COMO ESTABA.
9201920940	ESTÁ CONTENTA CON EL SERVICIO Y PODER SEGUIR EN SU CASA.
9202224612	ESTÁ MUY CONTENTA, Y NO TIENE NINGUNA QUEJA DICE QUE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA ES ESTUPENDO CON ELLA.
9202527656	CARMEN CAMARASA BORDALLO (HIJA) DE LA SEÑORA JOSEFA BORDALLO MARCO CONTESTA LA ENCUESTA Y ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA . NO TIENE NINGUNA QUEJA .
9202529664	ESTÁN MUY CONTENTOS LO MALO ES QUE EL MEDALLÓN NO SIRVA PARA LA CALLE
9202914691	LA SRA. ESTÁ MUY SATISFECHA, SE SIENTE MUY SEGURA
9203729048	HAY BUENA INTERACCIÓN CON EL AMBULATORIO AL DÍA SIGUIENTE DE INSTALARLO TUVO NECESIDAD DE UNA AMBULANCIA POR COVID. FUÉ MUY RÁPIDO
9207428230	ALGUNA VISITA Y MÁS LLAMADAS
9207429612	SOLO SE QUEJEJA QUE NO SE PUEDE LLEVAR EN LA CALLE
9207819864	ANTONIO PEÑA COMENTA QUE EL TELÉFONO MÓVIL QUE DEJÓ EN CASO DE AVISO EN EL TRABAJO NO LO PUEDE TENER ABIERTO. QUIERE DEJAR OTRAS OPCIONES CÓMO EL DE LA EMPRESA DIRECTAMENTE PARA QUE LE AVISEN EN CASO DE URGENCIA.
9208122473	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. COMENTA QUE SE SIENTE MUY SOLA Y TELEASISTENCIA LA AYUDA MUCHO.
9208126955	QUIERE QUE LE CAMBIEN EL APARATO, SU HERMANA YA TIENE EL NUEVO.
9700413095	PALOMA FERNANDEZ RODRIGUEZ, HIJA DE LA SEÑORA HORTENSIA RODRIGUEZ, HA HECHO LA ENCUESTA Y COMENTA QUE ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, NO TIENEN NIGUNA QUEJA.
9701320913	LA SEÑORA VIRGILIA ROMO ESCUDERO , ES LA MUJER DEL SEÑOR VICENTE ZAMORANO,ELLA ME HA CONTESTADO A LA ENCUESTA Y ESTÁ MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA .
9701630894	SOLICITA COMPAÑÍA PARA SALIR A PASEAR. ESTA SOLA. NO TIENE VISITAS DE LA CORDINADORA. NI MUCHAS LLAMADAS
9701717488	COMENTA SU HIJA QUE ESTAN PENDIENTES DE CAMBIAR EL MEDALLÓN MÁS MODERNO, Y EN GENERAL ESTÁN MUY CONTENTOS .
9701922648	LE DA PAZ Y TRANQUILIDAD EL TENER EL MEDALLÓN.
9701925748	ESTÁ MUY CONTENTA, DICE QUE LOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA SON MUY MAJOS CON ELLA,Y ESTÁN MUY PENDIENTES DE ELLA .
9702712795	TODO SATISFACTORIO Y MUY BIEN
9702812429	INFORMA QUE ANTES TARDABAN MENOS EN RESPONDER LA LLAMADA. INDICA QUE NO DISPONE DE DETECTOR DE HUMOS Y SOLICITA QUE CONTACTEN CON ELLA PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN PUESTO QUE LO VE COMO UNA MEJORA MUY INTERESANTE.
9702817472	ESTA TRANQUILA
9703834390	QUERRÍA TENER ALGÚN SISTEMA DE QUE CUANDO LE PASARA ALGO AVISARA ELLA A SU HIJO ANTES QUE A NOSOTROS, VIVEN EN EL MISMO EDIFICIO

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) 5

9704522977	ESTÁ MUY CONTENTA,CON EL SERVICIO AUNQUE NO HA TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN AÚN.
9704927336	ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
9705221361	ME HA HECHO LA ENCUESTA SU HIJO JOSÉ CRESPO DE LA TORRE, Y ME COMENTA QUE ESTAN MUY INTERESADOS EN QUE A SU MADRE LA SEÑORA FELISA LE INSTALEN UN DISPOSITIVO DE SEGURIDAD, EL DE CAÍDAS POR FAVOR SI LE HACEN UNA VISITA Y PUEDAN INSTALARLE. ESTAN CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA .
9705230908	INFORMA QUE LE GUSTARIA QUE EL SERVICIO LE OFRECIERA COBERTURA FUERA DE CASA ASIMISMO INDICA QUE A SU CONSUEGRA LE INSTALARON EL DETECTOR DE HUMOS Y LE GUSTARIA TENERLO TAMBIEN A ELLA.
9705327063	LA SRA. GALLEGO SE QUEJA DE QUE SU MARIDO TIENE UNA DISCAPACIDAD NO LE PUEDE CUIDAR ELLA SOLA . ESTÁ PERDIENDO CALIDAD. SOLICITA ASESORÍA EN ESTOS CASOS PARA PODER TENER UNA AYUDA.
9705932474	AGRADECER QUE ESTAN USTEDES PENDIENTES DE LO QUE NOS PUEDA OCURRIR
9706632956	TIENE QUE FUNCIONAR FUERA DE CASA
9708524080	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, NO TIENE NINGUNA QUEJA . COMENTA QUE LE GUSTARÍA RECIBIR MÁS LLAMADAS, UNAS 3 AL MES ESTARÍA BIEN
9708616310	SERVICIO COMPLETO
9708719483	LO ACONSEJO A MIS FAMILIARES
9710617826	ESTÁ MUY CONTENTA, DICE QUE NO TIENE NINGUNA QUEJA, Y LA FRECUENCIA DE LLAMADAS ES MUY CORRECTA.
9710916311	EN EL CASO DE LA FAMILIA GARCÍA NECESITAN QUE LES VISITE LA COORDINADORA PARA LA . INSTALACIÓN DE DETECTOR DE HUMOS. COMENTA QUE A LAS PERSONAS MAYORES SE LES OLVIDA QUE LLEVAN LA MEDALLA. QUÉ PODEMOS HACER?
9711017986	EN GENERAL ESTÁN MUY CONTENTOS Y NO TIENEN NINGUNA QUEJA
9711512629	ENRIQUE JOSE HERNANDEZ ES EL NIETO DE LA SEÑORA CARMEN YELO MOLINA . ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
9711521803	ESTA MUY CONTENTA, EN GENERAL NO HA TENIDO QUE LLAMAR MUCHAS VECES, PERO SI QUE HA RECIBIDO LLAMADAS Y ESTÁ MUY SATISFECHA CON EL SERVICIO Y EL TRATO QUE LE DAN.
9711817620	QUIERE SABER SI SE VA A OTRO PUEBLO CERCANO DONDE ESTA SU HIJA SI TENDRÍA COBERTURA.
9712111715	QUIERE QUE LE INSTALEN POR FAVOR, UN DISPOSITIVO DE SEGURIDAD COMO DETECTOR DE HUMO O DE CAÍDA.
9712126431	COMENTA QUE ESTÁ ENCANTADA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, LE PARECE FENOMENAL EL TRATO QUE TIENEN CON ELLA
9713523924	ESTÁ MUY SATISFECHO. COMENTA QUE SUS SOBRINOS TIENEN LLAVE DE SU CASA Y PODEMOS AVISAR EN CASO DE SER NECESARIO. .
9713829665	NUNCA HA TENIDO NECESIDAD DE UTILIZARLO. NO HA TENIDO UNA URGENCIA.
9714031763	LO HA COMENTADO A SU AMIGA Y NO HAY MANERA (SE HA CAIDO VARIAS VECES) ELLA ESTA MUY SATISFECHA CON EL SERVICIO.
9714525920	RAPIDEZ Y MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
9714927664	INFORMA QUE EN ALGUNA OCASION SE HA OLVIDADO LA SARTEN EN EL FUEGO Y SOLICITA INSTALACION DEL DETECTOR DE HUMOS.
9715326993	PA.03, CONTESTA QUE NO PORQUE NO RECUERDA SI TIENE ALGUNO DISPOSITIVO MÁS A PARTE DE LA MEDALLA
9715829490	DICE QUE QUIERE QUE LE LLAMEN MÁS A MENUDO AL MENOS 2 VECES POR MES, TAMBIÉN ME COMENTA QUE NO HA RECIBIDO NINGUNA VISITA DE TELEASISTENCIA,Y LE GUSTARÍA RECIBIR ESA VISITA....Y POR ÚLTIMO DICE QUE EN CASO DE TENER QUE NECESITAR LE GUSTARÍA LA INSTALACIÓN DE DETECTOR DE HUMO,O CAÍDAS . GRACIAS
9716130850	ESTÁ MUY CONTENTO, NO TIENE NINGUNA QUEJA ESTÁ MUY AGRADECIDO Y COMENTA QUE NO TIENE INSTALADO EL DISPOSITIVO DE SEGURIDAD,Y SI ES GRATIS LE GUSTARÍA DISFRUTAR DE ESE SERVICIO.
9716310319	MARIA BLANCA JIMENEZ ES LA HIJA DE LA SEÑORA CARMEN GOMEZ, Y ME COMENTA QUE ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y ELLA TAMBIÉN ES USUARIA DEL MEDALLÓN. LAS 2 VIVEN JUNTAS Y SE CUIDAN MUCHO. EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA ES MUY BUENA CON ELLAS.
9716516918	COMENTA QUE LA MEMORIA NO LA TIENE MUY BIEN, LE GUSTARÍA DETECTOR DE HUMOS PARA LA COCINA
9716517575	HABLAMOS CON CARLA CUIDADORA
9716517894	ESTÁ MUY CONTENTA, DICE QUE LA AYUDA MUCHO PORQUE VIVE SOLA Y SE SIENTE MUY ACOMPAÑADA.
9716523395	TIENE SUS HIJAS CERCA.
9716523795	SORAYA PULIDO HERNANDEZ, ES LA HIJA DE LA SEÑORA MARIA DEL PRADO ,ELLA ME HA HECHO LA ENCUESTA Y ESTAN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, ESTARÍAN MUY INTERESADOS EN LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE SEDURIDAD (SEA HUMO, CAÍDAS O GAS).
9716528136	NO TIENE NIGUNA QUEJA. ESTÁN MUY CONTENTOS TANTO ELLA COMO SU MUJER, LA FRECUENCIA DE LLAMADAS LE PARECE MUY CORRECTO.
9716530151	ME HA ATENDIDO SU HIJO Y DICE QUE QUIERE QUE LE INSTALEN UNOS DE LOS DETECTORES DE SEGURIDAD O HUMO O CAÍDA LO QUE VEAN QUE HAGÁ FALTA.
9716532990	DICE QUE LE GUSTARÍA QUE LA VISITARAN PARA INSTALARLE SI HICIERA FALTA DETECTOR DE HUMOS, O DE CAIDASY TAMBIÉN ESTÁ PENDIENTE DE CAMBIAR EL APARATO MÁS MODERNO.
9716533553	LA SRA. TUVO QUE COMPRAR UN ADAPTADOR PORQUE NO TIENE TELÉFONO FIJO. LE GUSTARÍA NO TENER QUE LLEVAR LA PULSERA, QUE FUESE UNA SEÑAL AUTOMÁTICA QUE DETECTARA QUE HAY PELIGRO PARA EL USUARIO.
9716534670	NO SE LE OCURRE NADA PERO ESTA MUY CONTENTA
9716812322	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO, NO TIENE NINGUNA QUEJA.
9716816140	ESTÁ MUY CONTENTA, NO TIENE NINGUNA QUEJA.
9716819139	JESSICA VAZQUEZ ES SU ENFERMERA , ELLA HA HECHO LA ENCUESTA. ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
9716825734	ESTÁ MUY CONTENTA, NO HA TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN, PERO LE SIRVE DE MUCHO PARA HACERLE COMPAÑÍA Y SENTIRSE MÁS SEGURA.
9716833336	QUIERE QUE LA LLAMEN MÁS A MENUDO, SE ENCUENTRA MUY SOLA, Y LE GUSTARIA MÁS COMUNICACIÓN CON TELEASISTENCIA.
9716834056	INFORMA QUE LE GUSTARÍA TENER LAS LLAMADAS DE UNA FORMA MAS FRECUENTE.
9717129516	ME HA HECHO LA ENCUESTA JUNI GOMEZ GARRUCHO, QUE ES LA HIJA DE LA SEÑORA DOLORES GARRUCHO, Y COMENTA ESTAN MUY CONTENTAS CON EL SERVICIO .
9718519774	NO LO HA PENSADO NUNCA. CONTENTA
9718523132	NO TIENE NINGUNA QUEJA, ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
9718525328	ESTÁ MUY SATISFECHA NO SE LE OCURRE NADA.

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Media de cada Item



“

RESPUESTAS LITERALES POR BLOQUES

”

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

NIU	LITERALMENTE
191304691	ANTERIORMENTE LE FELICITABAN POR SU CUMPLEAÑOS. AHORA NO.ESTARÍA MEJOR AUMENTAR LA FRECUENCIA DE LLAMADAS.
9208027992	EL BOTON NO SE HA UTILIZADO Y NO HA TENIDO NINGUN PROBLEMA
9701922648	QUE HA NECESITADO UNA AMBULANCIA LE HAN RESPONDIDO AL MOMENTO AMABILIDAD Y RAPIDEZ
9200314188	SE CAYÓ UNA VEZ PERO ESTABA JUSTO EN EL PORTAL NO SE PODÍA LEVANTAR. ELLA SABE QUE EN EL PORTAL NO FUNCIONA. LAS TELEOPERADORAS LA LLAMAN Y SON MUY AMABLES.A LO LARGO DE LA ENCUESTA LA SEÑORA NO COORDINA BIEN
1300506981	SON CARIÑOSOS Y EN TODO MOMENTO SE SIENTE ATENDIDA.PERSONALMENTE ELLA NO LES LLAMA QUERIENDO. AL ESTAR EN LA CAMA QUE SIN QUERER ACTIVÓ ALGUNA VEZ LA MEDALLA Y LOS TELEOPERADORES ATIENDEN ENSEGUIDA
9200719018	VIVE SOLA,DURANTE EL DIA LE VIENE UNA PERSONA Y LE TRAE LA COMIDA.SUS HIJOS PASAN A VERLA.CONTENTA CON LAS LLAMADAS Y EL SERVICIO.
1308306059	1 VEZ AL MES LES LLAMAN - FELICITAN LOS CUMPLEAÑOS SON MUY AMABLES.
1300515076	A LA SEGUNDA RESPUESTA,NO SABE NO CONTESTA PORQUE NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA ,POR LO TANTO NO SABE QUE CONTESTAR.
1301316355	AL PRINCIPIO COMENTA QUE NO LO HA UTILIZADO EN CASO DE NECESIDAD SOLO PARA CUANDO LE LLAMAN QUE TOQUE,PERO A LO LARGO DE LA ENCUESTA SI QUE LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ.ES UNA SEÑORA DE OCHENTA Y CUATRO AÑOS Y VIVE SOLA, LLEVA TACA-TACA,LA LLAMAN CADA SEMANA Y ESTA CONTENTA (SU HIJA EN BREVE VIENE A VIVIR CON ELLA,EN EL PISO DE ARRIBA).COMENTA QUE DEBERIA DE FUNCIONAR EN LA CALLE
9718525328	ALGUNA VEZ SIN QUERER APRIETA Y COMPRUEBA QUE CONTESTAN ENSEGUIDA. IGUAL HOMBRÉS QUE MUJERES. SON MUY AMABLES
9200327630	ATENCIÓN MUY BUENA
9208126955	CARIÑOSAS LA FELICITAN LE LLAMAN 1 VEZ AL MES
540030078	CARIÑOSAS, A LOS TELEOPERADORES LES HA COMENTADO. AHORA NO LA VISITAN, QUE LE GUSTARÍA QUE VOLVIERAN
1303723581	CARIÑOSOS, LA LLAMAN EN CUMPLEAÑOS LA FELICITAN.
1306118489	CONTESTA LA ENCUESTA EL ESPOSO DE LA USUARIA E INDICA QUE EL TAMBIÉN ES USUARIO DEL SERVICIO.
9200322502	CONTESTAN RÁPIDO
1308213198	CUANDO VIAJA A CASA DE SUS HIJAS , AVISA DE QUE DÍA VOLVERÁ.
1307123660	CUANDO LO HA UTILIZADO HA SIDO CUANDO LE HAN COMENTADO QUE NOS LLAMEN. VIVE SOLA Y CUANDO VIAJA AVISA QUE ESTÁ FUERA, CUANDO REGRESA AVISA QUE YA ESTÁ EN CASA.
9200316174	CUANDO LO HA UTILIZADO HAN SIDO AMABLES Y RÁPIDOS. VIVE SOLA Y LE LLAMAN VARIAS VECES (NO SABE AL MES MAS O MENOS) Y NO RECUERDA QUE LE HAYAN VISITADO EN SU CASA
9704522977	DICE QUE NO HA PULSADO EL BOTÓN, TAMPOCO SABE SI EL PERSONAL TELEOPERADOR HA SIDO AMABLE PORQUE NO HA LLAMADO , TAMPOCO SABE SI EL TELEOPERADOR LE HA DADO SOLUCIÓN PORQUE NO HA LLAMADO
161136272	DICE QUE TARDAN MUCHO EN CONTESTAR
1300520680	EL NUNCA HA LLAMADO. CADA QUINCE , 20 DÍAS LOS TELEPEORADORES CONTACTAN .LE HAN FELICITADO SU CUMPLEAÑOS. LE GUSTARÍA MÁS FRECUENCIA.
1305609474	EL PERSONAL ES EXCELENTE
1300521095	ELLA LO HA TENIDO SIEMPRE POR SU PADRE Y SU TIO (AHORA LO TIENE ELLA POR CÁNCER DE MAMA) SE SIENTE MUY SEGURA Y ESTÁ MUY CONTENTA Y CUANDO LO HA UTILIZADO HA SIDO PARA COMPROBAR QUE FUNCIONA
9708524080	ELLA NO HA PULSADO AÚN EL BOTÓN POR NECESIDAD, SOLO LO HA HECHO PARA UNA PRUEBA Y DICE QUE HA SIDO MUY RÁPIDA LA RESPUESTA
1912311247	ELLA NO HA TENIDO QUE LLAMAR PARA ELLA (SI EN SU DIA CON SU MARIDO) Y FUERON MUY RAPIDOS.PERO CUANDO ELLA ATIENDE UNA VEZ AL MES O POR CUMPLEAÑOS SON MUY AMABLES
9714031763	ELLA NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR SIMPLEMENTE CUANDO LOS COMPAÑEROS LE LLAMAN.VIVE SOLA Y LE LLAMAN DOS VECES AL MES ESTA SATISFECHA CON EL SERVICIO
9718519774	ELLA NO LO HA UTILIZADO PERO LA RESPUESTA ES REFERENTE A CUANDO LA LLAMAN.VIVE EN CASA SOLA DE DIA PERO SIEMPRE ESTA ACOMPAÑADA POR SU NUERA Y EN COMPAÑIA CON UNA PERSONA DE NOCHE
9202529664	ELLOS DE MOMENTO NO HAN TENIDO QUE LLAMAR PERO CUANDO NOSOTROS LLAMAMOS MUY CONTENTOS.LAS LLAMADAS SON UNA VEZ AL MES
9203721710	ELLOS NO LO HAN PULSADO NUNCA PERO ALGUNA VEZ SE HA PULSADO CUANDO ELLOS HAN LLAMADO Y TODO CORRECTO.LLAMADAS A MENUDO DURANTE EL MES AUNQUE VIVE EN FAMILIA ES MUY MAYOR Y NO OYE MUY BIEN
9708616310	EN CASO DE NECESIDAD NO LO HA UTILIZADO,SOLO EN PRUEBAS.LO SUELEN UTILIZAR SU FAMILIA.ES DISCAPACITADO Y NO ESTA BIEN. CONTENTO CON EL SERVICIO
1618611071	EN LA PRIMERA PREGUNTA, NO SABE NO CONTESTA PORQUE NO HAN PULSADO EL BOTÓN NUNCA DE MOMENTO.
130345132	EN LA SEGUNDA PREGUNTA NO SABE NO CONTESTA PORQUE NO HA TENIDO QUE PEDIR AYUDA.
1304424120	ES DIABETICA Y SUELEN PULSAR SU HIJO O SU MARIDO.VIVE ACOMPAÑADA CON ELLOS Y SE SIENTE BIEN CON LAS LLAMADAS RECIBIDAS
9704534531	ES UN MATRIMONIO EL SR SANTIAGO NO SABE PARA QUE LLEVA EL MEDALLON, POR ESO HA REALIZADO LA ENCUESTA SU MUJER QUE TAMBIEN LO UTILIZA.CONTENTA CON EL SERVICIO, SOLO QUE NO FUNCIONA EN LA CALLE
9710216999	ES VIUDO Y SE QUEDO CON TELEASISTENCIA ESTA MUY CONTENTO.SI, HA TENIDO QUE UTILIZAR EL BOTON Y EN VIDA DE SU MUJER.HAN SIDO MUY RAPIDOS Y NO HAN TENIDO NINGUN PROBLEMA CUANDO HA OCURRIDO.CONTENTO CON LAS LLAMADAS QUE LE REALIZAN.
1309722809	ESTA MUY AGRADECIDA CON EL SERVICIO
9200919019	ESTA MUY AGRADECIDA Y MUY CONTENTA CON LA ATENCION
9716517575	ESTUVO ESPERANDO 1H PARA QUE LA ATENDIERAN

TO. Comentario Personal Teleoperador 2 . - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

920034675	FELICITAN CUMPLEAÑOS SON AMABLES
920581239	FELICITAN POR SU CUMPLEAÑOS. LA LLAMAN CADA 2 MESES LA SRA.GLORIA VIVE EN CASA CON SU HIJA QUE SE OCUPA DE ELLA.
9200318019	HA LLAMADO ALGUNA VEZ Y MUY CONTENTA Y MUY RÁPIDOS. MUJER DE NOVENTA Y DOS AÑOS, VIVE SOLA .
1300505350	HA PULSADO ALGUNA VEZ Y HAN SIDO AMABLES Y RÁPIDOS.VIVE SOLA AUNQUE SU HIJA VIVE ENCIMA DE ELLA. ESTA CONTENTA AUNQUE ESTA ESPERANDO QUE LE ENVÍEN EL SERVICIO DE CASA.
1307118756	HA PULSADO ALGUNA VEZ Y MUY CONTENTA CON EL SERVICIO, RÁPIDO Y AMABLES.VIVE SOLA PERO SUS HIJOS VIENEN CADA DIA
1303420952	HA PULSADO DE FORMA ACCIDENTAL, NO LO HA PRECISADO PARA NINGUNA URGENCIA.
1308724256	HA PULSADO EL BOTON PARA PRUEBAS
9716833493	HA TOCADO UNAS TRES VECES SIN QUERER Y MUY CONTENTA RESPUESTA RAPIDA Y MUY AMABLES.VIVE SOLA Y LE LLAMAN UNA VEZ CADA UNO O DOS MESES PARA ELLA ESTA BIEN PORQUE SE ENCUENTRA JOVEN Y VALIDA,SALE MUCHO DE CASA Y LO TIENE POR UNA EMERGENCIA
9717332003	HACE UNOS MESES LO UTILIZO PARA SU MARIDO CAYO Y SE ABRIO UNA PARTE DE LA CABEZA FUE ATENDIDO RAPIDO Y AMABLEMENTE.VIVE SOLA PERO TIENE UNA DE SUS HIJAS EN EL PUEBLO.CONTENTA CON EL SERVICIO
9200922596	HASTA EL DIA DE HOY NO LO HA LLEGADO A USAR,SALVO CUANDO LE LLAMAN.LE LLAMAN A MENUDO, UNA VEZ AL MES PARA ELLA ESTA BIEN, VIVE SOLA Y A VECES EN COMPAÑIA DE ALGUNO DE SUS HIJOS.
9201020390	HOMBRE DE NOVENTA Y CUATRO AÑOS VIVE CADA QUINCE DIAS O CADA MES CON CADA UNO DE SUS CUATRO HIJOS. HACE UN MES Y MEDIO QUE SE LO HAN INSTALADO Y EL NO ESTUVO EN ESE MOMENTO.LO UTILIZÓ EN SU DIA CON SU ESPOSA.PERO LA OPINIÓN DE ESTOS DÍAS ES QUE NO NO LO HA UTILIZADO (NI TAMPOCO LE HAN LLAMADO).
9716834056	INDICA QUE LA UNICA VEZ QUE LO PULSO FUE DE FORMA ACCIDENTAL.
9718725421	INFORMA QUE A TRAVES DE LA TELEASISTENCIA SOLICITO UNA PERSONA DE LIMPIEZA A DOMICILIO PARA AYUDARLES Y LA TARJETA DE APARCAMIENTO PARA EL VEHICULO Y RESTA A LA ESPERA DE QUE LES FACILITEN UNA SOLUCION AL RESPECTO.
9701130633	INFORMA QUE DESDE QUE FALLECIÓ SU ESPOSO NO LO HA UTILIZADO, SE LO OFRECIERON Y ACEPTÓ.
9705612775	INFORMA QUE HACE BASTANTE TIEMPO QUE NO LE LLAMAN, CREE QUE UNOS 2 MESES.
1300519959	INFORMA QUE NO HA TENIDO QUE LLAMAR PARA UNA URGENCIA. INDICA QUE ANTES DE QUE LO INSTALARAN YA DISPONIA DE UN APARATO QUE LE CUBRIA EN CASA Y EN LA CALLE Y AHORA DISPONE DE LOS 2 PUESTO QUE EL DE LA MEDALLA SOLO LE CUBRE EN CASA, EN LA CALLE NO.
9200325303	INFORMA QUE NUNCA LO HA PULSADO DE FORMA CONSCIENTE, SI ACCIDENTALMENTE Y LA RESPUESTA HA SIDO INMEDIATA.
9705230908	INFORMA QUE POR SUERTE NO HA TENIDO QUE PULSAR POR UNA URGENCIA, LAS 2 VECES QUE SE HA CAIDO HA SIDO EN LA CALLE DONDE NO PUEDE AVISAR.
1303911156	LA ATENCIÓN BUENA, 1 VEZ AL MES. LA FELICITAN POR CUMPLEAÑOS.
1913009688	LA CUIDADORA COMENTA QUE SI LE LLAMAN CADA UNO O DOS MESES ,PERO NO RECUERDA DE HABERLO UTILIZADO.RESPONDE LA CUIDADORA PORQUE EL NO OYE
9716533553	LA FELICITAN PARA EL CUMPLEAÑOS LA LLAMAN CADA 15 DÍAS SON MUY ATENTAS MUY BUEN SERVICIO
9201920940	LA LLAMAN CADA QUINCE DÍAS, ALGUNA VEZ ANTES. SON AMABLES.
9713829665	LA LLAMAN CON FRECUENCIA SON MUY AMABLES. NO SE HA CAÍDO NUNCA, NO HA UTILIZADO EL BOTÓN DE PULSAR. AGRADECE LA LLAMADA. DESCONOCE SU PLAN DE LLAMADAS.
1308711115	LA MEDALLA LA LLEVA SIEMPRE PUESTA, CADA 15 O 20 DÍAS LA LLAMAN FELICITANDO EL CUMPLEAÑOS
9713332612	LA SEÑORA NUNCA HA TENIDO QUE PULSAR EL BOTON. LE HAN LLAMADO PARA PROBAR EL BOTON NADA MAS Y HACER PRUEBAS
1304521145	LAS TELEOPERADORAS SON MUY ATENT@S EL CUMPLEAÑOS LE FELICITARON. TANTO HOMBRES CÓMO MUJERES SON MUY AMABLES CON ELLA.
9704122433	LE HACEN PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MEDALLA. LA SALUDAN SON MUY ATENTOS.
9710916311	LE LLAMAN 1 VEZ AL MES
9705327063	LES FELICITAN SUS ANIVERSARIOS.SON MUY AMABLES.LA SRA GALLEGO LLEVA LA MEDALLA, SU MARIDO LLEVA LA PULSERA. FRECUENCIA DE LLAMADAS CADA MES APROXIMADAMENTE. NUNCA LLAMAN ELLOS. LES GUSTARÍA UN MAYOR SEGUIMIENTO DE LLAMADAS Y VISITAS.
9716523395	LLAMAN 1 AL MES VEZ SON MUY AMABLES .
9711029033	LO HA TOCADO SIN QUERER PERO HAN SIDO MUY AMABLES.CONTENTOS CON EL SERVICIO
1304419900	LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ Y ESTAN CONTENTOS (SEGUN EL HIJO LE LLAMAN UNAS TRES VECES AL AÑO)
9200920389	LO HA UTILIZADO POR CAÍDAS LA ULTIMA VEZ POR EL FEMUR, LE RESPONDIERON MUY RÁPIDOS Y FUERON MUY AMABLES.VIVE EN SU CASA EN COMPAÑIA DE SUS FAMILIARES Y ESTÁ CONTENTA CON EL MEDALLÓN
1619017831	LO HAN APRETADO SIN QUERER POR ERROR
9201013273	LO UTILIZA CUANDO SE MARCHA A CASA DE SUS HIJAS , TIENE 96 AÑOS .LAS TELEOPERADORAS SON MUY AMABLES LA LLAMAN TAMBIÉN ALLÍ.
971525419	LO UTILIZAN MUCHO POR SU MARIDO, (RESPONDE SU SEÑORA PORQUE EL NO OYE).TIENEN LLAMADAS CADA MES Y SUELEN UTILIZAR EL MEDALLON HASTA EN CASO DE DUDA Y NECESIDAD DE SER OIDOS.MUY CONTENTOS
9200328995	LO UTILIZO HACE UN TIEMPO, A SU MARIDO LE DIO UN INFARTO Y RAPIDAMENTE SE PRESENTARON,FACIL DE UTILIZAR Y MUY AMABLES
1908808170	LO UTILIZO UNA VEZ POR UNA CAIDA Y FUE TODO MUY BIEN.CONTENTO CON LAS LLAMADAS QUE REALIZAMOS.VIVE CON SU MUJER Y SE ENCUENTRAN MAS SEGUROS CON EL MEDALLON
1303420366	MATRIMONIO QUE NO HAN LLEGADO A UTILIZAR EL APARATO SALVO CUANDO HEMOS LLAMADO PARA QUE PULSEN.LLAMAMOS UNA VEZ AL MES Y COMO DICEN ELLOS ESTAN BIEN Y DE MOMENTO NO LO NECESITAN ES CORRECTA LA LLAMADA DE UNA VEZ AL MES
9200915340	ME ALEGRA MUCHO QUE ME LLAMEN

TO. Comentario Personal Teleoperador 3 . - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

1303818722	ME COMENTA LA SEÑORA ANA QUE NO TENIDO QUE PULSAR NUNCA EL BOTÓN, Y EN REFERENCIA A SI LE HAN DADO SOLUCIÓN A LO QUE NECESITABA LA OPCIÓN NO SABE NO CONTESTA, PORQUE NO HA TENIDO OPORTUNIDAD DE HABLAR CON ELLOS ...SOLO PARA LA PRUEBA .
9716516553	ME COMENTA QUE CUANDO HA PULSADO EL BOTÓN HAN TARDADO PARA ELLA UN BUEN RATO EN CONTESTAR.
9200329299	ME COMENTA QUE NO HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE PULSAR EL BOTÓN, ME COMENTA QUE NO SABE COMO CONTESTAR A LA PREGUNTA DE SI ALGÚN PERSONAL HA TENIDO QUE SOLUCIONARLE ALGÚN PROBLEMA , PORQUE NO HA TENIDO LA OPORTUNIDAD.
1620312687	MUY AMABLES
9716319799	MUY CONTENTOS SIEMPRE QUE HA LLAMADO.VIVE EN COMPAÑIA DE SU PRIMO Y SU MUJER.RESPONDEN ELLOS PORQUE CONCEPCION HA ESTADO INGRESADA EN EL HOSPITAL Y HACE UNOS DIAS QUE ESTA EN CASA.CONTENTOS CON EL SERVICIO
9716532624	NO HA LLAMADO NUNCA, NO HA SUFRIDO NINGUNA URGENCIA.
1305316475	NO HA LLAMADO PARA NINGUNA URGENCIA.
9200330191	NO HA LLEGADO A UTILIZAR EL MEDALLON (SOLO UNA VEZ SIN DARSE CUENTA PERO NO POR EMERGENCIA)CADA DOS MESES SUELE TENER UNA LLAMADA DE TELEASISTENCIA,VIVE CON SU HIJA PORQUE SU PISO NO TIENE ASCENSOR Y ES UN SEGUNDO.SE CONSIDERA QUE ESTA MUY BIEN CUIDADA Y NO SE DESPEGA DE SU MEDALLA.
1611311696	NO HA NECESITADO NÚNCA AYUDA, NO HA LLAMADO NÚNCA. LAS TELEOPERADORAS LA LLAMAN 1 VEZ AL MES.SON MUY AMABLES. LA SRA COMENTA QUE TIENE A USUS HIJOS Y NIETOS QUE LA VISITAN.
9716321562	NO HA PULSADO EL BOTÓN
9206918417	NO HA PULSADO EL MEDALLON PARA NADA, SOLO PARA CUANDO LE HAN SOLICITADO HACER ALGUNA PRUEBA PARA PODER VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO.
9200330451	NO HA PULSADO NUNCA
1303915243	NO HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE PULSAR EL BOTÓN , POR ESO NO SABE SI TARDÁN MUCHO O POCO EN CONTESTAR.
1307913543	NO HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE PULSAR NINGUNA VEZ EL BOTÓN.
9718633761	NO HA TENIDO QUE AVISAR EN NINGUN MOMENTO. LE LLAMAN A MENUDO Y SUFICIENTE Y SIEMPRE CON AMABILIDAD
1602210925	NO HA TENIDO QUE LLAMAR
1913013936	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA
1307101957	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA.
1309716820	NO HA TENIDO QUE LLAMAR. PERO SI HA REALIZADO LAS PRUEBAS.VIVE SOLA PERO EN EL PISO DE ARRIBA VIVE SU HIJA .
1300523501	NO HA TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN, EN NIGUNA OCASIÓN
9716329588	NO HA TENIDO QUE PULSAR EL BOTÓN, EN NINGUNA OCASIÓN
9712425796	NO HA TENIDO QUE PULSAR PARA UNA URGENCIA.
9706632956	NO HA UTILIZADO EL BOTON, NO HA REALIADO NINGUNA CONSULTA. SOLO HAN LLAMADO PARA SABER COMO ESTA
1303423799	NO HA UTILIZADO LA MEDALLA HASTA EL MOMENTO NO HA TENIDO NINGUNA EMERGENCIA
9700413095	NO HAN PULSADO EL BOTÓN EN NIGUNA OCASIÓN... REFERENTE A LA AMABILIDAD DEL TELEOPERADOR ,TAMPOCO NO SABE NI CONTESTA YA QUE NO HAN TENIDO CONTACTO CON ELLOS Y TAMPOCO LE HA PODIDO AYUDAR .
1308219493	NO HAN PULSADO HASTA EL DÍA DE HOY, PERO SI HAN RESPONDIDO CUANDO HEMOS LLAMADO. ES UN MATRIMONIO QUE VIVE AL LADO DE SU HIJA Y SE ENCUENTRAN HASTA HOY BIEN SIN NECESIDAD DE TENER QUE LLAMAR.
9200317459	NO HAN TENIDO LA OPORTUNIDAD DE PULSAR EL BOTÓN. NO SABE SI EL PERSONAL LE DARÁ SOLUCIÓN PORQUE NO HA PULSADO NUNCA EL BOTÓN. COMO NO HA TENIDO OPORTUNIDAD DE HABLAR POR UNA EMERGENCIA ,NO SABE SI HAN SIDO AMABLES O NO. SI QUE ME COMENTA QUE CUANDO HICIERON LA PRUEBA EL TRATO HA SIDO MUY BUENA.
1913012393	NO HAN TENIDO QUE UTILIZAR EL BOTON NUNCA
1907110731	NO LE LLAMAN LAS MISMAS TELEOPERADORAS , SON AMABLES LLAMAN CADA 10 DÍAS
9705926042	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR
1302722365	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR ,SALVO CUANDO LE HA LLAMADO EL TELEOPERADOR
1611708979	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR SALVO PARA PODER ACTIVAR . VIVE SOLA CON SU CUIDADORA.CONTENTA CON EL SERVICIO
9200919719	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR SALVO PARA RESPONDER A LA LLAMADA. VIVE SOLA PERO EN EL PISO DE ABAJO VIVE SU HIJA. A ELLA LE GUSTA ESTAR EN LA CALLE Y LA DEJA EN CASA PORQUE LA PULSERA NO FUNCIONA EN LA CALLE Y SE OLVIDA CUANDO VUELVE.
9200320649	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR SALVO PORQUE HAN TENIDO QUE HABLAR CON ELLA POR SI FUNCIONA Y HAN SIDO RÁPIDOS. UNA SEÑORA DE NOVENTA Y UN AÑOS, VIVE CON SU HIJA Y UNA CUIDADORA QUE TIENE DURANTE EL DÍA
1301123747	NO LO HA PULSADO NUNCA
9703834390	NO LO HA TENIDO QUE UTILIZAR DE MOMENTO
1303422605	NO LO HA TENIDO QUE UTILIZAR SOLO PARA PRUEBAS
9711817620	NO LO HA TENIDO QUE UTILIZAR SOLO PRUEBAS
9718523132	NO LO HA USADO NUNCA
1908613190	NO LO HA UTILIZADO DE MOMENTO.

TO. Comentario Personal Teleoperador 4 . - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

1907115388	NO LO HA UTILIZADO NUNCA DE MOMENTO
9201129657	NO LO HA UTILIZADO NUNCA SOLO PARA PRUEBAS
1913012481	NO LO HA UTILIZADO SALVO A LA RESPUESTA DE CUANDO LLAMAN. VIVE CON SU MARIDO Y SU HIJA.SOLEDA NO PUEDE VIVIR SOLA PORQUE NO PUEDE CAMINAR Y SIEMPRE LO LLEVA COLGADO
9716532136	NO LO HA UTILIZADO SOLO LE HAN LLAMADO
1611716526	NO LO HA UTILIZADO, CUANDO LE DIO EL ICTUS LLAMO DIRECTAMENTE AL MEDICO
9712223538	NO LO HAN TENIDO QUE UTILIZAR NUNCA
1611314618	NO RECUERDA HABER LLAMADO (QUIZAS ALGUNA VEZ) VIVE SOLA Y TIENE UNA CUIDADORA. ESTA CONTENTA CON LAS LLAMADAS Y SE SIENTE SEGURA CON EL MEDALLON Y LA PULSERA.
9200312791	NO SABE NO CONTESTA EN LA PREGUNTA SI HA PULSADO EL BOTÓN, PORQUE NO HA TENIDO QUE PULSAR EN NINGUNA OCASIÓN . NO SABE NO CONTESTA EN LA PREGUNTA SI EL PERSONAL LE HA DADO SOLUCIÓN A LO QUE NECESITABA, PORQUE NO HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LLAMAR CUANDO DICE QUE EL PERSONAL HA SIDO AMABLE, HA SIDO PORQUE HA HECHO UNA PRUEBA Y HAN SIDO MUY AMABLES.
9200325768	NO SABE NO CONTESTA, A LA PREGUNTA SI EL TELEOPERADOR LE HA DADO SOLUCIÓN YA QUE NO HA PULSADO NUNCA NO NECESIDAD SOLO POR HACER UNA PRUEBA. NO SABE NO CONTESTA A LA PREGUNTA SI HA PULSADO EL BOTÓN, PORQUE NO HA TENIDO OPORTUNIDAD DE HACERLO. A LA PREGUNTA SI EL PERSONAL CONTESTA QUE SIEMPRE YA QUE LE HAN HECHO UNA PRUEBA Y HAN SIDO MUY AMABLES CON ELLA.
1612419201	NO SABE QUE CONTESTAR ,PORQUE NO HA TENIDO LA OPORTUNIDAD DE HABLAR CON NINGÚN OPERADOR .
970702273	NOS LA REALIZA SU HIJO. HACE UNOS DIAS DEMETRIO FALLECIO NOVENTA Y CUATRO AÑOS (LA UNICA VEZ QUE PARA EL SE PULSO) LO TENIAN DE HACE AÑOS PORQUE SU MADRE SUFRIO UN ICTUS Y ERA PARA ELLA, AL FALLECER LE QUEDO PARA SU PADRE (VIVIA SOLO) PERO NUNCA HA TENIDO NADA HASTA HACE UNOS DIAS.ATENDIERON RAPIDO Y MUY ATENTOS Y AMABLES
1307820063	NUNCA HA HABLADO CON NINGUN TELEOPERADOR PARA NADA, NI SIQUIERA PARA PRUEBAS
1913011697	NUNCA HA LLAMADO
9702826846	NUNCA HA NECESITADO PULSAR LA PULSERA
9718719984	NUNCA HA TENIDO QUE LLAMAR
9203729048	NUNCA HAN LLAMADO ELLOS. LAS TELEOPERADORAS LE LLAMAN CADA 15 DÍAS O 1 MES.
9716113775	NUNCA HAN NECESITADO USAR EL BOTÓN
1306112069	NUNCA LO HA UTILIZADO
9700229707	NUNCA LO HA UTILIZADO SOLO PARA PRUEBAS
9702712795	NUNCA LO HA UTILIZADO. VIVE SOLA CON AUXILIAR DE COMIDA CADA DÍA Y UNA PERSONA PARA LAS NOCHES. TIENE UN POCO DE ALZHEIMER Y LLEVA MEDALLÓN Y PULSERA
1309309755	NUNCA LO HA UTILIZADO.VIVE SOLA CON AUXILIAR DE COMIDA CADA DÍA Y UNA PERSONA PARA LAS NOCHES. TIENE UN POCO DE ALZHEIMER Y LLEVA MEDALLÓN Y PULSERA
1303709277	NUNCA LO HAN NECESITADO, SOLO PRUEBAS
1601712201	PODER TENER PSICOLOGO
9711521803	QUE ESTA MUY CONTENTA
160785260	RESPONDE EL MARIDO PORQUE LA MUJER NO RECUERDA PARA QUE SIRVE LE BOTON (LLEVA PULSERA)LO HA TENIDO QUE PULSAR VARIAS VECES Y EN ALGUNA OCASION LA AMBULANCIA TARDO,ASI QUE TUVIERON QUE TRASLADAR A SU MUJER EN COCHE PARTICULAR.LLAMAN LO NORMAL Y NECESARIO.CONTENTO CON EL SERVICIO
9712731760	RESPONDE SU CUIDADORA PORQUE ELLA NO PUEDE ATENDER LA LLAMADA .SOLO LO HAN USADO PARA PRUEBAS.LA ABUELITA VIVE CON SU CUIDADORA MENOS LOS FINES DE SEMANA.NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR SALVO PARA PRUEBAS.ELLA NO PUEDE PULSAR ASI QUE A TRAVES DE UNAS CAMARAS QUE TIENEN EN SU CASA HAN PODIDO COMPROBAR CUANDO HA NECESITADO AYUDA Y ELLOS HAN IDO.
1307119744	RESPONDE SU HIJA PORQUE SU MADRE NO OYE BIEN.SI HA LLAMADO ALGUNA VEZ.POR LAS LLAMADAS MUY CONTENTA POR EL SERVICIO
540450087	RESPONDE SU MADRE PORQUE ESTA EN REHABILITACION Y NO SE FIA DE LA LLAMADA.CONTENTA EN TODO EL SERVICIO AUNQUE NO LO SUELEN UTILIZAR SINO ES PRUEBA Y LAS LLAMADAS QUE RECIBE
971071280	SI CUANDO LO HA PRECISADO.VIVE SOLO EN UNA PARCELA.Y LE GUSTARIA QUE LE LLAMARAN ALGO MAS PARA HABLAR
1904614502	SI SALE DE CASA UNOS 15 DIAS SI LO PUEDE DESENCUFAR
1926610829	SIN QUERER LO ACTIVÓ ESTANDO DORMIDA Y ENSEGUIDA LA LLAMARON
1303418031	SOLICITA QUE SE LE LLAME PARA PONER OTRO TELEFONO DE OTRO FAMILIAR
9716525511	SOLO EN CASO DE MARCHARSE FUERA DE CASA MUY CARÍÑOSOS.VIVE SOLA Y ESTA ENCANTADA CON LAS LLAMADAS QUE LE REALIZAN
9717718110	SOLO HA LLAMADO CUANDO LE HAN PEDIDO QUE HAGA ALGUNA PRUEBA.
9200727944	SOLO HA LLAMADO PARA CUANDO SE VA DE VIAJE Y LO COMUNICA
1303514983	SOLO HAN USADO EL BOTON PARA PRUEBAS
1308715051	SOLO LA HA AVISADO CUANDO SE VA DE VACACIONES.VIVE SOLA PERO SE SIENTE SEGURA CON LA PULSERA
1611219549	SOLO LO HA USADO POR PRUEBAS
1307823670	SOLO LO HA UTILIZADO ALGUNA VEZ QUE HEMOS LLAMADO ,PARA QUE PULSE PARA COMPROBAR SI FUNCIONA FÁCIL Y RÁPIDO. DE VEZ EN CUANDO VIENEN A VISITARLA, VIVE SOLA
9712231511	SOLO LO HA UTILIZADO CUANDO LE HAN HECHO LLAMAR.VIVE SOLO Y DURANTE EL DIA TIENE UNA CUIDADORA.LE LLAMAN ESPACIADO PERO SE SIENTE BIEN Y NO NECESITA MAS LLAMADAS COMENTA QUE SIN EL MEDALLON TAMBIEN SE SIENTE TRANQUILO

TO. Comentario Personal Teleoperador 5 . - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

1301112151	SOLO LO HA UTILIZADO PARA PRUEBAS.MUY CONTENTA Y SATISFECHA.VIVE SOLA Y CONTENTA CON LAS LLAMADAS
1303408840	SOLO LO HA UTILIZADO PARA PRUEBAS.VIVE SOLA Y ESTA SATISFECHA
1905313051	SOLO LO HA UTILIZADO UNA VEZ PARA HACER UNA CONSULTA. VIVE SOLA Y ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
9705430649	SOLO LO HAN UTILIZADO PARA PRUEBAS
9207819864	SON ATENTOS LLAMAN CADA MES. LA FELICITAN EL CUMPLEAÑOS Y SANTO.
9713419515	SON MUY AMABLES Y SIMPÁTICOS DAN MUCHA ALEGRÍA. SON MUY AGRADABLES LLAMAN 1 VEZ .
9202914691	SON MUY AMABLES, MUY CARIÑOSOS ESTÁ MUY CONTENTA SIEMPRE LLEVA LA MEDALLA PUESTA.
1301420330	SON MUY ATENTAS
1306107687	TIENE FALTA DE AUDICION POR ESO NO RESPONDE ELLA.SOLO LO HA PULSADO CUANDO NOSOTROS LE HEMOS LLAMADO.ESTAN CONTENTAS CON LA LLAMADA QUE REALIZAMOS AL MES
1305307174	TO.01. ME VALORA COMO EXCESIVO PORQUE TIENE UN TAC RURAL Y ME COMENTA QUE CUANDO PULSA AL BOTÓN, LA LLAMADA VA CON RETRASO Y POR ESO VALORA COMO EXCESIVO, PERO QUE NO ES CULPA DE LOS TELEOPERADORES SINO DEL APARATO QUE TIENE EN SU CASA.
9700633637	TO.02- VALORA NS/NC PORQUE SE CAYO Y FUE LA VECINA QUIEN PICO AL BOTON Y HABLO CON LOS TELEOPERADORES.
540240762	TODOS LOS MESES LE LLAMAN ALGUNA VEZ. LE FELICITAN CUMPLEAÑOS. SON SIEMPRE AMABLES
1913013450	TUVO UNA CAÍDA Y LE ATENDIERON MUY RAPIDO
9702817472	UNA SEÑORA DISCAPACITADA VIVE EN SU CASA Y CON SU HIJO.CONTENTA Y SATISFECHA CON SU MEDALLA.LAS LLAMADAS SON CUANDO HACEMOS PRUEBAS O EN ALGUNA OCASION QUE HA TOCADO SIN QUERER EL MEDALLON
9200319150	UNA VEZ AL MES Y LA FELICITAN PARA EL CUMPLEAÑOS
9708233681	UNA VEZ LO APRETÓ SIN QUERER EL BOTON MIENTRAS ESTABA DURMIENDO Y NO SABE CUANTO TARADARON EN CONTESTAR PORQUE NO SE ENTERÓ
1913013747	UNA VEZ PULSÓ PORQUE LE LLAMARON PARA COMPROBAR. VIVE SOLO Y CONSIDERA NORMAL QUE LE LLAMEN UNA VEZ AL MES
1304710250	VIVE CON COMPAÑIA DURANTE EL DIA Y LA NOCHE SOLA.SOLO LO UTILIZA EN CASO DE QUE NOSOTROS LE DIGAMOS QUE PULSE.MUY CONTENTA CON EL SERVICIO HASTA AHORA POR LAS LLAMADAS PORQUE POR EMERGENCIA NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR
130524238	VIVE CON SU CUIDADORA.ESTA SATISFECHA CON LAS LLAMADAS CADA DOS MESES.
9716534459	VIVE CON SU HERMANA Y NO LO HAN TENIDO HASTA EL MOMENTO QUE PULSAR SALVO CUANDO HEMOS LLAMADO PARA VER SI LE FUNCIONA LOS APARATOS.LAS LLAMADAS SON REALIZADAS UNA VEZ AL MES Y ESTAN MUY CONTENTAS
9706624421	VIVE CON SU HIJA Y SUS NIETAS ESTA CONTENTO CON LAS LLAMADAS QUE REALIZAMOS Y LA RAPIDEZ CON QUE RESPONDEN CUANDO LO NECESITA
1309215426	VIVE CON SU HIJO Y ESTA CONTENTA CON EL SERVICIO,LAS LLAMADAS QUE RECIBE Y LO HA UTILIZADO UNA VEZ DONDE FUERON RAPIDOS Y AMABLES
9200329721	VIVE CON SU MADRE MAYOR Y ELLA VA EN SILLA DE RUEDAS.HA LLAMADO EN ALGUNA OCASION,PERO MAS SON LLAMADAS DE PRUEBAS.SATISFECHA CON EL SERVICIO.EN ESTOS DIAS TIENE VISITA CON LA TRABAJADORA SOCIAL YA QUE SUS CIRCUNSTANCIAS SON DURAS
1307121359	VIVE CON SU MARIDO QUE ESTA ENFERMO DEL RIÑON POR EL AZUCAR HACE AÑOS.NO LO HA UTILIZADO SI NO HA SIDO POR PRUEBAS CONTENTA CON SUS LLAMADAS .
9200327235	VIVE CON SU MARIDO Y SI TUVO QUE PULSAR UNA VEZ POR EMERGENCIA CON SU MARIDO.LA LLAMAN CADA QUINCE DIAS Y ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
1303417496	VIVE SOLA .SOLO UNA VEZ SIN DARSE CUENTA DURMIENDO.CONTENTA CON EL SERVICIO EN GENERAL
130139420	VIVE SOLA AUNQUE SUELE IR ALGUNO DE SUS HIJOS .ESTA CONTENTA CON LA FRECUENCIA DE LLAMADAS
9716522346	VIVE SOLA CERCA DE SUS HIJOS.NO LO HAN LLEGADO A UTILIZAR SALVO POR PRUEBAS DEL APARATO.CONTENTA CON LAS LLAMADAS
9704024870	VIVE SOLA EN UNA PARCELA MUY GRANDE.UTILIZA EL BOTON HASTA PARA CUANDO SE SIENTE TRISTE Y SIEMPRE ES ATENDIDA CON AMABILIDAD Y MUCHA ATENCION.SUS LLAMADAS HAN SIDO CADA QUINCE DIAS Y AHORA ES CADA MES.MUY CONTENTA CON EL SERVICIO
9712617792	VIVE SOLA ESTA ACOMPAÑADA POR LA MAÑANA,SE CAYO EN EL BAÑO DOS VECES (NO LLEVABA LA MEDALLA Y APRENDIO DE AHI A LLEVAR AHORA LA PULSERA) FUERON RAPIDOS EN CUANTO VINO LA CUIDADORA Y LLAMO. LA LLAMAN CADA QUINCE DIAS Y ESTA MUY CONTENTA
1608912134	VIVE SOLA PERO ACOMPAÑADA POR SU HIJA HASTA LAS NUEVE DE LA NOCHE POR SU HIJA LO HA UTILIZADO POCAS VECES (PERO SUELE OLVIDARSE EN ALGUNA OCASION DE PULSAR EL BOTON Y MARCAR EL TELEFONO DE SUS HIJOS) SATISFECHA CON EL SERVICIO
1922507654	VIVE SOLA PERO AL LADO DE SU HIJO. LO HA UTILIZADO POCAS VECES PERO ESTÁ MUY CONTENTA. NO RECUERDA NINGUNA VISITA EN SU DOMICILIO. RESPONDE SU HIJO PORQUE SU MADRE NO OYE BIEN.
1913009609	VIVE SOLA PERO SIEMPRE ESTA ACOMPAÑADA.MUY CONTENTA CON LAS LLAMADAS QUE RECIBE.ELLA NO PUEDE HABLAR PERO SABE PULSAR Y EL MOTIVO.
9714525920	VIVE SOLA TIENE NUEVE HIJOS Y TRECE NIETOS SE SIENTE ACOMPAÑADA EN HORAS PUNTAS COMO LA COMIDA Y ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO.PULSAR POR UNA EMERGENCIA NO PERO SI POR NOSOTROS (COMPROBAR SI FUNCIONA)
9716519531	VIVE SOLA TIENE UNA PERSONA EXTERNA TODO EL DIA (MENOS NOCHES) Y HASTA EL DIA DE HOY NO HA PULSADO EL BOTON SOLO PARA RESPONDER A LAS LLAMADAS QUE LE REALIZAN CADA MES Y VE NORMAL.
1307920753	VIVE SOLA Y ALGUNA VEZ HA TENIDO QUE AVISAR,CONTENTA CON EL SERVICIO Y CON SUS LLAMADAS
1302319866	VIVE SOLA Y ESTA ENCANTADA ,SON AMABLES Y CARIÑOSOS CUANDO LE HAN LLAMADO PARA PONERSE EN CONTACTO CON ELLOS POR SI LE FUNCIONAN LOS APARATOS
1606115267	VIVE SOLA Y ESTÁ ENCANTADA CON EL SERVICIO, CUANDO LO HA UTILIZADO LE HAN ATENDIDO RÁPIDO, MUY ATENTOS Y AMABLES
9716518655	VIVE SOLA Y ESTA ENCANTADA CON EL SERVICIO.SUELE LLAMAR CUANDO LE LLAMAMOS QUE PULSE SI FUNCIONA EL APARATO.ANTES LLAMABAMOS MAS A MENUDO AHORA LLAMAN ENTRE UN MES O MES Y MEDIO,ENTIENDE QUE HAY MAS GENTE Y ESTA BIEN.
9716514395	VIVE SOLA Y LO HA TENIDO QUE UTILIZAR UNA VEZ COMO CASO DE EMERGENCIA.CONTENTA CON SUS LLAMADAS Y EL SERVICIO

TO. Comentario Personal Teleoperador 6 . - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

9716534670	VIVE SOLA Y NO HA TENIDO QUE PULSAR HASTA LA FECHA (CAYO Y DESDE ENTONCES LLEVA LA MEDALLA) ESTA CONTENTA CON LAS LLAMADAS QUE LE REALIZAMOS.HA PULSADO CUANDO NOSOTROS LE HEMOS PEDIDO
9200326129	VIVE SOLA Y NO LO HA UTILIZADO .SOLO PRUEBAS .CONTENTA CON SUS LLAMADAS Y SUS APARATOS
1913014747	VIVE SOLA Y NO TIENE A NADIE .LE DA SEGURIDAD LA MEDALLA.ELLA NO LA LLEGADO A UTILIZAR SALVO CUANDO LLAMAMOS Y ESTA ENCANTADA
9202926337	VIVE SOLA Y NO TIENE HIJOS.ESTA CONTENTA CON EL SERVICIO PARA CUANDO NOS HA LLAMADO Y QUE SOMOS MUY ATENTOS
1307114727	VIVE SOLA Y SI QUE HA UTILIZADO EL MEDALLON EN CASO DE NECESIDAD. MUY CONTENTA Y MUY AMABLES
9710118244	VIVE SOLA,TIENE UNA PERSONA POR LAS MAÑANAS.NO LO UTILIZA PORQUE NO SE ACUERDA AUNQUE LO LLEVA ENCIMA.NO SUELE LLAMAR (LE LLAMAMOS PARA LAS PRUEBAS)
9707133266	VIVE SOLA.LO HA UTILIZADO SIMPLEMENTE PARA LAS PRUEBAS, CONTENTA CON LAS LLAMADAS
1907114133	VIVE SOLA.SATISFECHA CON EL SERVICIO Y MUY CONTENTA CON LAS LLAMADAS.LO UTILIZO UNA SOLA VEZ
1305620031	VIVE SOLA.SOLO LO HA UTILIZADO PARA LAS PRUEBAS Y SON TODOS MUY AMABLES.LA LLAMAN DE VEZ EN CUANDO Y TODO NORMAL
1303418932	VIVE SOLA.SUS HIJAS SON ENFERMERA Y AUXILIAR POR LO QUE COMO ELLA DICE ESTA MUY MIMADA Y SALVO QUE LE DIGAN QUE PULSE, NO LO HA UTILIZADO HASTA EL DIA DE HOY.
1604317229	VIVE SOLO (UN HIJO VIENE AL MEDIODIA Y DESPUES A LA TARDE TIENE A LOS DOS) NO SUELE LLEVARLO COLGADO, LO DEJA EN UNA HABITACION, COMENTA QUE NO LE DA IMPORTANCIA PORQUE NO LO HA NECESITADO HASTA EL MOMENTO.LO HA PULSADO CUANDO LE HEMOS LLAMADO Y PEDIDO.NO TIENE MUCHO EN CUENTA LAS VECES QUE LE LLAMAMOS
9200320270	VIVE SOLO Y ALGUNA VEZ LO HA TENIDO QUE UTILIZAR.MUY AGRADECIDO POR LAS LLAMADAS
1913010256	VIVE SOLO Y ALGUNA VEZ SI HA TENIDO QUE PULSAR,HA SIDO TODO NORMAL.LE LLAMAN UNA VEZ AL MES PERO ES BASTANTE
9207429612	VIVE SOLO Y TIENE OCHENTA Y CUATRO AÑOS. LE FALLA UNA PIERNA Y EL MEDALLON LO TIENE AHI (NO SUELE LLEVARLO)HACE UNAS NOCHES SUFRIO UNA CAIDA Y NO PUDO PULSAR .NO LE DA MUCHA IMPORTANCIA A LAS LLAMADAS.SOLO COMENTA QUE DEBERIA FUNCIONAR EN LA CALLE PORQUE SUELE CAERSE A MENUDO
1619014141	VIVEN SOLOS,CON UNA CUIDADORA.RESPONDE EL MARIDO PORQUE ELLA NO PUEDE.NO LO HAN UTILIZADO SALVO POR ERROR.CONTENTOS POR EL SERVICIO

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

NIU	LITERALMENTE
1304521145	EL APARATO DE TELEVIDA Y LA MEDALLA Y EL DETECTOR DE HUMOS LO INSTALARON TODO A LA VEZ. LE DÁ MUCHA TRANQUILIDAD.
1308306059	HUBO AVERÍA. ESTA SEMANA LE HAN PUESTO EL APARATO TODO NUEVO
9202914691	A LOS 2 MESES DE LA INSTALACIÓN LE FALLÓ LA MEDALLA. SE LO CAMBIARON ENSEGUIDA.
1612419201	A NIVEL DE TECNOLOGÍA TAMPOCO SABE QUE CONTESTAR,YA QUE NO HA TENIDO TRATO CON LOS EQUIPOS DE TELEASISTENCIA.
1604317229	AL PRINCIPIO DICE QUE ES DIFICIL DE PULSAR Y OTRA QUE ES FACIL.NO LO SUELE LLEVAR ENCIMA
1913012393	APARATO NUEVO RENOVADO POR VIEJO NO POR AVERÍA
1301112151	AUNQUE HASTA AHORA HAYA SIDO PARA PRUEBAS FACIL DE UTILIZAR
9712231511	AUNQUE NO HA LLEGADO A UTILIZARLO ESTA CONTENTO PERO TAMBIEN COMENTA QUE NO SE SIENTE IGUAL DE TRANQUILO QUE SIN EL MEDALLON
130524238	AUNQUE NO LO HAN LLEGADO A UTILIZAR SALVO EN CASO DE PRUEBAS SABE UTILIZARLO
970702273	AUNQUE PARA SU PADRE NO SE UTILIZO ESTABA MUY CONTENTO EN VIDA DE SU MADRE
9200320784	AVERIA DE DETECTOR DE GAS
1308213198	AYER DÍA 15/10 LOS TÉCNICOS LE CAMBIARON POR COMPLETO TODO EL EQUIPO Y MEDALLA.
9703123717	CAMBIARON EL APARATO POR TORMENTA
191304691	COMENTA QUE CÓMO SÓLO CONOCEN ESTOS NO PUEDE COMPARAR. PIENSA QUE TELEVIDA SE HA ESTANCADO.
9713523924	CUANDO SE VA LA LUZ AVISA
9200319150	CUANDO SE VA LA LUZ AVISA DE QUE ESTÁN SIN SERVICIO. HACE TRES AÑOS QUE LO TIENEN
9713829665	CUANDO SE VA LA LUZ ENSEGUIDA AVISA
9201013273	CUANDO SE VA LA LUZ LES AVISA SI DEJA DE FUNCIONAR.LA MEDALLA LA LLEVA SIEMPRE PUESTA.
9706632956	CUANDO SE VA LA LUZ SALE UNA VOZ INDICANDO QUE NO HAY LINEA DE TELEFONO
9718633761	DE MOMENTO NADA CON EL EQUIPO
9200329721	DEMASIADA INFORMACION RECIBIO Y CON SU MADRE MAYOR Y ELLA CON SU CONDICION LA VERDAD ES QUE NO SE ENTERO DE LA EXPLICACION
1308711115	EL APARATO DE TELEVIDA LA MEDALLA. LE LLAMAN UNA VEZ AL MES.
1300520680	EL APARATO FUNCIONA CORRECTAMENTE PERFECTO.
920581239	EL EQUIPO LO HAN CAMBIADO 1 VEZ 30 AÑOS ANTERIORMENTE LO TUVO EL PADRE. LO CAMBIARON 1 VEZ. COMENTA QUE TARDARON MUCHO HUBIERON COMPLICACIONES.
9708616310	EL SABE UTILIZARLO PERO LO UTILIZA MAS SU FAMILIA
1306107687	ELLA ES MAYOR Y TIENE FALTA DE AUDICION ,SI QUE SABE PARA QUE SE UTILIZA AUNQUE NUNCA LO HA PULSADO
1302319866	ELLA SOLO LO TOCA CUANDO NOSOTROS LLAMAMOS
1300505350	ENTENDIO TODO AUNQUE NO LO HA UTILIZADO EN URGENCIA
9716534459	ES FACIL DE UTILIZAR AUNQUE SOLO LO HAN PULSADO CUANDO HEMOS LLAMADO
1913013747	ES MUY FÁCIL UTILIZARLO
1912311247	ES MUY SENCILLO DE UTILIZAR
9200922596	ESTÁ CONTENTA CON LO QUE TIENE EN CASA

TC.04 Comentario Tecnología 2. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

9203719524	ESTA ESPERANDO QUE LE CAMBIEN EL APARATO A VECES FALLA PERO DE MOMENTO VA FUNCIONANDO
1611708979	FACIL DE UTILIZAR
1305620031	FACIL DE UTILIZAR AUNQUE LO HA UTILIZADO DE PRUEBAS
9716514395	FACIL DE UTILIZAR. LO SUELE UTILIZAR DE VEZ EN CUANDO
1303911156	HACE 8 DÍAS SE LO HAN CAMBIADO ES MÁS PEQUEÑO. LA MEDALLA NUEVA
9200322502	HACE POCO HAN CAMBIADO EL EQUIPO
1926610829	HACE POCO HAN CAMBIADO EL EQUIPO Y LA MEDALLA VARIAS VECES
9200325303	HACE POCO LE LLAMARON PARA CAMBIAR UNA PIEZA Y LE FACILITARON UN NUEVO COLGANTE.
540030078	HAN CAMBIADO LA MEDALLA
9716319799	HASTA AHORA SABIA PARA QUE SERVIA Y QUE TENIA QUE HACER (A PARTIR DE AHORA NO LO SABEN)
1615416068	INFORMA QUE HACE POCO QUE SE FUÉ LA LUZ Y LE LLAMARON DE INMEDIATO.
1904613969	INFORMA QUE SE LO HAN CAMBIADO HACE POCO.
9704122433	LA LLAMAN LO SUFICIENTE. NO LE HAN CAMBIADO NÚNCA LA MEDALLA TAMPOCO EL APARATO, NÚNCA LA VISITA LA COORDINADORA.
9200314188	LA SRA LLEVA LA MEDALLA. CONOCE QUE EXISTE LA PULSERA, PERO DICE QUE PESA MUCHO.
9716533553	LA SRA NO PUEDE LLEVAR EL CORDÓN Y LE CAMBIARON POR LA PULSERA.
9206918417	LA USUARIA COMENTA QUE ESTA INTERESADA EN QUE LE INFORMEN SOBRE EL DISPOSITIVO DE CAIDAS, POR SI LE PUEDE INTERESAR TENERLO EN SU DOMICILIO.
9207429612	LA VERDAD COMENTA QUE EL NO SUELE LLEVARLO
1607814961	LE CAMBIARON RECIENTEMENTE EL EQUIPO
1907110731	LE CAMBIARON TODO EL EQUIPO Y LA MEDALLA EL AÑO PASADO
9208126955	LE ENTRÓ AGUA POR LA VENTANA Y LO CAMBIARON ELLOS MISMOS DE LUGAR. EL APARATO HACE TRES AÑOS QUE LO TIENE .
9710118244	LE ES FACIL DE UTILIZAR ,PERO LE ES MAS FACIL UTILIZAR EL MOVIL (DICE QUE SUS HIJOS VIENEN MAS RAPIDOS)
9713332612	LE FUNCIONA MUY BIEN
9716523395	LE HAN CAMBIADO EL EQUIPO DE TELÉFONICA, TAMBIÉN UNA PULSERA NUEVA.
1601712201	LE TUVIERON QUE CAMBIAR EL EQUIPO DE VOZ Y AHORA VA BIEN
9705327063	LES HAN PUESTO APARATOS NUEVOS. ESTÁN MUY CONTENTOS , LOS CAMBIARON A UN LUGAR MÁS ADECUADO.
9716519531	LO HA ENTENDIDO TODO BIEN AUNQUE NO LO HA UTILIZADO
9710916311	LO HAN CAMBIADO TODO EL EQUIPO
971525419	LO HAN UTILIZADO MUCHO Y ES MUY FACIL Y RÁPIDOS
9713419515	LOS OPERADORES COMPRUEBAN AL LLAMAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA MEDALLA.
1303723581	MEDALLA, APARATO TELEASISTENCIA.
1922507654	MUY CONTENTO CON EL ARREGLO DE LA AVERÍA
9200320270	MUY FACIL DE UTILIZAR,SOLO HAY QUE APRETAR
9200328995	MUY SENCILLO DE UTILIZAR

TC.04 Comentario Tecnología 3. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

1302722365	NO HA TENIDO NINGUNA AVERÍA EN ESTE TIEMPO. LE HAN REEMPLAZADO UN DISPOSITIVO NUEVO HACE UNOS MESES .
1304419900	NO HA TENIDO NINGUNA REPARACIÓN
9201920940	NO LE HAN CAMBIADO EL APARATO
9201020390	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR, RECONOCE QUE EN VIDA DE SU MUJER SI LO UTILIZÓ Y EL SERVICIO ERA BUENO
9718525328	NO LO HAN CAMBIADO NUNCA.
9716833493	NO RECUERDA BIEN LA INFORMACION PERO SI DONDE PICAR (CUANDO LO INSTALARON ESTABA CON SU HIJO Y LE DIO SEGURIDAD)
9200920389	NO SE LE HA ESTROPEADO PERO SE LO HAN CAMBIADO HACE POCO
1307820063	NUNCA HA TENIDO QUE TOCAR EL BOTON NI EL APARATO
1303418932	REALMENTE NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR SALVO CUANDO LE HEMOS AVISADO QUE PULSE
1308715051	RECUERDA LA EXPLICACION Y SI ES FACIL
1301316355	SABE PARA QUE SE UTILIZA LOS APARATOS Y LE GUSTA PORQUE LA LUZ LE ILUMINA SU HABITACION SIEMPRE LLEVA LA MEDALLA CON ELLA
1602210925	SE HA CAMBIADO PERO NO POR AVERÍA
9716517575	SE HA CAMBIADO POR AVERÍA
1300506981	SE INTERRUMPE PORQUE SE VA LUZ AVISA
9714031763	SE LE HA IDO LA LUZ ALGUNA VEZ PERO ENSEGUIDA VUELVE Y ES AVISADA
9718519774	SI SE LE ESTROPEO Y FUERON MUY RAPIDOS EN CAMBIARLO
9200318019	SOLO FALLAN LOS BOTONES CUANDO SE VA LA LUZ Y LE HAN AVISADO ALGUNA VEZ POR NO TENER CORRIENTE
9202529664	SOLO LE FALLAN CUANDO SE VA LA LUZ (LUCES ROJAS - VERDES) Y NO SUELEN AVISAR
1307823670	SOLO LE HA PASADO POR CAUSA DE CAÍDA DE LUZ QUE SE VAYA LAS LUCES DEL DISPOSITIVO PERO HA ESPERADO UN RATO Y LE HA VUELTO. NINGUN PROBLEMA GRAVE
1913010606	SOLO LO HA UTILIZADO CUANDO HEMOS LLAMADO PARA QUE PULSE Y TODO MUY BIEN.VIVE SOLA TIENE OCHENTA Y CINCO AÑOS PERO VIENEN SUS NIETOS E HIJAS Y TIENE LLAMADAS ESTA CONTENTA CON SU MEDALLON.
1308219493	SOLO LO UTILIZAN HASTA AHORA PARA CUANDO LE AVISEN QUE PRUEBE
1611311696	SÓLO TIENE INSTALADO EL EQUIPO Y LA MEDALLA.
9203729048	SON LOS MISMOS APARATOS NUNCA HAN DADO AVERÍA. EL SERVICIO ES BUENO
1305307174	TAC RURAL
1611314618	TE COMENTA QUE SABE PARA QUE SIRVE Y COMO SE UTILIZA Y DE PRONTO COMENTA QUE NO SABE COMO SE UTILIZA
9200330191	TIENE EL APARATO DESDE QUE SUFRIÓ UNA CAÍDA Y SE ROMPIO EL PERONÉ. ESTÁ CONTENTA
1300521095	TIENE POCO VOLUMEN EN EL RESTO DEL PISO
9702712795	TIENE UN POCO DE ALZHEIMER Y SE LE OLVIDA
1611217012	TIENEN QUE CAMBIAR EL APARATO, VENIR A PARTIR DE LAS 13H CUANDO ESTÁ LA PERSONA CUIDADORA DEL AYUNTAMIENTO
9701922648	TODO BIEN HASTA AHORA Y FÁCIL DE UTILIZAR
540240762	UNA VEZ LA PILA FALLÓ DEL EQUIPO ANTIGUO. AL DÍA SIGUIENTE LOS TÉCNICOS LE RENOVARON TODO EL EQUIPO. POR EL NUEVO
1913014747	UNA VEZ LE SALTO LA ALARMA DEL FUEGO Y AUTOMATICAMENTE SE PUSO EN ALERTA Y NERVIOSA (SE LE OLVIDO LA SARTEN)SALIO UNA VOZ PARA TRANQUILIZARLA ESO LE DIO TRANQUILIDAD
9203721710	VIVE CON SU FAMILIA ES MUY MAYOR Y AUNQUE SABE COMO PULSAR, LO UTILIZARIAN ELLOS

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

NIU	LITERALMENTE
971071280	EL PILOTO SE ESTROPEO Y LLAMO,LE COMENTARON QUE PASARIA EL TECNICO (NO SABE QUE PASO Y AL FINAL SOLO SE SOLUCIONO)
1926610829	LO TIENE CONECTADO POR INTERNET. HACE POCO HAN ACTUALIZADO LOS TÉCNICOS LA LÍNEA.
1905307818	AGRADECERLES LA DISPONIBILIDAD QUE TIENEN.
1308306059	CAMBIARON POR FALLO 1 VEZ. ESTA SEMANA EL 22/10 LES PUSIERON TODO NUEVO MEDALLAS Y APARATO.
1308213198	CAMBIARON TAMBIEN LA MEDALLA EL DÍA 16/10
9207819864	CAMBIÓ DE COMPAÑIA DE TELEFÓNICA A OTRA. VINIERON LOS TÉCNICOS LE CAMBIARON TODO EL APARATO.
9704024870	CONTENTA CON LA REPARACION .GENTE MUY AMABLE
9704122433	EL APARATO NO LO HAN CAMBIADO NUNCA. LA MEDALLA TAMPOCO.
540450087	EL APARATO NUEVO QUE LE HAN INSTALADO MUY CONTENTA
9201013273	EL APARATO Y LA MEDALLA SE LO HAN CAMBIADO 1 VEZ. LA COORDINADORA NO LA HA VISITADO.
9201020390	ÉL NO ESTABA CUANDO SE LO INSTALARON
1913009688	ELLA NO ESTABA EN ESE MOMENTO PERO COMENTA QUE SI QUE FUERON AMABLES POR LO QUE COMENTARON
1304710250	ESTA CONTENTA PORQUE LE HAN PUESTO EL NUEVO APARATO HACE UNOS DIAS
9200329421	ESTÁ MUY CONTENTA,CON EL SERVICIO Y NO QUIERE COMENTAR NADA MALO PORQUE ESTÁ MUY AGRADECIDA CON EL TRATO CON ELLA.
1302722365	ESTÁ MUY CONTENTO CON EL SERVICIO INSTALADOR
160785260	ESTA TARDE VIENEN A PONER EL APARATO NUEVO,LES LLAMARON ANTES PARA QUE LO TUVIERAN EN CUENTA
9200921621	ESTAN A LA ESPERA DE QUE VENGAN A CAMBIAR EL APARATO POR OTRO NUEVO POR MEJORA, NO POR AVERÍA.
1303420366	ESTE SABADO PASARON A INSTALAR EL NUEVO APARATO FUERON MUY AMABLES Y ESTAN CONTENTOS
1604317229	ESTUVIERON SUS HIJOS EN LA INSTALACION Y EL NO SABE NADA
1303911156	ESTUVO CONTENTA ES MÁS PEQUEÑO
9208126955	ESTUVO UNA CHICA TÉCNICA LA QUE LE EXPLICÓ E INSTALÓ.
9710916311	EXISTE UN APARATO QUE DETECTA LOS HUMOS
9200327630	FUE EL TECNICO PARA HACER EL CAMBIO DEL APARATO.
1620312687	FUE UN TÉCNICO PARA HACER UNA REVISIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y DECIDIERON CAMBIARLE UNO, LA USUARIA COMENTA QUE FUNCIONABA BIEN.
9716525511	HAN SIDO MUY AMABLES CUANDO HAN VENIDO
191304691	HUBO AVERÍA Y SE LO CAMBIARON ENTERO.
9206027495	INFORMA QUE HACE POCO LES VISITARON Y SOLICITA QUE ESTAS VISITAS SE HAGAN DE MARTES A JUEVES PUESTO QUE EN ESOS DIAS SU HIJA SE ENCUENTRA EN EL DOMICILIO.
1304419900	LA ATENCIÓN DE CUANDO VINIERON LA PRIMERA VEZ ESTUVIERON MUY CONTENTOS Y FUÉ MUY AMABLE
920581239	LA CLIENTE COMENTA QUE TUVIERON UNA AVERÍA Y TARDARON MUCHO EN ACUDIR PARA SOLUCIONARLO.
1306511682	LA CUIDADORA ME INFORMA QUE NO HA HABIDO NINGUNA AVERIA, SIMPLEMENTE CAMBIARON EL APARATO VIEJO POR UNO NUEVO.
9202529664	LA INSTALACIÓN COMENTA QUE LA HIZO UN ELECTRICISTA DE LA CALLE Y LA AMABILIDAD CUANDO TRAJERON LOS APARATOS MUY CONTENTOS
9202914691	LA INSTALACIÓN DE APARATOS SON LOS MISMOS DEL INICIO. SÓLO CAMBIARON LA MEDALLA.
9200322502	LA MEDALLA NO LA LLEVA
9200919719	LA PERSONA QUE SE LO PUSO ERA UNA MUCHACHA MUY AGRADABLE Y ALEGRE
9718525328	LA PULSERA LA LLEVA SIEMPRE INCLUSO EN LA DUCHA. NO LE HAN CAMBIADO LOS APARATOS TINENE LOS MISMOS.
9206918417	LA USUARIA ME INFORMA QUE LAS VECES QUE HA IDO UN TÉCNICO FUE PARA LA INSTALACIÓN Y LA ÚLTIMA QUE HA PESAR DE NO TENER NINGUNA AVERIA LE CAMBIARON EL APARATO POR UNO MÁS NUEVO

TM. Comentario Servicio Técnico 2. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

9716523395	LE CAMBIARON EL APARATO DE TELEFÓNICA Y TAMBIÉN LA MEDALLA.LA LLEVA CÓMO PULSERA Y LA PERDIÒ. ENSEGUIDA LE LLEVARON TODO NUEVO.SIEMPRE HAN IDO LOS TÉCNICOS. NO HABLA DE COORDINADORA NO RECUERDA.
540240762	LE CAMBIARON TODO EL EQUIPO ENTERO, PORQUE EL ANTIGUO CADUCÓ LA PILA.
1606115267	LE HAN CAMBIADO AL NUEVO Y ESTÁ MUY CONTENTA
9718519774	LE HAN CAMBIADO EL APARATO (QUE VA CON TARJETA) MUY CONTENTA Y AMABLES
1308711115	LE HAN CAMBIADO EL APARATO SE LO PUSIERON NUEVO DE COLOR GRIS, HACE 2 AÑOS
9713829665	LE HAN CAMBIADO EL EQUIPO COMPLETO TODO NUEVO. LE HAN CAMBIADO LA MEDALLA
970532870	LE HAN CAMBIADO VARIAS VECES LA MEDALLA PERO POR MEJORA NO POR AVERÍA
1913009609	LE HAN PUESTO EL NUEVO Y MUY CONTENTA
1303408840	LE HAN PUESTO HACE UNAS SEMANAS UNO NUEVO PORQUE SE LE AVERIO.CONTENTA CON EL SERVICIO Y LA SEÑORITA MUY AMABLE
9714525920	LE HAN PUESTO UNO NUEVO Y MUY AMABLES
1304521145	LE INSTALARON EL DETECTOR DE HUMOS Y EL APARATO DE TELEVIDA A LA VEZ.
9705327063	LES CAMBIARON DE LUGAR LOS APARATOS , HACE HACE UN AÑO.LOS APARATOS FUNCIONAN SIEMPRE MUY BIEN.
9702712795	LLEVA MEDALLÓN Y PULSERA
1611311696	LOS TÉCNICOS LE HAN LLAMADO EN ALGUNA VEZ PARA COMPROBAR QUE FUNCIONA CORRECTAMENTE. CUANDO SE VA LA LUZ SI HAY APAGÓN AVISA.
1307820063	ME INSISITE QUE NUNCA HA IDO NINGUN TECNICO O NO LO RECUERDA, DICE QUE SE LO PUSO SU HIJA
9200319150	MEDALLA EQUIPO TELEASISTENCIA,
540030078	MEDALLA Y APARATO
9203729048	MEDALLA Y EL APARATO DE TELEVIDA
9200922596	MUY AMABLES
9200316174	MUY CONTENTA CON LA INFORMACION DE LOS DISPOSITIVOS
9200320649	MUY CONTENTA CON LA INSTALACION
1300506981	NO HA TENIDO AVERÍAS NUNCA
1912311247	NO HA TENIDO NINGUNA AVERÍA SALVO UNA LUZ QUE NO ERA ROJA Y VINIERON A MIRARLA, TRATO BUENO
1307121359	NO HA TENIDO NINGUNA AVERIA Y ESTA MUY CONTENTA
9200314188	NO LE HAN CAMBIADO NUNCA EL EQUIPO. EL TÉCNICO ERA CONOCIDO DE SU HIJO Y LE HIZO MUCHA ILUSIÓN SE LO EXPLICÓ MUY BIEN. EL EQUIPO FUNCIONA BIEN.
9201920940	NO LE HAN CAMBIADO NUNCA LA PULSERA NI APARATO.SOLICITA RENOVAR EL CORDÓN DE LA PULSERA
1606417866	NO RECUERDA LA INSTALACIÓN
9200320270	NO SE LE HA ESTROPEADO EN TODO EL TIEMPOO.HACE UNOS DIAS LE HAN PUESTO UN NUEVO APARATO.
9713419515	NÚNCA TUVO AVERÍA. NÚNCA SE LO HAN CAMBIADO.
9716518655	SE LE ESTROPEO Y FUERON MUY RAPIDOS
1905313051	SE LO HAN CAMBIADO POR OTRO NUEVO (EL ANTERIOR IBA POR EL TELÉFONO FIJO) EL NUEVO VA POR LUZ .TODO MUY BIEN EXPLICADO
1309309755	SE QUEJE DE UN RUIDO QUE LE HAN COMENTADO LOS INSTALADORES DEL TELEFONO QUE LE VIENE DEL APARATO DE TELEASISTENCIA.
9200318019	SOLO FALLAN LOS BOTONES CUANDO SE VA LA LUZ Y LE HAN AVISADO ALGUNA VEZ POR NO TENER CORRIENTE
1300520680	SÓLO VISITA E INSTALACIÓN INICIAL.
9714031763	TANTO EL CHICO COMO LA CHICA FUERON MUY AMABLES
1309722809	TODO EN GENERAL FUNCIONA BIEN PORQUE ESTA BIEN CORRGINADO
1304723595	TUVO QUE COMPRAR UN APARATO
9716533553	TUVO QUE COMPRAR UN APARATO PARA ENCHUFAR EL TELEVIDA , PORQUE NO TENÍA TELÉFONO FIJO. A SU HERMANA COMENTA QUE LE PUSIERON EL TELEVIDA Y TAMPOCO TENÍA TELÉFONO FIJO Y NO TUVO QUE COMPRAR NADA
9716834350	VINIERON A CAMBIARLE EL APARATO POR OTRO NUEVO PERO NO POR AVERÍA Y RESULTA QUE ESTABA DEFECTUOSO, LE VOLVIERON A TRAER OTRO Y BIEN
1308219493	VINIERON DOS VECES POR UN CABLE Y MUY AMABLES

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

NIU	LITERALMENTE
9201013273	VISITA DE LA COORDINADORA POR PRIMERA VEZ. NÚNCA HAN VUELTO HA VISITARLA.
920034675	1 VEZ
1307813921	1 VEZ NO HA VUELTO. VISITÓ LA VIVIENDA.
1303403601	AL SER LA CUIDADORA NO SE ENCONTRABA EN CASA NO PUEDE VALORARLO
9716522346	ALGUNA VEZ A VENIDO Y HAN SIDO AMABLES
1303911156	CADA 6 MESES LA VISITA
1611311696	DE 6 A 8 AÑOS QUE TIENE LOS MISMOS APARATOS NÚNCA LA HAN VUELTO HA VISITAR LAS COORDINADORAS PRESENCIALMENTE.
540450087	DE VEZ EN CUANDO RECIBE LA VISITA DE LA ZONA LE RESUELVE LAS DUDAS MUY CONTENTA
1913009609	DE VEZ EN CUANDO VIENE UNA COORDINADORA Y LE AYUDAN EN LAS DUDAS DE ESE MOMENTO
1619014141	DE VEZ EN CUANDO VIENE,AVISA PARA EL DIA Y LA HORA,ES MUY AMABLE
1302319866	FUE VISITADA HACE TIEMPO POR DOS DIFERENTES Y LE MIRARON LA MEDICACION FUERON AMABLES Y LE DIERON INFORMACION
9718525328	FUERON SUS HIJAS QUE HABLARON CON LA COORDINADORA.ESTUVO LA PRIMERA VEZ Y NO HA VUELTO. NO HABLÓ ELLA PERSONALMENTE.NO LA HAN VUELTO HA VISITAR.
1907110731	HACE 5 AÑOS QUE ESTUVO LA COORDINADORA Y NO HA VUELTO
1306107687	HACE MUCHO TIEMPO SI FUE VISITADA POR LA COORDINADORA DE LA ZONA,EN ESTOS MOMENTOS NO
1304521145	HACE TRES MESES QUE LA HAN VISITADO SON MUY CARIÑOSAS ATENTAS.
1309309755	HACE UNOS AÑOS VINIERON Y FUERON MUY AMABLES (AHORA YA NO VIENEN)
9712617792	HAN VENIDO Y SON AMABLES Y LE AYUDAN EN CUALQUIER DUDA
1615416068	INFORMA QUE HACE 3 AÑOS QUE TIENE LA MEDALLA Y NO LA HAN VISITADO.
9713829665	LA COORDINADORA ES MUY AMABLE SÓLO LA HA VISITADO 1 VEZ. NO TIENE NINGÚN DISPOSITIVO INSTALADO DE HUMO,GAS, NO CONOCE EL PLAN DE LLAMADAS. VIVE SOLA. CUESTA SIGA CON EL ORDEN DE LAS PREGUNTAS.
1304419900	LA COORDINADORA DE LA ZONA VINIERON ANTES DE LA COLOCACIÓN DE LOS APARATOS Y FUERON MUY AMABLES (DESDE ENTONCES NO HAN VENIDO PARA NADA)
1308711115	LA COORDINADORA LE HA VISITADO DOS VECES. VIVE SOLA PERO TIENE A SUS HIJAS A DOS PUERTAS EN LA MISMA CALLE.
9705327063	LA COORDINADORA SÓLO LE VISITÓ LA PRIMERA ANTES DE QUE LES HICIERAN LA INSTALACIÓNAL SR.GALLEGO LE FALTA UNA PIERNA, ES ELLA LA QUE SE OCUPA DE ÉL . SOLICITA ASESORÍA PARA QUE PUEDA RECIBIR AYUDA EN EL DOMICILIO.LA SRA. GALLEGO PIERDE CALIDAD.
191304691	LA HIJA ESTÁ DESINFORMADA, NO LES HAN VISITADO. COMENTAN QUE HOY LES HAN LLAMADO PERO QUE NO SE IDENTIFICARON SI SON COORDINADORES HO TELEOPERADORES.
9202914691	LA PRIMERA VISITA ANTES DE LA INSTALACIÓN. MUY CARIÑOSA . NO HAN VUELTO . SILE GUSTARÍA QUE LE HICIERAN MÁS SEGUIMIENTO DE LLAMADAS Y VISITAS.VIVE SOLA.
540240762	LAS COORDINADORAS LE VISITAN DE VEZ EN CUANDO, NO DETERMINA EL TIEMPO ENTRE VISITAS.LE PREGUNTAN POR LA MEDICACIÓN QUE TOMA Y SI HAY DUDAS ENSEGUIDA LE EXPLICAN Y DESPEJAN SUS DUDAS.

CO. Comentario Coordinadores 2. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

9716529714	LAURA QUE ES LA COORDINADORA DE ZONA ES ENCANTADORA Y ESTAN MUY CONTENTAS CON ELLA
9710916311	LE COMENTARON A LA COORDINADORA QUE NECESITA EL DETECTOR DE HUMOS.
9716533553	LE HAN HECHO 2 VISITAS.HACE POCO TIEMPO QUE SE LO HAN INSTALADO.
1926610829	LE HAN VISITADO 2 VECES. LA ÚLTIMA EL AÑO PASADO.
9714525920	LE HAN VISITADO DOS VECES Y MUY CONTENTA LE MIRARON LAS MEDICINAS Y LE PUSIERON UNA PULSERA,PERO QUISO MEJOR EL MEDALLON COMO SIEMPRE.ANTES DE IR A SU CASA LLAMARON A SU HIJA Y ELLA AVISO A SU MADRE PARA QUE ABRIERA
1301316355	LE HAN VISITADO UNA O DOS VECES Y HACE MUCHO TIEMPO,FUERON AMABLES Y SI PREGUNTABAS ERA RESPUESTAS CLARAS
9705117443	LE OFRECIERON UNA CAMA MAS ADAPTADA PARA ELLA
9203729048	LES HAN RESUELTO TODAS LAS DUDAS.
1300506981	MEDALLA Y TIENE ASISTENTA SOCIAL PARA LAS DUCHAS Y UNA CHICA DE LIMPIEZA . SERVICIOS SOCIAL ES VIUDA 96 AÑOS
540030078	MUY CARIÑOSAS CUANDO LA VISITADO. LLEVAN DOS AÑOS SIN VISITARLA
1913013747	RECUERDA UNA VEZ PARA DARLE INFORMACION, LE EXPLICÓ BIEN
9201920940	RENOVAR EL CORDÓN DE LA PULSERA . NO RECUERDA LA FRECUENCIA DE LAS VISITAS. 1 VEZ AL AÑO.
9701922648	SIEMPRE QUE HAN VENIDO HAN SIDO AMABLES Y LE HAN ATENDIDO BIEN ANTE SUS DUDAS
9200320649	SOLAMENTE HAN VENIDO UNA VEZ PERO FUERON MUY ATENTAS Y AMABLES
1300520680	SÓLO FUERON 1 VEZ DE VISITA Y LE INSTALARON LOS APARATOS.SE LOS INSTALÓ LA MISMA CHICA.
9200330191	SOLO RECUERDA UNA VEZ (NO SABE SI HAN PODIDO VENIR Y NO SE ENCONTRABA EN SU DOMICILIO) Y FUE AMABLE Y CORRECTA
9200322502	SÓLO SON LOS HIJOS LOS QUE HABLAN CON ELLOS
9201020390	SOLO UNA VEZ VINIERON EN VIDA DE SU ESPOSA Y LE EXPLICARON COMO FUNCIONABA TODO,RECUERDA VAGAMENTE PORQUE ES MUY MAYOR
1300521095	SOLO VINIERON UNA VEZ Y FUERON MUY ATENTAS
971525419	SON CORRECTAS ,SABEN ESCUCHAR Y CUALQUIER PREGUNTA SABEN RESPONDER. MUY CONTENTA.VIENEN A MENUDO AL PUEBLO PORQUE TIENEN UN TRATO ESPECIAL
1307823670	SUELEN VENIR A VISITARLA Y UNA OCASIÓN LE MIRARON LA CAJA DE MEDICACIÓN Y LE INFORMARON DE ALGUNA MEDICACIÓN MAS FUERTE PARA QUE LO TUVIERA EN CUENTA Y ESTÁ MUY CONTENTA
9704024870	TIENE UN SEGUIMIENTO Y LA CHICA QUE LE LLEVA ES MUY AMABLE.ANTES DE IR SIEMPRE LA LLAMA
1308306059	UNA VEZ AL AÑO LES VISITAN. LLAMAN 1 VEZ AL MES. HACE POCO LES HAN CAMBIADO LAS MEDALLAS Y EL APARATO.
1913010606	UNA VEZ VINO UNA PERSONA PERO NO LE TERMINO DE GUSTAR Y HABLO CON LA ASISTENTA SOCIAL Y COMO VIVE SOLA Y TIENE PROBLEMAS DE VISION,VIENE UNA DE SUS HIJAS A HACER LIMPIEZA Y A ESTAR CON ELLA
1308715051	VINO UNA SOLA VEZ UN CHICO MUY AMABLE
9207819864	VISITA 1 VEZ AL MES LA SISTENCIA SOCIAL. COORDINADORA ANTES DE INSTALARLO.
1307122672	VISITAS NO TIENE. SOLO LA PRIMERA PARA LA VALORACION QUE FUE MUY ATENTA. NO HAN VUELTO HA VISITARLA.
9718519774	YA HACE UNOS AÑOS QUE LLEVA LA PULSERA Y SOLO VINO UNA VEZ Y FUE MUY ATENTA

Quejas - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

Observaciones.

NIU	LITERALMENTE
1932613789	CONSIDERA QUE TARDAN DEMASIADO EN LLEGAR AL DOMICILIO EN CASO DE URGENCIA, SIEMPRE HA RECURRIDO A FAMILIARES O VECINOS PUESTO QUE SON MAS RAPIDOS.
1300521095	ENCUENTRA QUE TIENE POCO VOLUMEN EN EL RESTO DEL PISO
9200329721	ES UNA SEÑORA QUE VA EN SILLA DE RUEDAS Y VIVE CON SU MADRE MAYOR Y UNA VEZ PULSO EL BOTON PORQUE SE ESTABA RESBALANDO DE LA SILLA DE RUEDAS Y LA RESPUESTA FUE QUE ELLOS NO PODIAN HACER NADA.DESDE ENTONCES PAGA UN SERVICIO A PARTE QUE LE AYUDAN EN CASO DE NECESIDAD
920095437	INFORMA QUE LE GUSTARIA LA PULSERA POR SI SE ENCUENTRA EN LA CALLE Y LE PASA ALGO, AL INDICARLE QUE EN LA CALLE NO FUNCIONA YA NO LA QUIERE. SOLICITA UNA MAYOR FRECUENCIA DE LLAMADAS PUESTO QUE SE ENCUENTRA SOLA Y EL PERSONAL QUE LE LLAMA ES MUY AMABLE Y SIMPATICO.
1309610321	INSISTE QUE HACE TRES MESES QUE HA PEDIDO QUE SE LO ARREGLARAN Y AÚN NO HA IDO NADIE, TIENE LA MEDALLA ABIERTA
1913008972	LE HAN RENOVADO EL APARATO HACE POCO Y LE SALE TODO EL RATO SERVICIO DE MOVILES DESACTIVADO O ANULADO
1306112069	RECUERDA EN UNA OCASION QUE LE CITARON PARA UNA CHARLA Y SE LE OLVIDO ACUDIR, POSTERIORMENTE LA LLAMARON DE MUY MALAS MANERAS POR NO ASISTIR.
9716518655	UN COMENTARIO ES QUE SEGUN ELLA ANTERIORMENTE LLAMABAN MAS ASIDUO Y LO HAN COMENTADO CON ALGUNAS PERSONAS.AUNQUE TARDEN ENTRE MES O MES Y MEDIO LE PARECE BIEN
160785260	UNA DE LAS VECES QUE LLAMARON LA AMBULACIA TARDO TANTO QUE TUVIERON QUE LLEVAR A SU MUJER EN EL COCHE DE SU HIJA

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 / as con el servicio es bastante positiva. El nivel de participación ha sido de un 75% siendo predominante el género femenino en un 79%. Por franja de edad predomina la comprendida entre los 83 y 89 años con un total de 37% (media de edad está en 83 años). Las respuestas han sido facilitadas por el mismo usuario del servicio en un 81% de los casos.

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

Una vez mencionados los aspectos generales, procedemos a comentar los resultados por cada 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 los siguientes datos, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...):

Bloque Teleoperador	2024
Amabilidad (siempre lo son)	91%
Solución (siempre la dan)	76%
Tiempo respuesta (poco o muy poco)	74%

Bloque 2. Tecnología

Este bloque evalúa el funcionamiento de los equipos / tecnología de tele-asistencia que el usuario tiene instalados en su domicilio, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta/no averías...), a destacar una mejoría respecto a los datos del 2023

En la pregunta filtro, 190 usuarios nos comentan que el coordinador les ha visitado en su domicilio y a 452 usuarios el técnico de Mantenimiento.

Bloque Tecnología	2024
Funcionamiento (Bueno o muy bueno)	97%
Averías	18%
Información recibida (bien o muy bien)	96%

Conclusiones

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 general es muy satisfactoria, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...). A destacar una mejora notable del tiempo de resolución respecto al 2023.

Bloque Servicio Técnico y Mantenimiento	2024
Amabilidad (bien o muy bien)	95%
Reparación/Inst. (bastante o muy satisfactoria)	83%
Tiempo resolución (poco o muy poco)	81%

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 muy positiva, adjuntamos cuadro con comparativa, calculados solo sobre las respuestas válidas (obviando no sabe/no contesta...)

Bloque Coordinador Zona	2024
Amabilidad (Siempre)	90%
Resolución dudas (Siempre)	81%

Conclusiones

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. Aumento de dispositivos de seguridad respecto al 2023. Sobre respuestas válidas:

Atención Personalizada y Plan de Atención	2024
Desconocimiento del programa	39%
Frecuencia llamadas y visitas (bastantes o Muchas)	60%
Disponen Dispositivos de seguridad	11%
DS consideran importantes para Seguridad (Mucho)	67%

A la hora de afrontar situaciones difíciles, el servicio de asistencia ha ayudado entre “Bastante” y “Mucho” en un 18% de los casos, aunque un 78% no se ha encontrado en la situación.

Bloque 6. Satisfacción Global

El último bloque pretende evaluar la satisfacción global de los/las usuarios/as con el servicio ofrecido por Tunstall Televida. Consideramos que la valoración general es excelente:

Satisfacción Global	2024
Satisfacción Genreral (Buena o Muy buena)	95%
Recomendaría Servicio (entre 8 y 10)	96%
Ayuda a vivir con Independencia	39%

Este bloque también pretendía conocer qué dos aspectos reforzaban la buena puntuación en la satisfacción global del servicio. Observamos que **más del 75% 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 30% de las respuestas como 1ª o 2ª opción.



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

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

Fecha 10 Noviembre 2023

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 del / los usuario / as y los datos de contacto de cada registro, cedidos por el servicio público de teleasistencia de 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 cumplimentar 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	74,52 %
No quiere participar	110	16,39 %
No colabora	56	8,34 %
No contactados	5	0,75 %

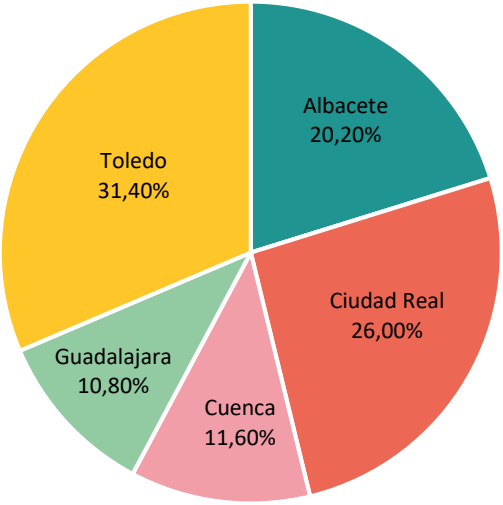
Participa: Usuario que contesta la totalidad de la encuesta.
No quiere participar: Usuario contactado que no desea contestar la encuesta.
No colabora: usuario contactado que no nos deja explicar el motivo de la llamada.
No contactados: Teléfonos inválidos, o teléfonos sin contacto tras un máximo de 6 intentos de llamadas en diferentes días y franjas.

Motivo NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	7	6,36 %
No entiende la encuesta	35	31,82 %
Otros	68	61,82 %

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	101	20,20%
Ciudad Real	130	26,00%
Cuenca	58	11,60%
Guadalajara	54	10,80%
Toledo	157	31,40%



Perfiles de participación

Rango Edad	N	%
[58-67)	16	3,20%
[68-75)	59	11,80%
[76-82)	131	26,20%
[83-89)	196	39,20%
[90-102)	98	19,60%

Perfil del Encuestado	N	%
Usuario del Servicio	378	75,60 %
Cónyuge	38	7,60 %
Cuidador/a	14	2,80 %
Hijo/a	58	11,60 %
Otros	12	2,40 %

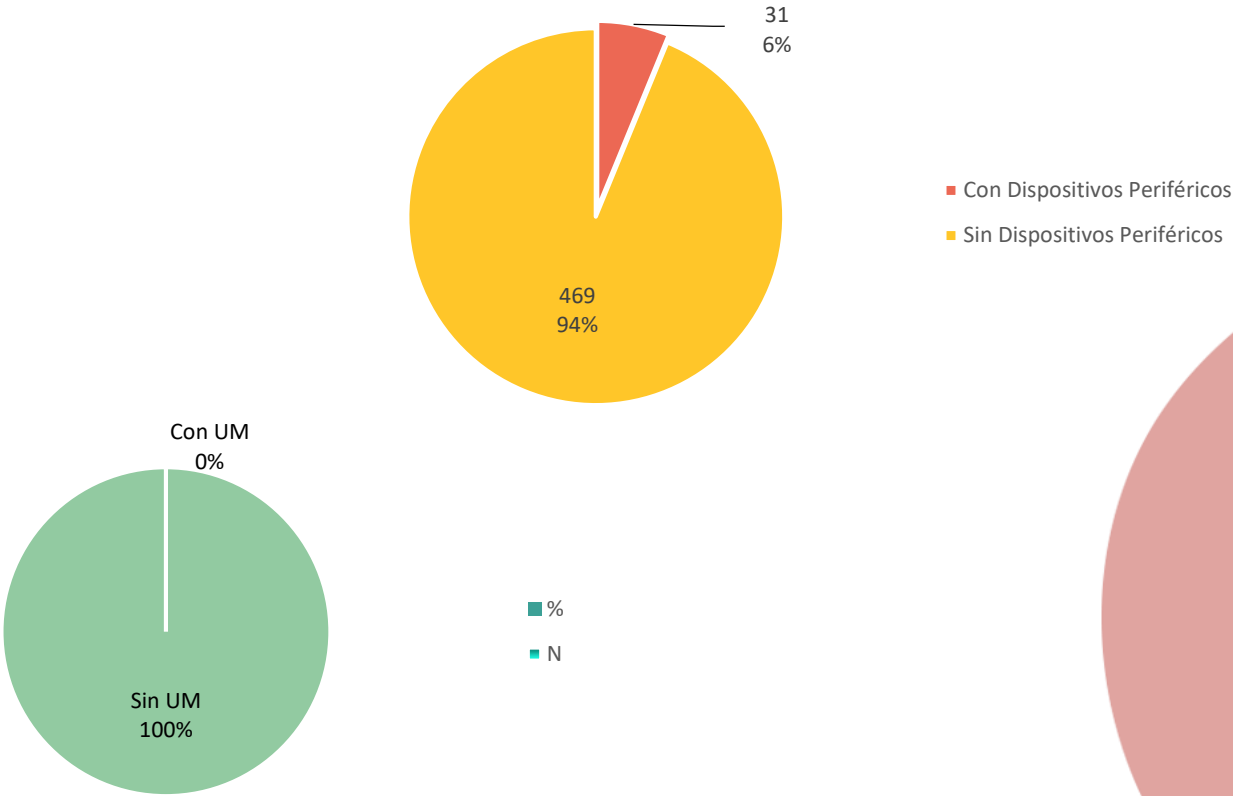
Sexo	N	%
Mujer	403	80,60 %
Hombre	97	19,40 %

Media	83,138
Mediana	84
Desviación Estándar	8,349
Moda	88
Rango	72
Mínimo	30
Máximo	102
Total Respuestas	500

Perfiles de participación

Dispositivos Periféricos	N	%
Con Dispositivos Periféricos	31	6,20 %
Sin Dispositivos Periféricos	469	93,80 %

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



Bloque: Personal Teleoperador

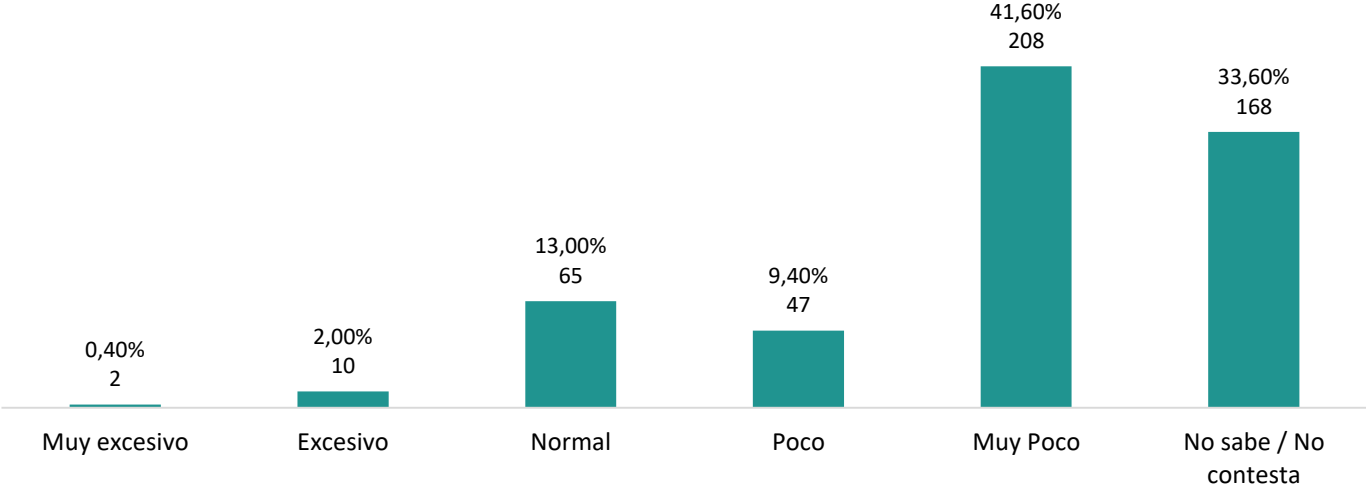
“

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...

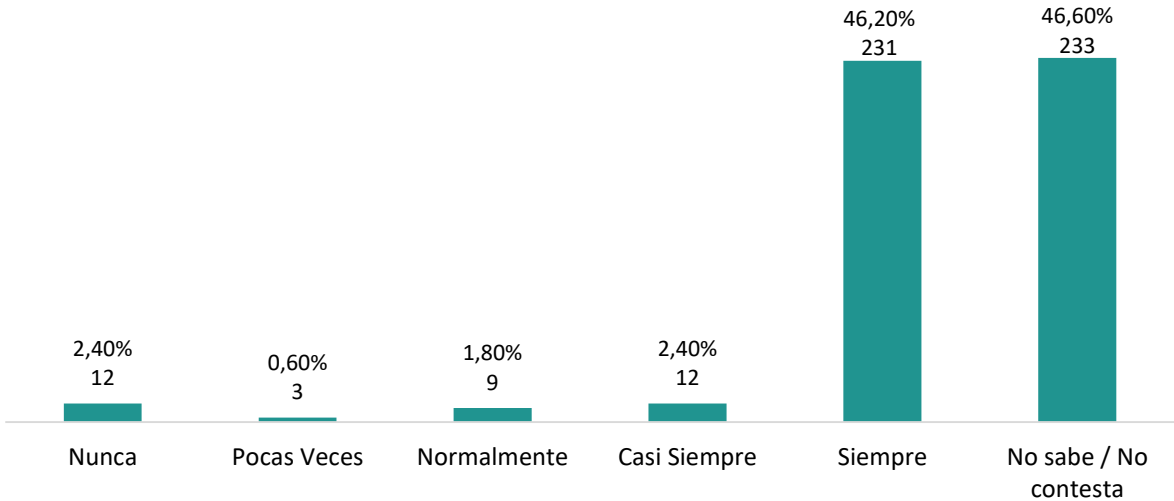
Media	4,352
Mediana	5
Desviación Estándar	0,936
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,288
Ciudad Real	4,437
Cuenca	4,385
Guadalajara	4,184
Toledo	4,373

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

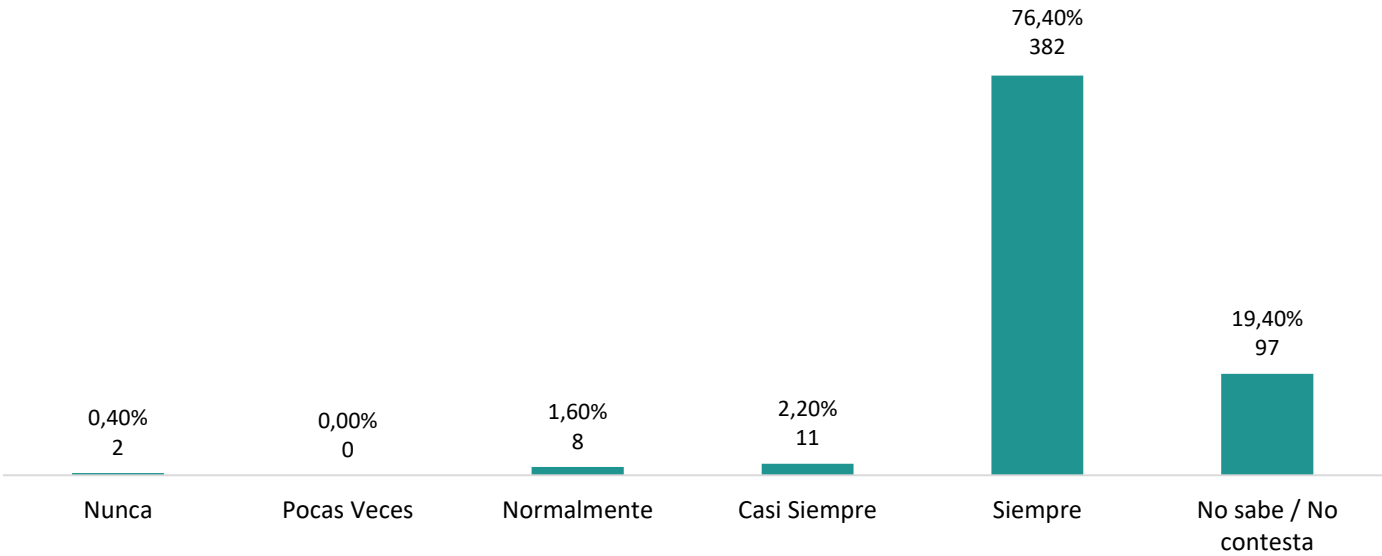
Media	4,674
Mediana	5
Desviación Estándar	0,947
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,750
Ciudad Real	4,714
Cuenca	4,567
Guadalajara	4,500
Toledo	4,690

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

Media	4,913
Mediana	5
Desviación Estándar	0,423
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500

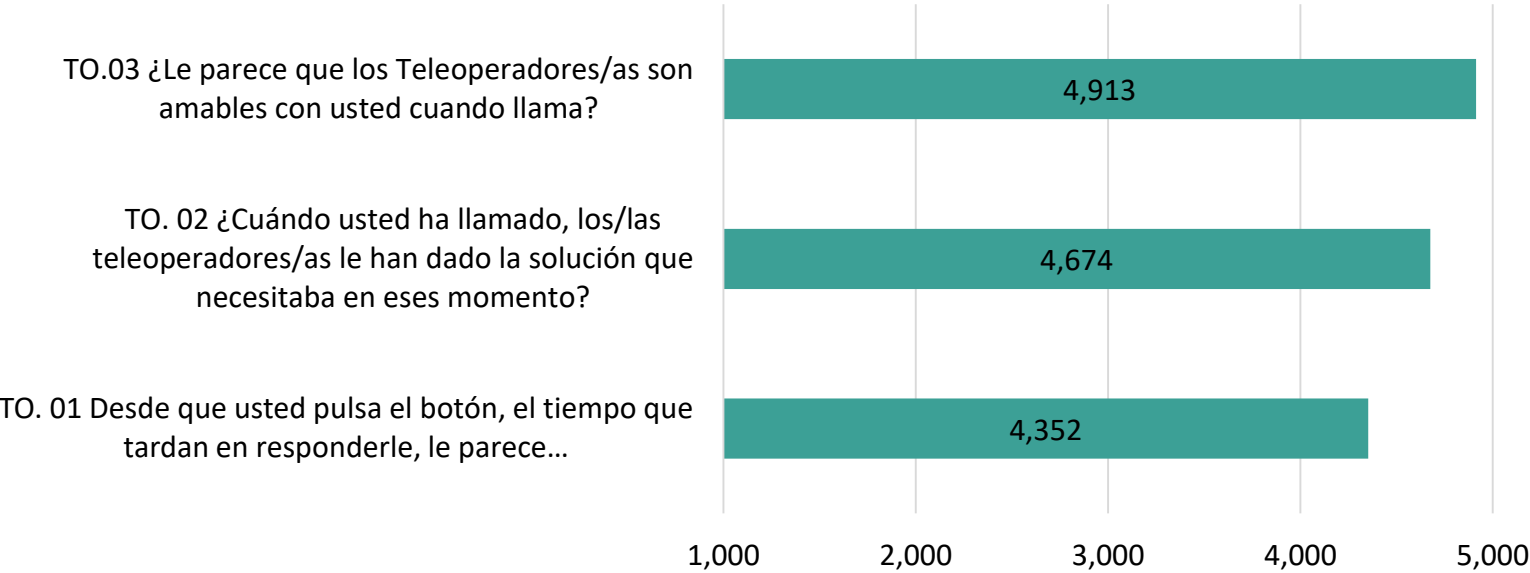


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,913
Ciudad Real	4,896
Cuenca	4,941
Guadalajara	4,977
Toledo	4,893

Análisis Descriptivo de Respuestas.

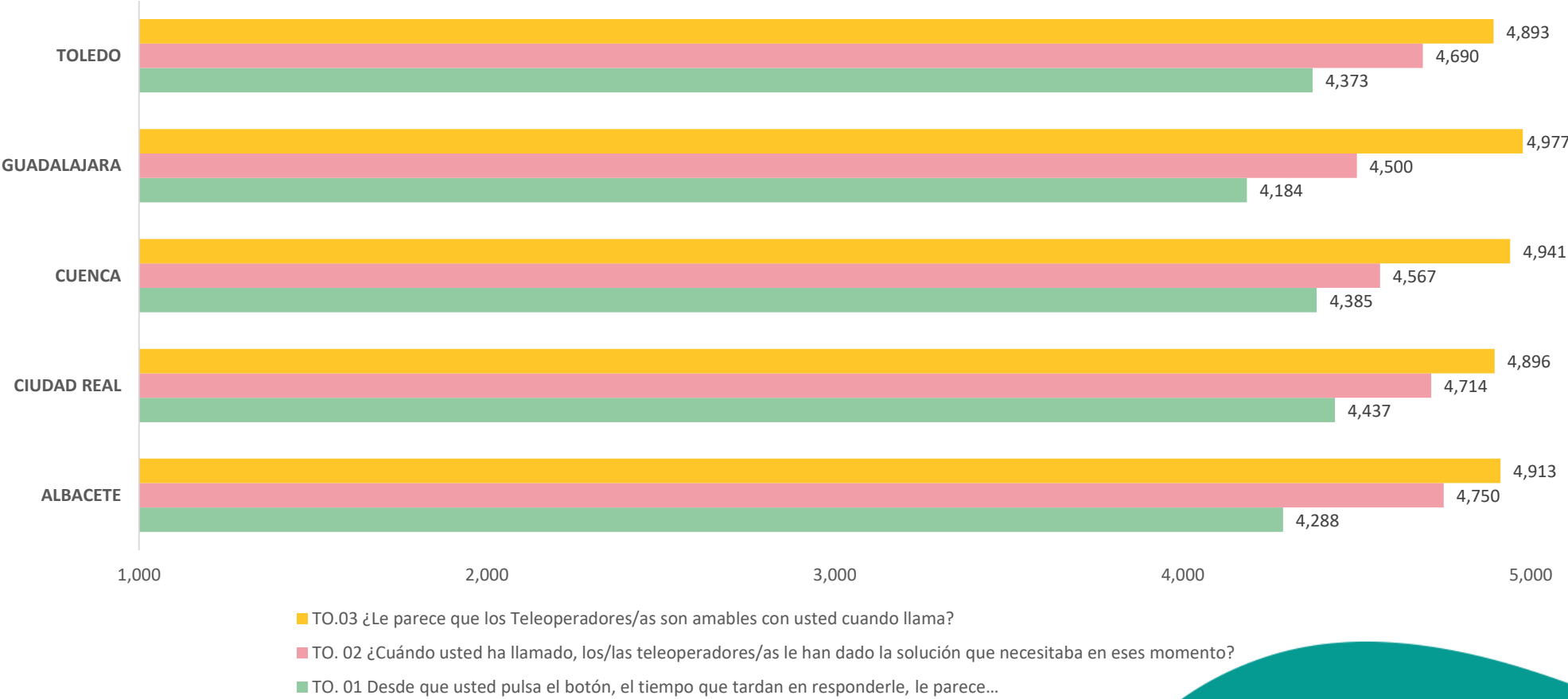
Bloque: Personal Teleoperador

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Personal Teleoperador
Media de cada Item por provincia



Bloque: Tecnología

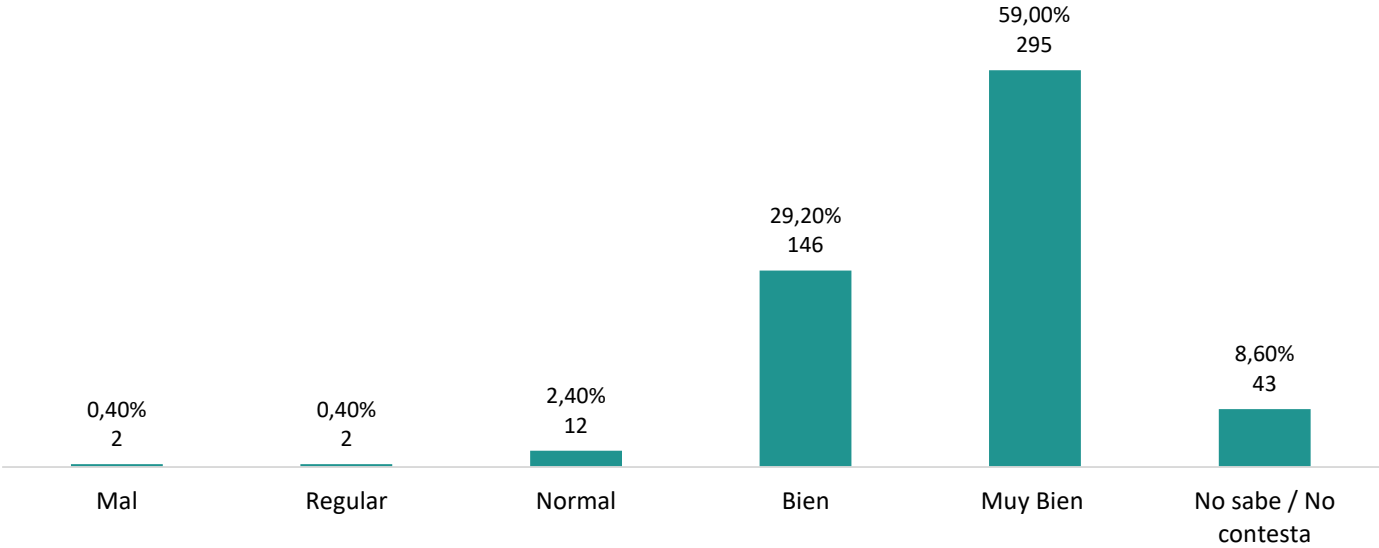
“

“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?

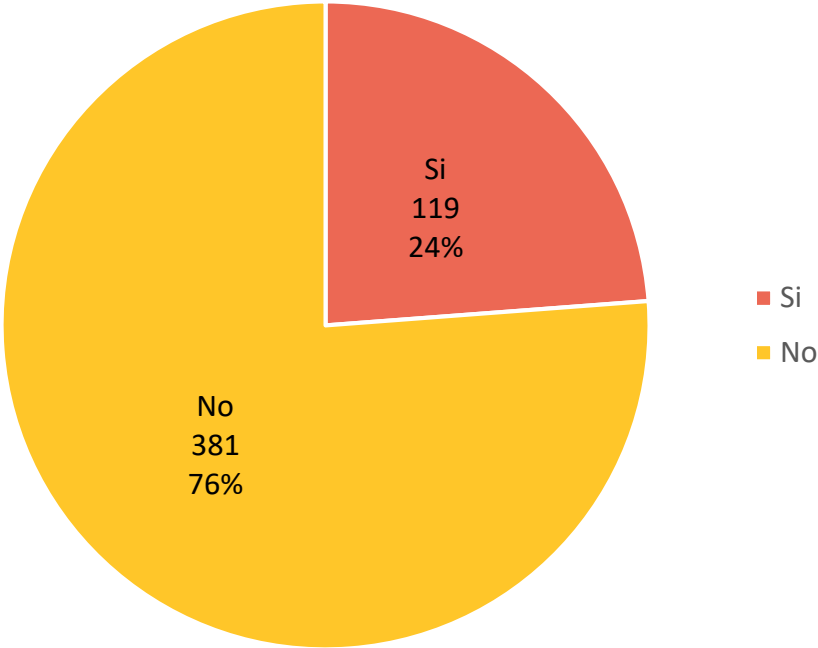
Media	4,597
Mediana	5
Desviación Estándar	0,610
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,527
Ciudad Real	4,723
Cuenca	4,491
Guadalajara	4,638
Toledo	4,566

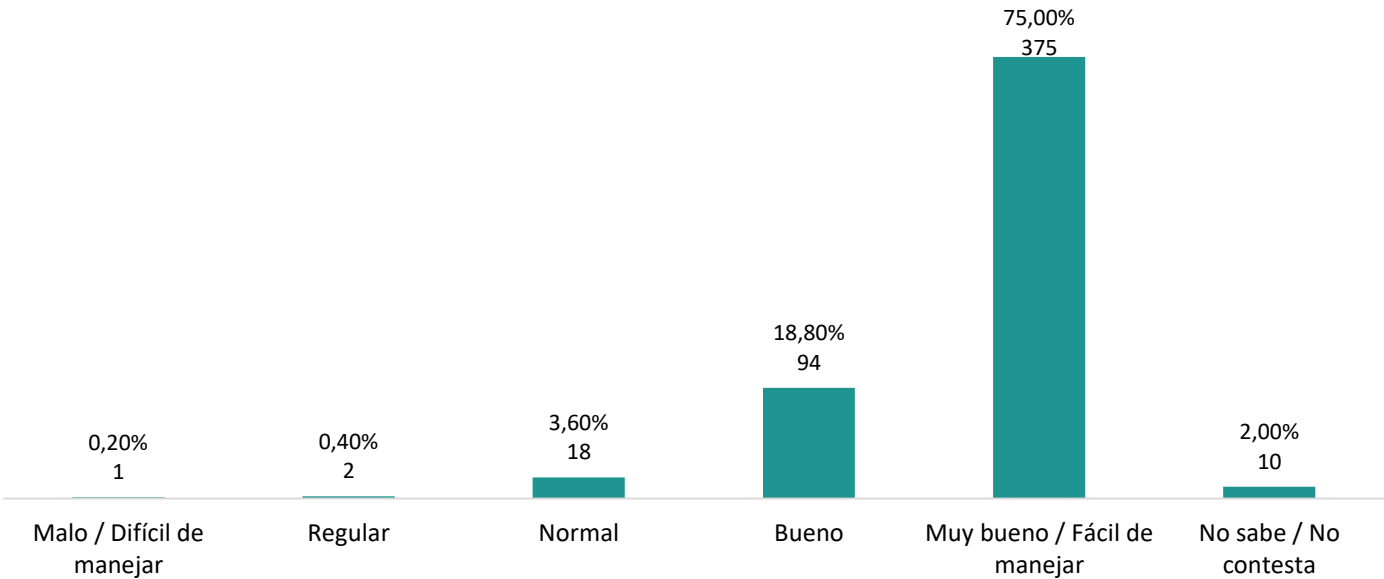
TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los
equipos/dispositivos de Teleasistencia?

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



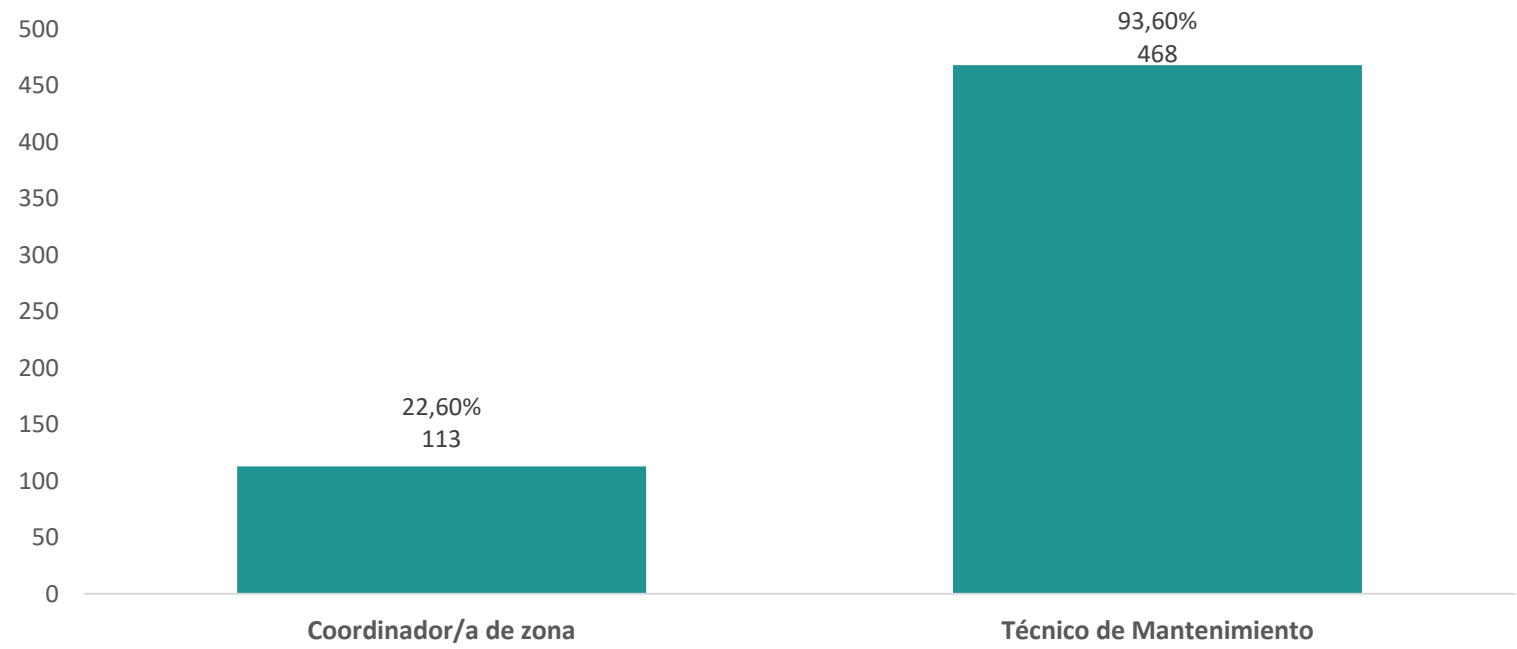
TC. 03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

Media	4,714
Mediana	5
Desviación Estándar	0,572
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,745
Ciudad Real	4,766
Cuenca	4,545
Guadalajara	4,679
Toledo	4,724

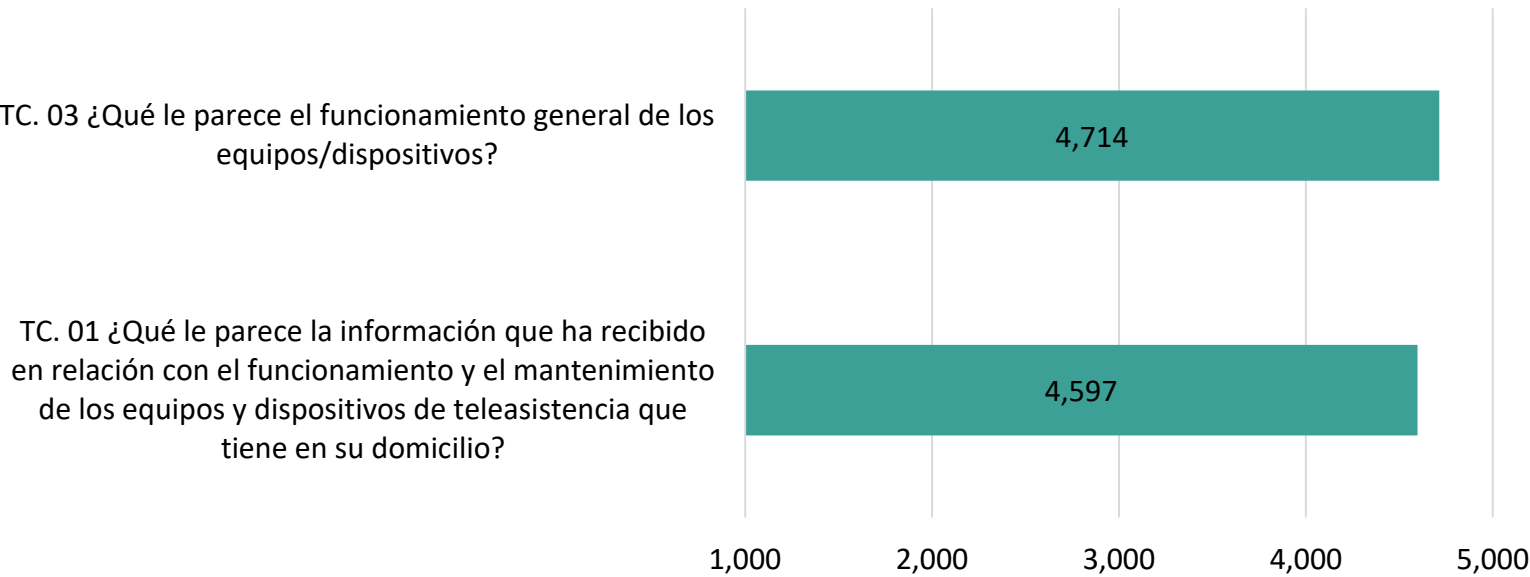
PREGUNTA FILTRO: ¿En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio? (en 81 casos han recibido la visita de los 2)



Análisis Descriptivo de Respuestas.

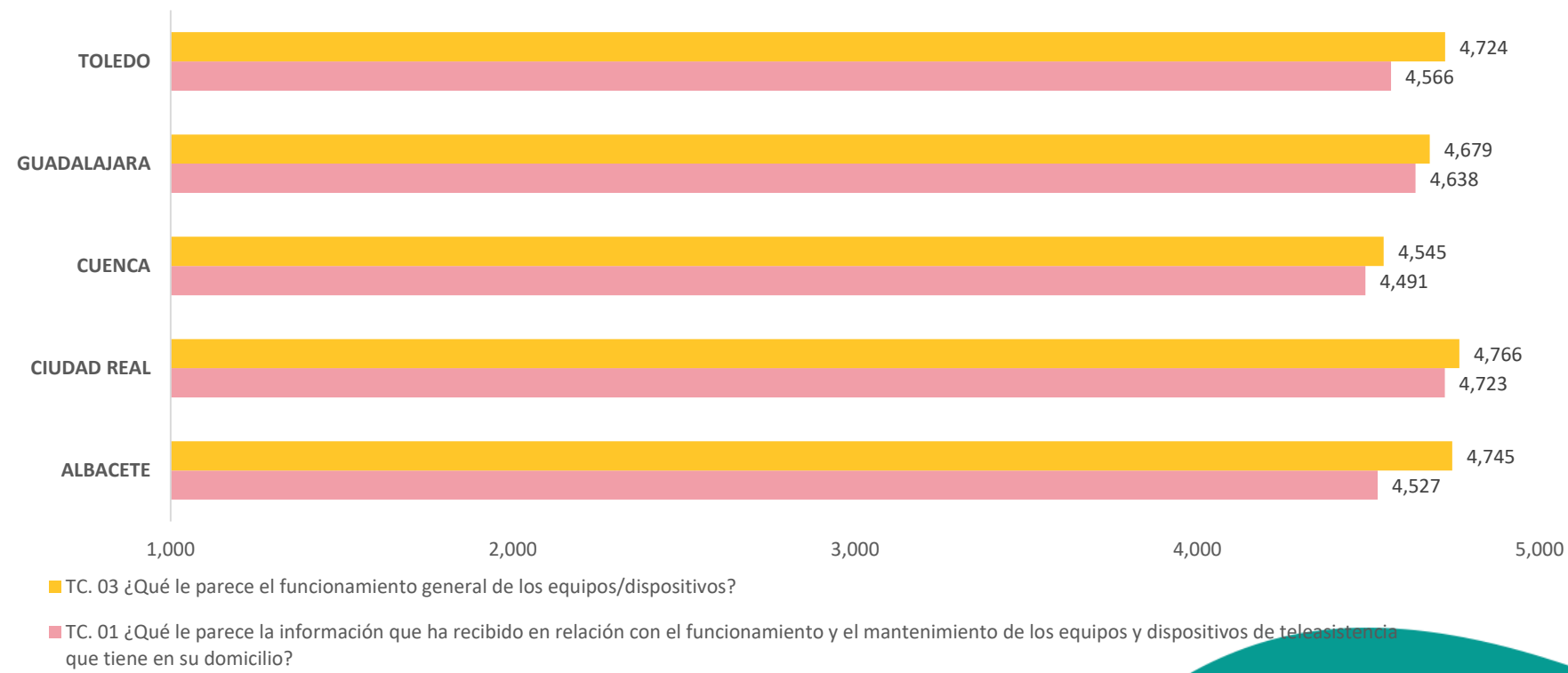
Bloque: Tecnología

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Tecnología
Media de cada Item por provincia



Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento

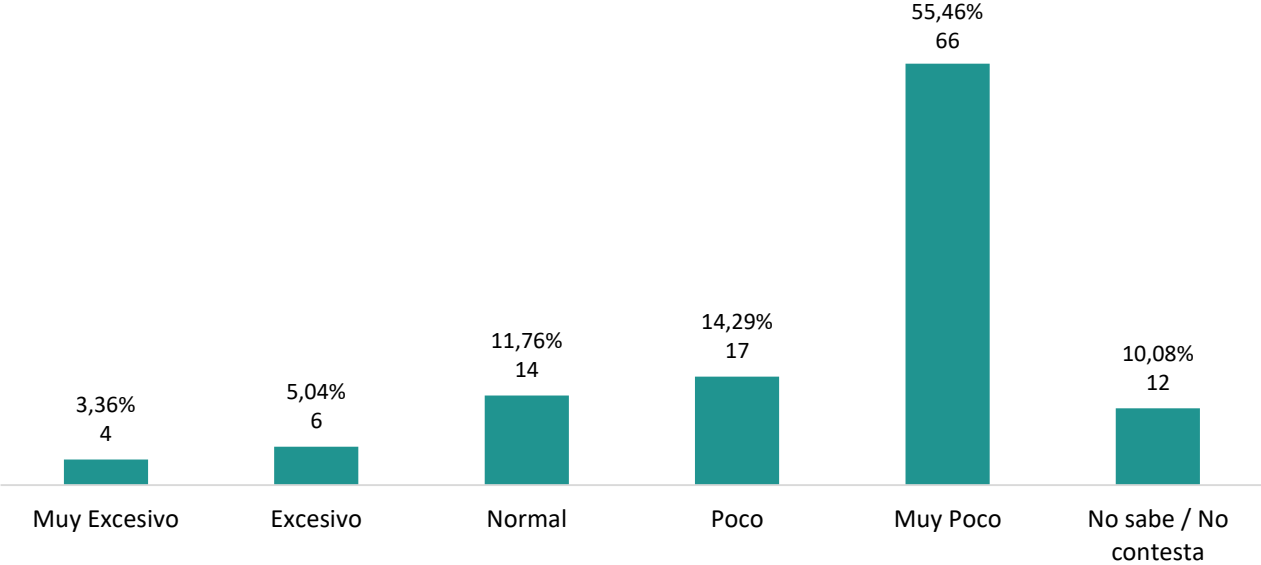
“

“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?

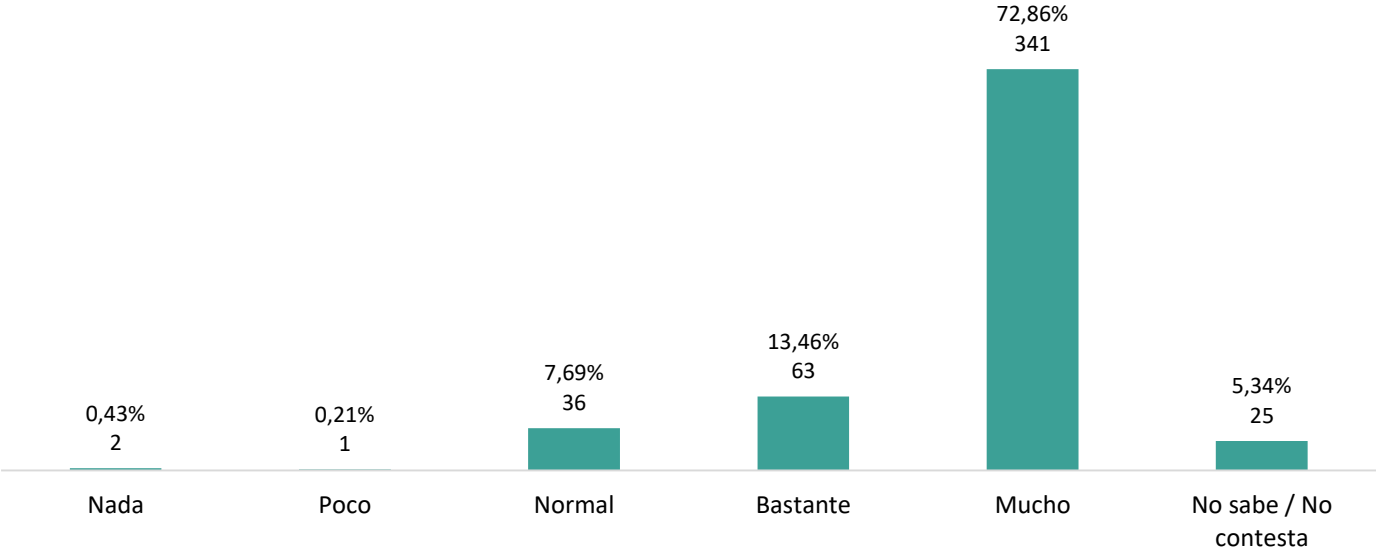
Media	4,262
Mediana	5
Desviación Estándar	1,119
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	119



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,350
Ciudad Real	4,560
Cuenca	4,333
Guadalajara	3,933
Toledo	4,132

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

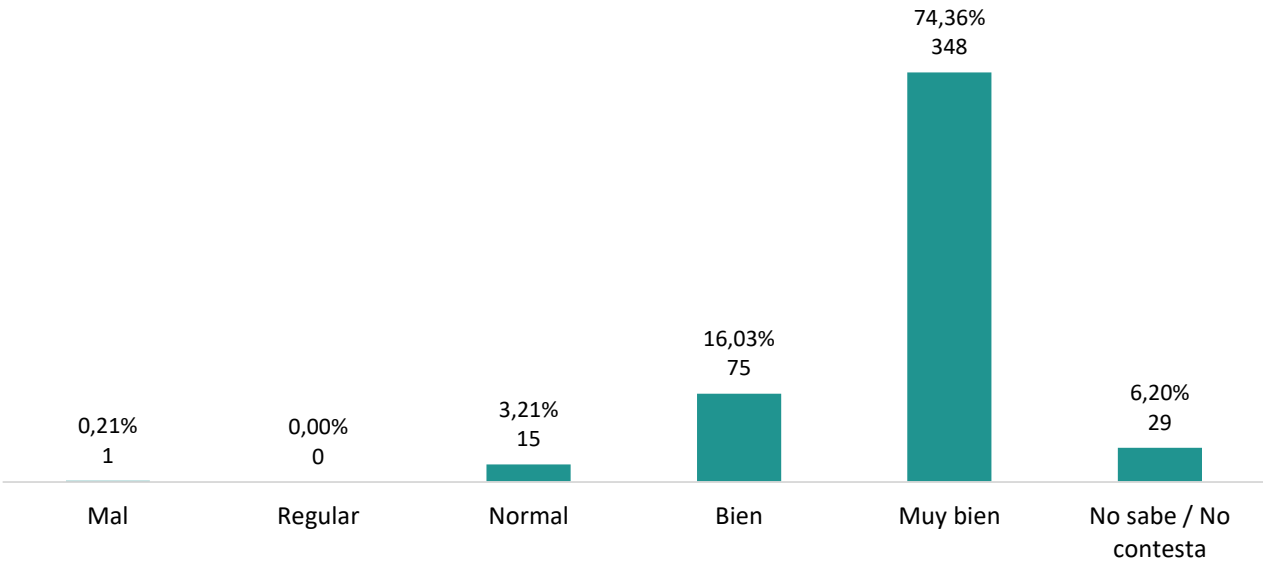
Media	4,670
Mediana	5
Desviación Estándar	0,672
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	468



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,765
Ciudad Real	4,733
Cuenca	4,569
Guadalajara	4,612
Toledo	4,620

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	4,752
Mediana	5
Desviación Estándar	0,532
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	468



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,723
Ciudad Real	4,767
Cuenca	4,760
Guadalajara	4,776
Toledo	4,745

Análisis Descriptivo de Respuestas.

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

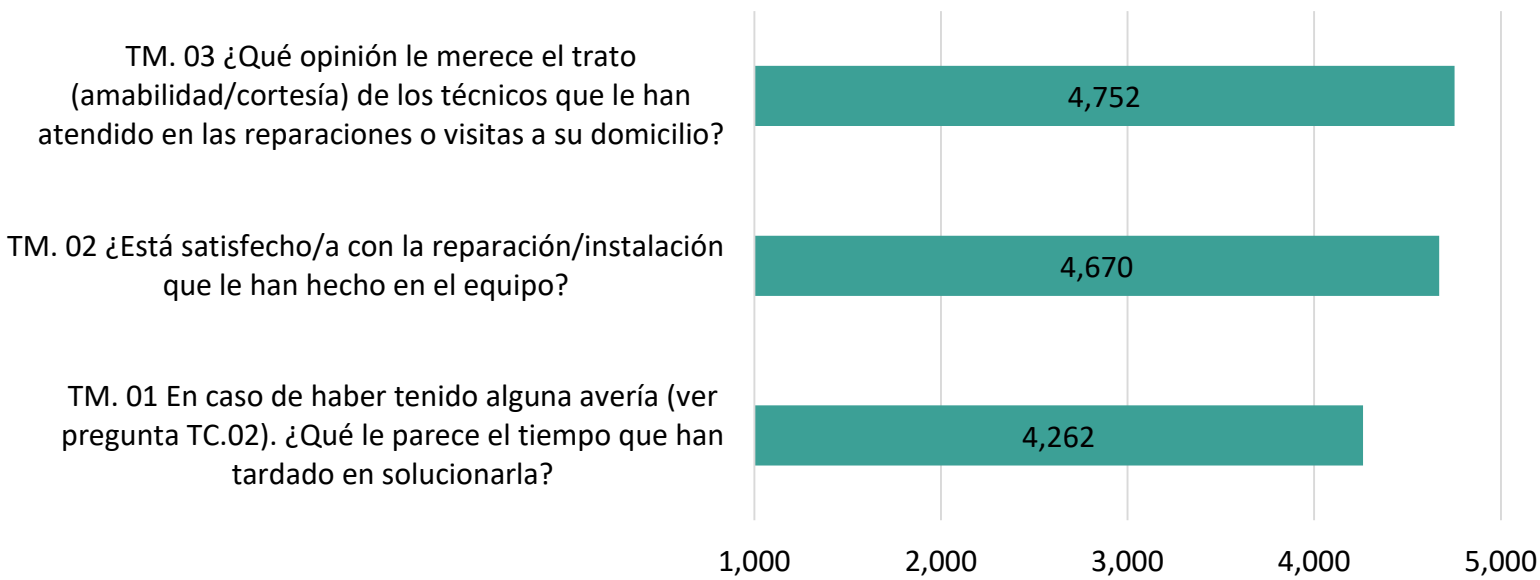


- TM. 03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?
- TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?
- TM. 01 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02). ¿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

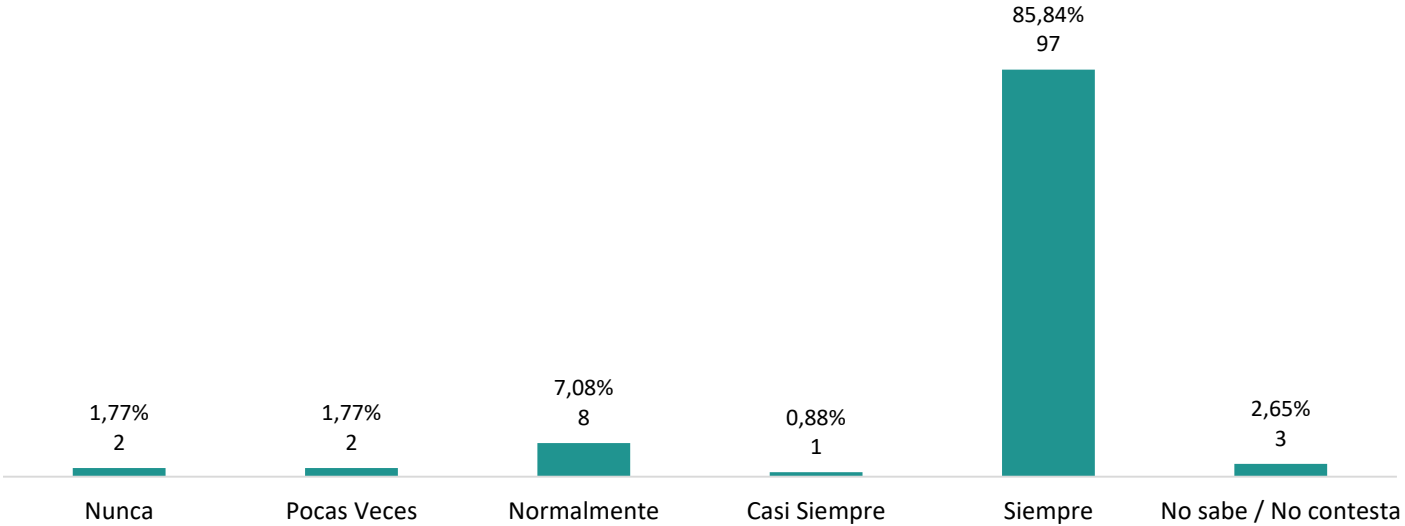
“

“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?

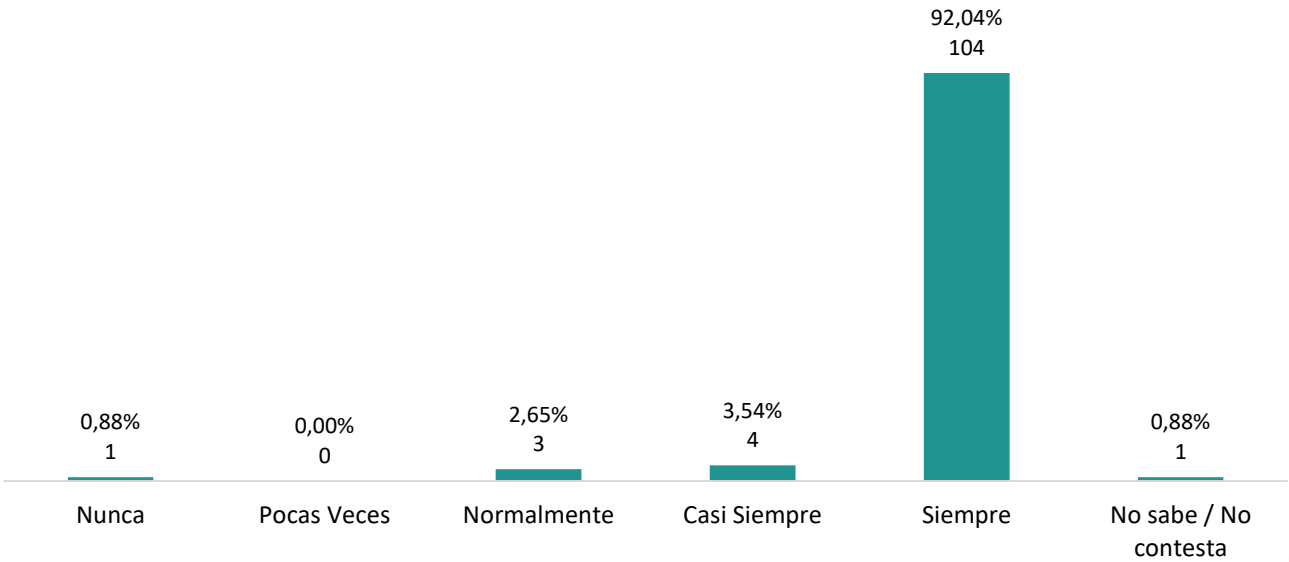
Media	4,718
Mediana	5
Desviación Estándar	0,825
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	113



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,667
Ciudad Real	4,944
Cuenca	4,583
Guadalajara	4,900
Toledo	4,440

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

Media	4,875
Mediana	5
Desviación Estándar	0,522
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	113

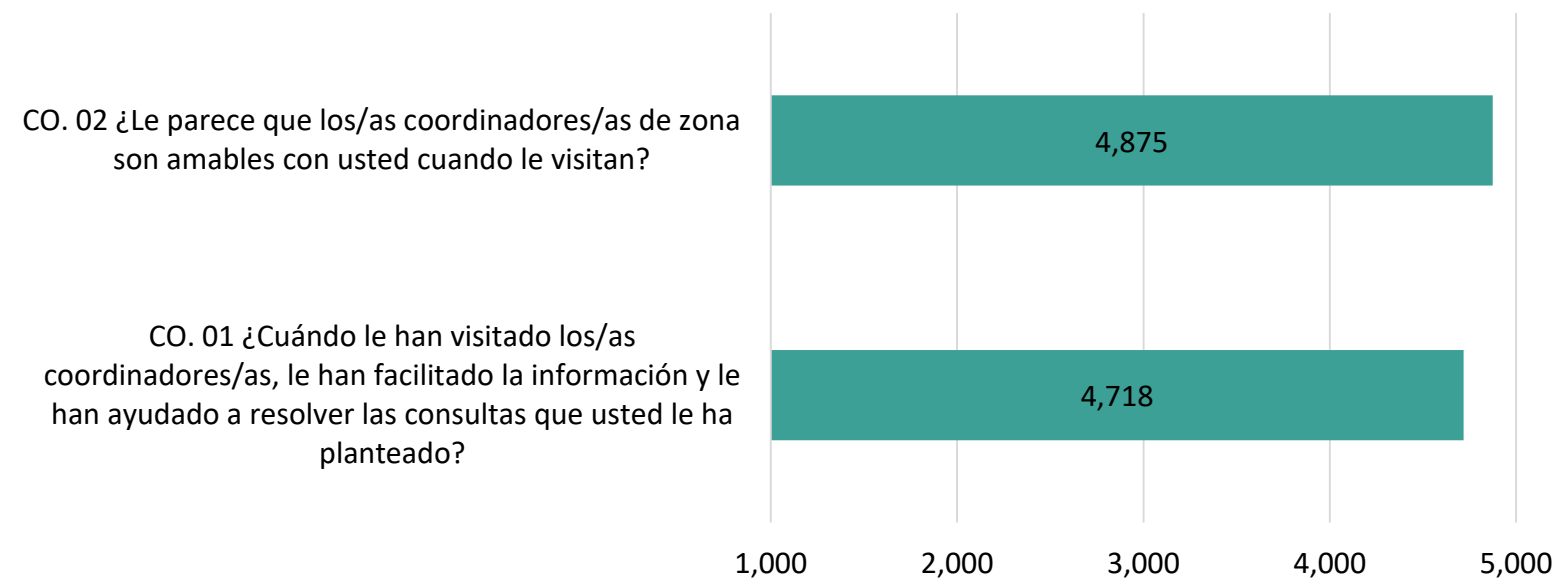


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,828
Ciudad Real	4,944
Cuenca	5,000
Guadalajara	5,000
Toledo	4,720

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



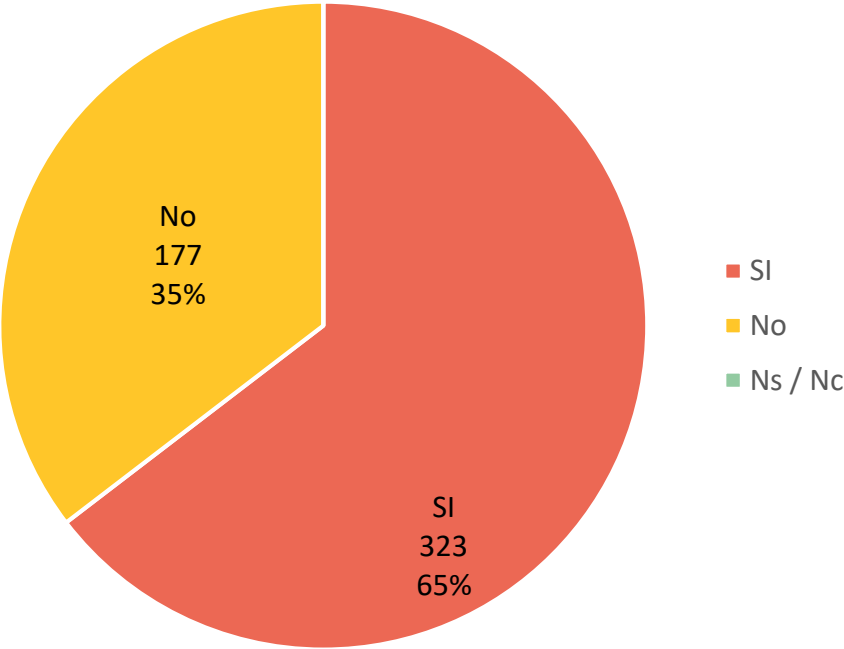
ATENCIÓN PERSONALIZADA Y PLAN DE ATENCIÓN

“

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.

”

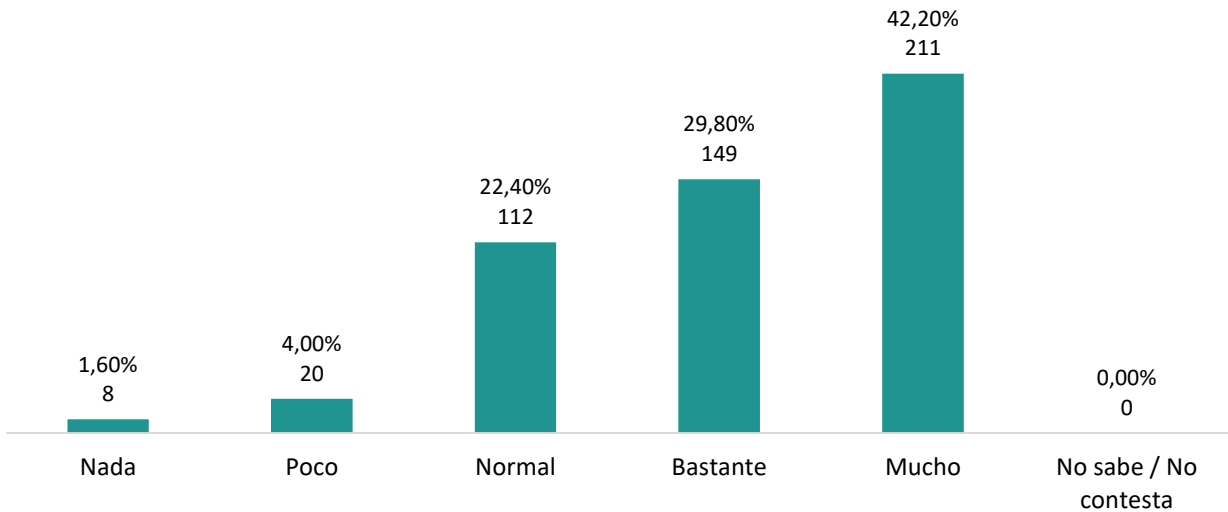
PA.01: El Servicio de Teleasistencia pretende adaptarse a la situación de cada persona mediante un plan de atención personalizado. En este plan se establece cada cuánto le llamamos, o la instalación de tecnología, ¿Conoce su plan de atención personalizado?, es decir, ¿cada cuánto le llamamos, qué dispositivos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

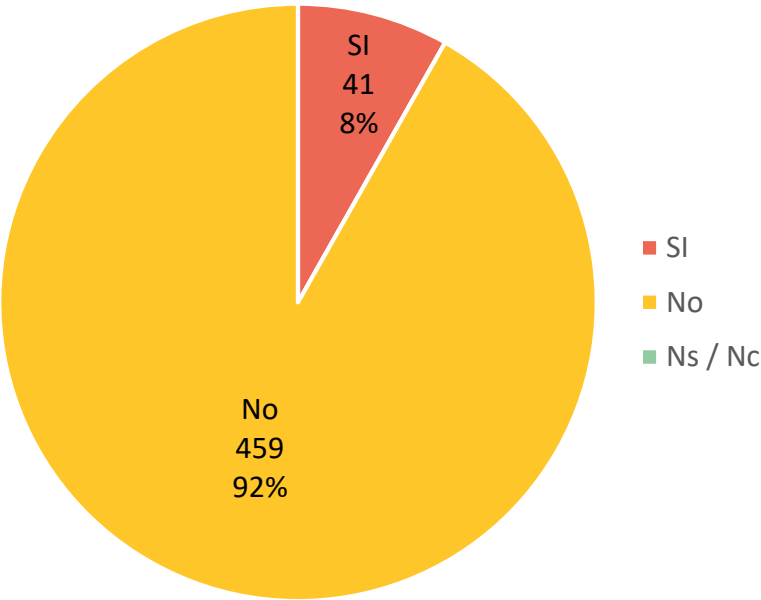
Media	4,070
Mediana	4
Desviación Estándar	0,973
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,050
Ciudad Real	4,162
Cuenca	3,983
Guadalajara	4,185
Toledo	4,000

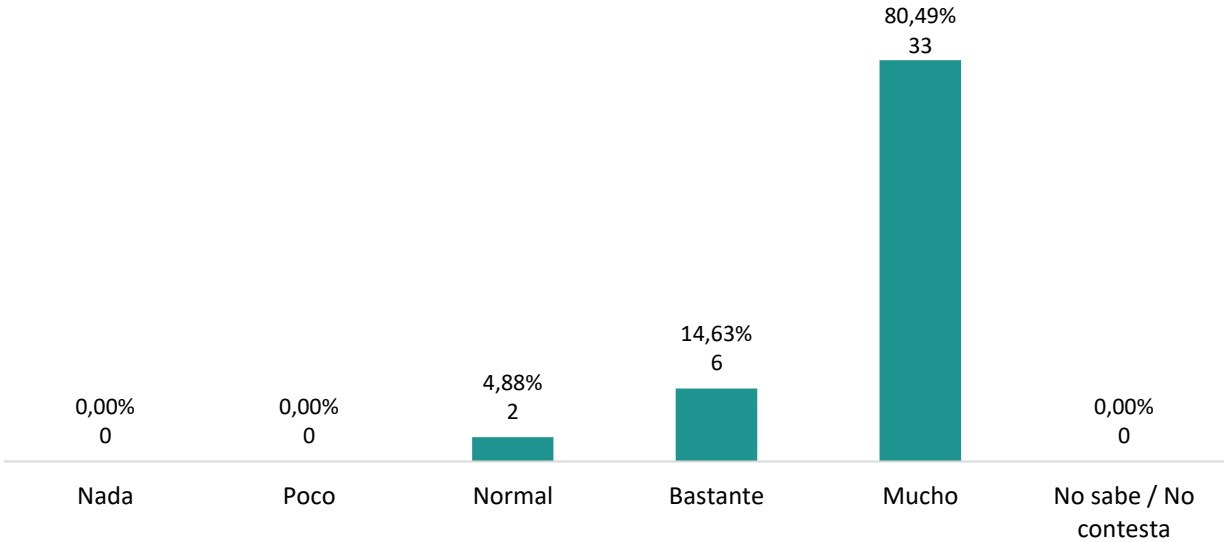
PA 03. ¿Le han instalado dispositivos de seguridad como detectores de humo, gas, caídas, etc.?

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



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

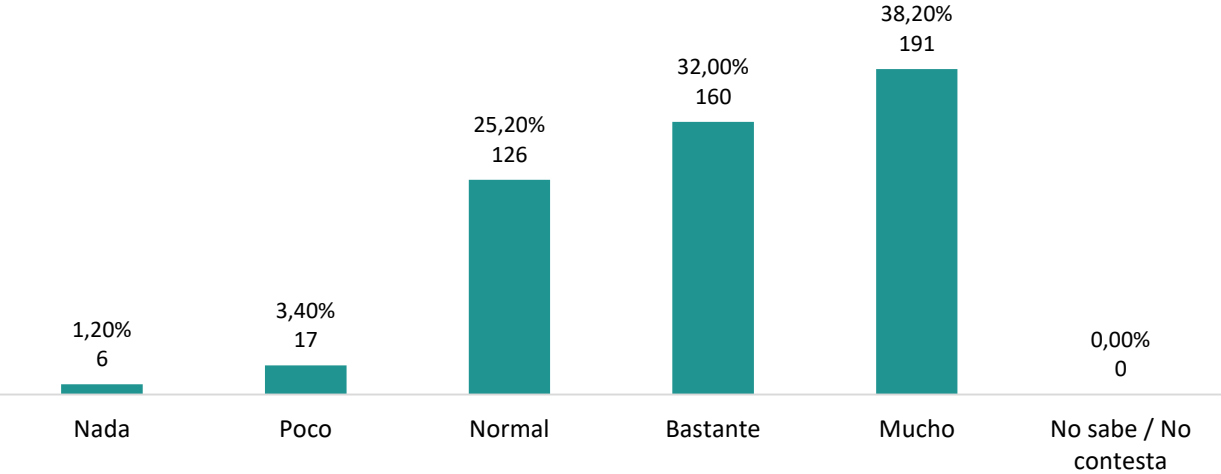
Media	4,756
Mediana	5
Desviación Estándar	0,538
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	41



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,667
Ciudad Real	5,000
Cuenca	4,333
Guadalajara	4,625
Toledo	4,833

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.)?

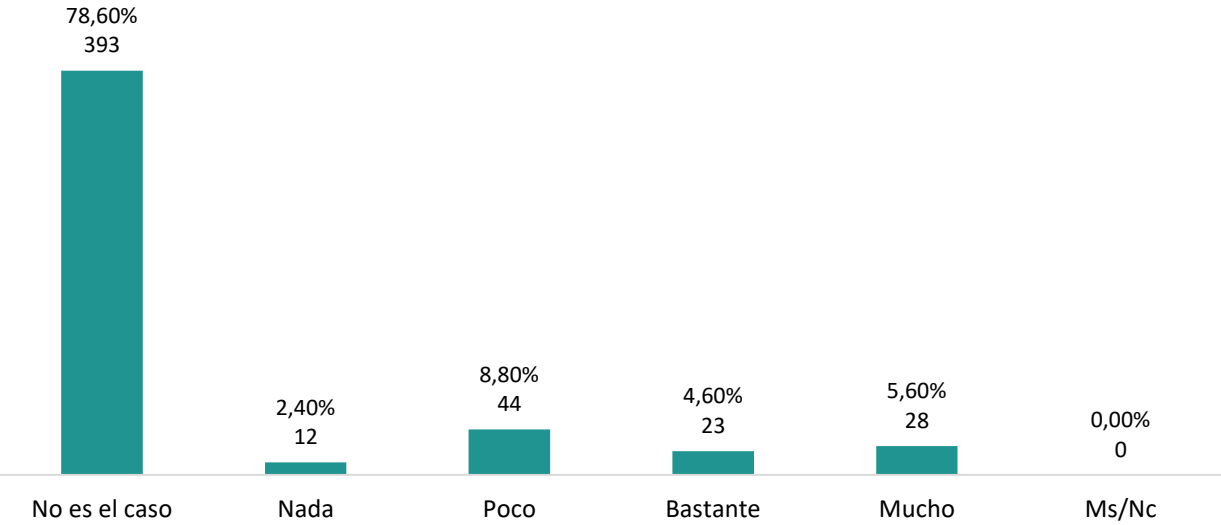
Media	4,026
Mediana	4
Desviación Estándar	0,938
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,109
Ciudad Real	4,077
Cuenca	3,931
Guadalajara	3,926
Toledo	4,000

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?

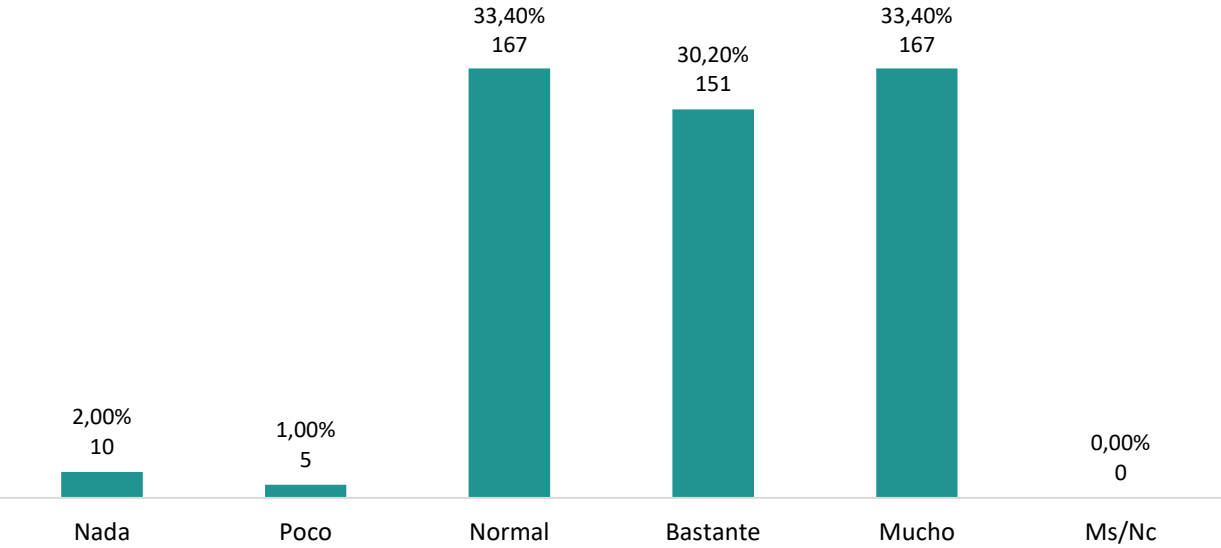
Media	1,562
Mediana	1
Desviación Estándar	1,172
Moda	1
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	1,475
Ciudad Real	1,723
Cuenca	1,690
Guadalajara	1,704
Toledo	1,389

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	3,920
Mediana	4
Desviación Estándar	0,940
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500

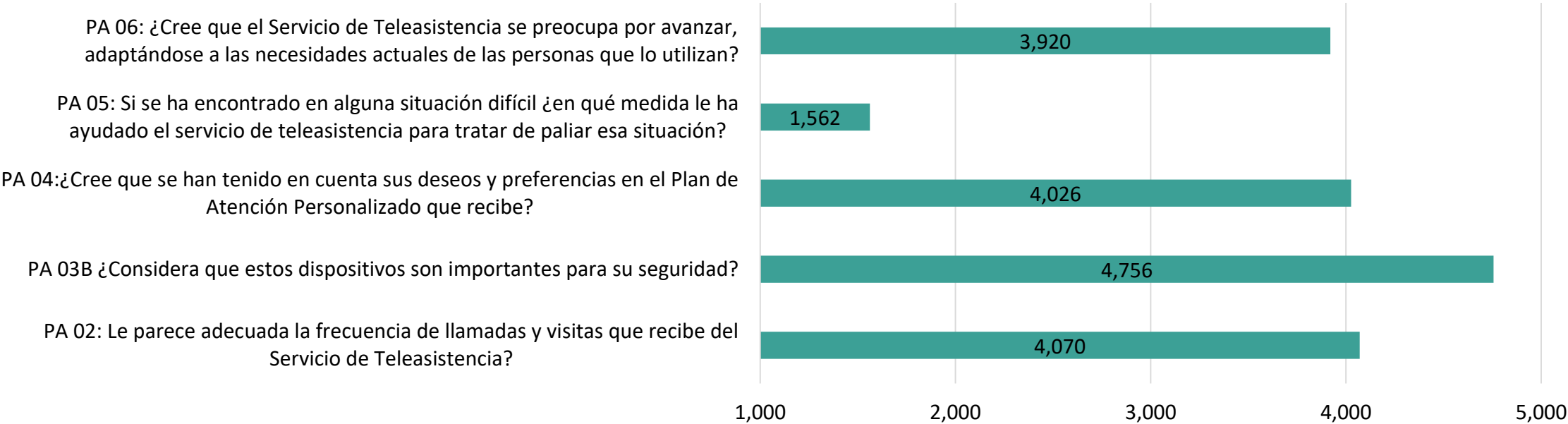


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,119
Ciudad Real	4,046
Cuenca	3,776
Guadalajara	3,722
Toledo	3,809

Análisis Descriptivo de Respuestas.

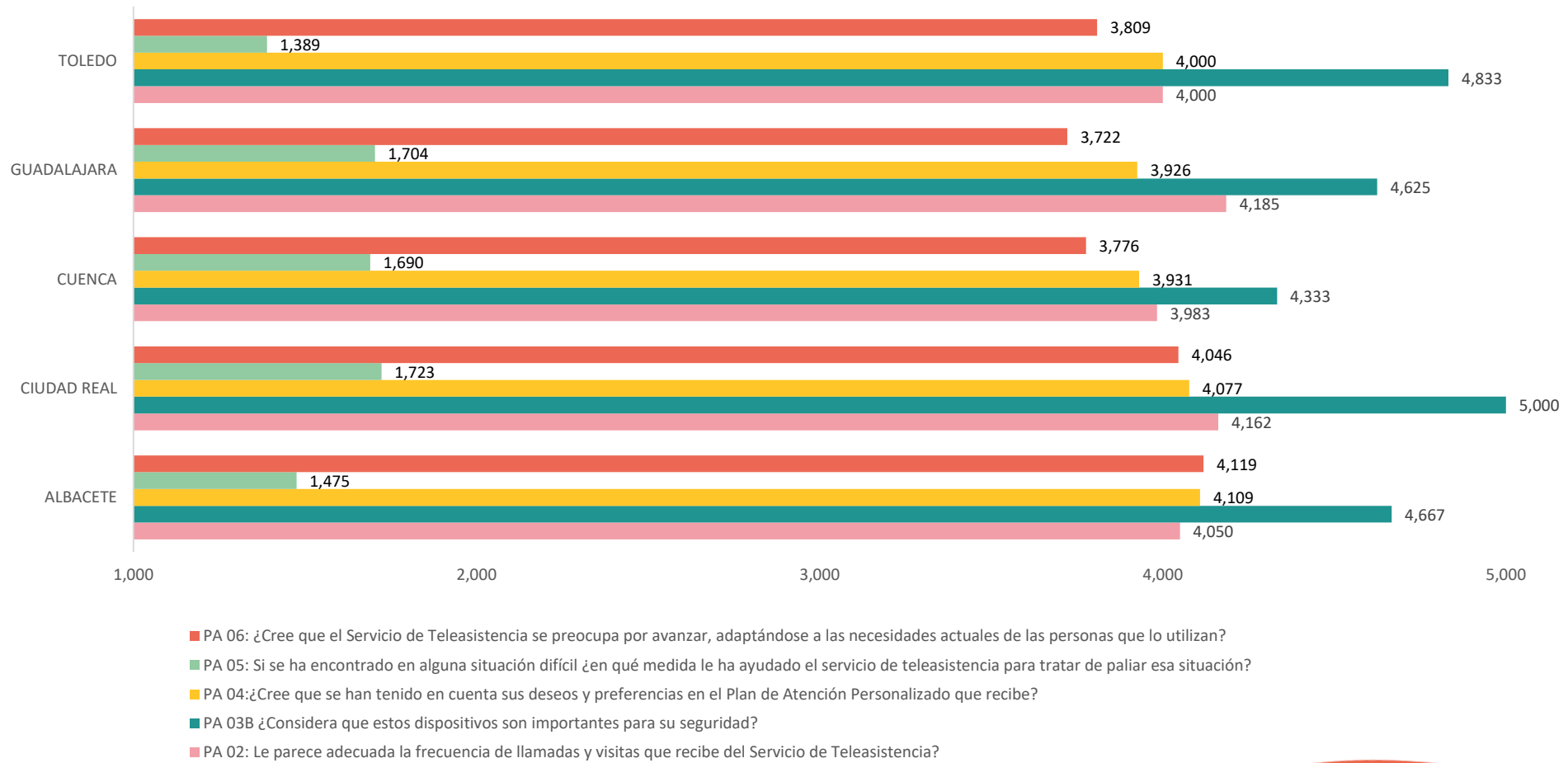
Bloque: Atención Personalizada

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Atención Personalizada Media de cada Item por provincia



Bloque: Satisfacción Global

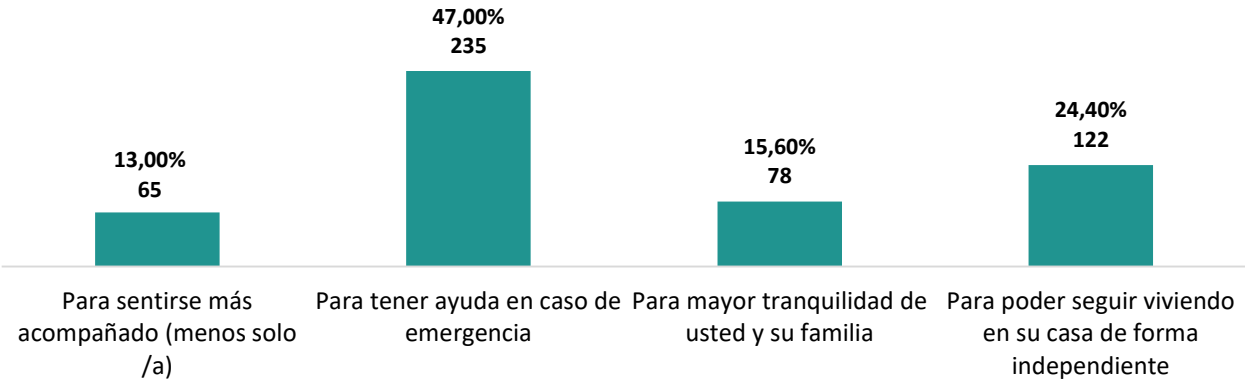
“

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

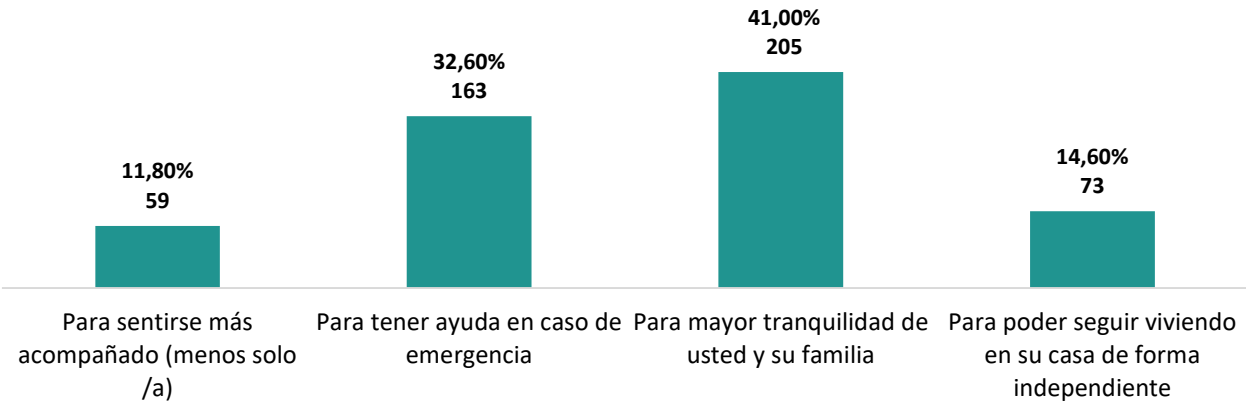
”

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

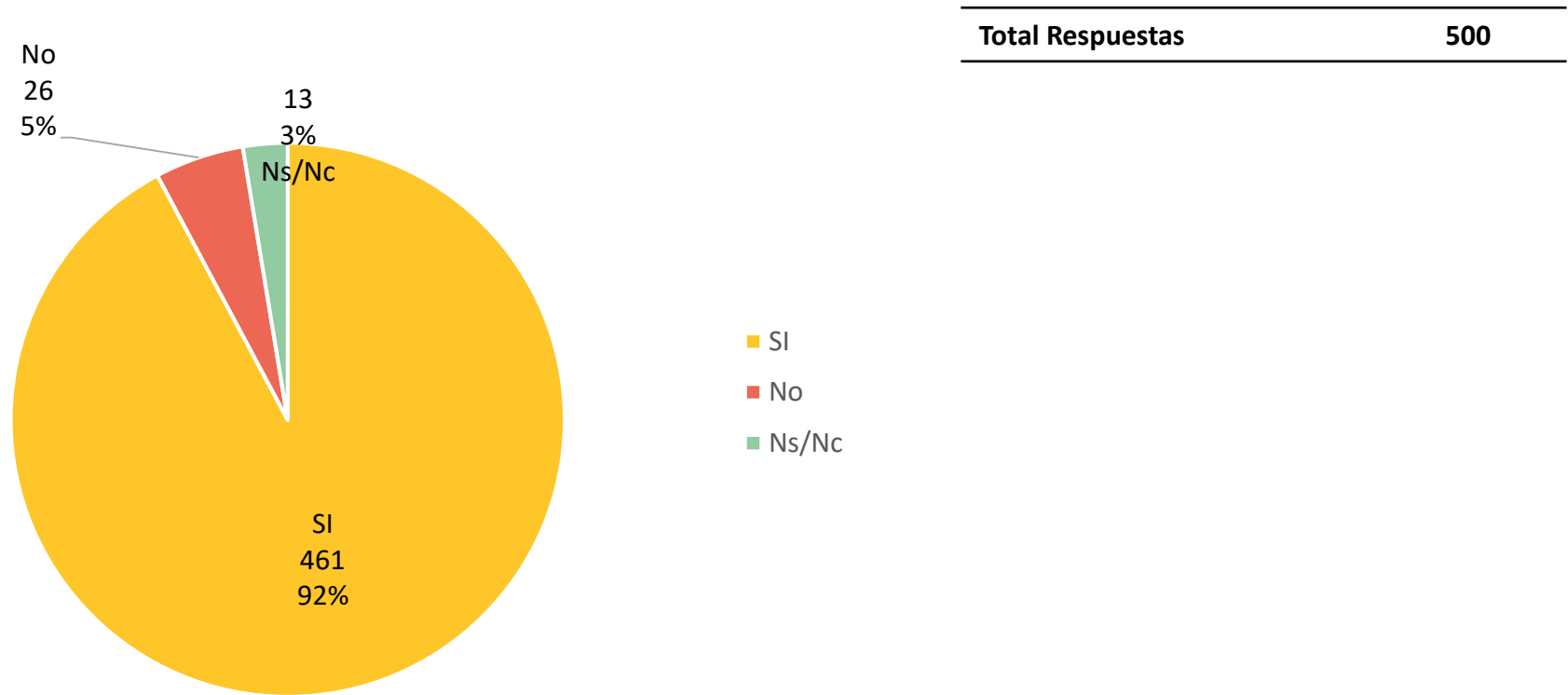
Primer Aspecto



Segundo Aspecto

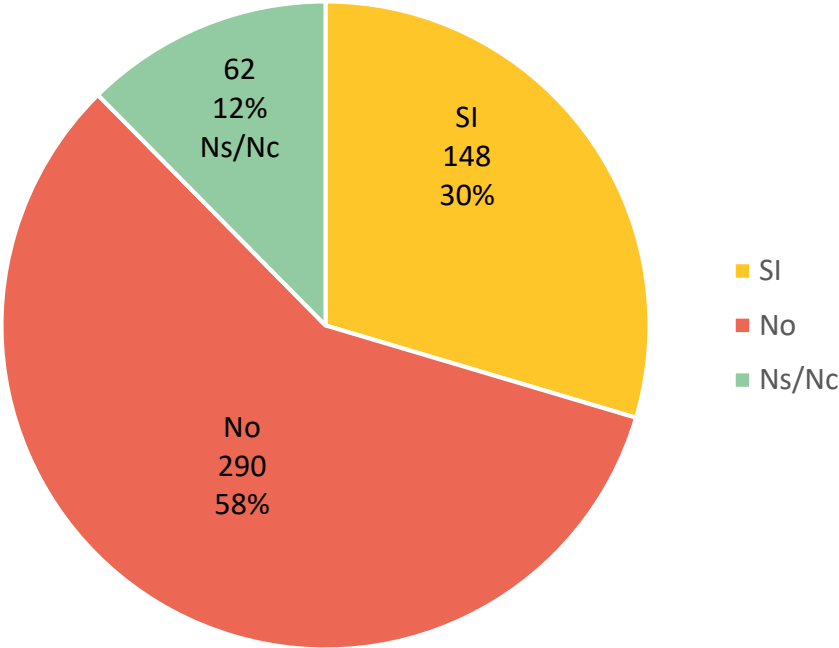


SG.02 ¿Cree usted que el Servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?



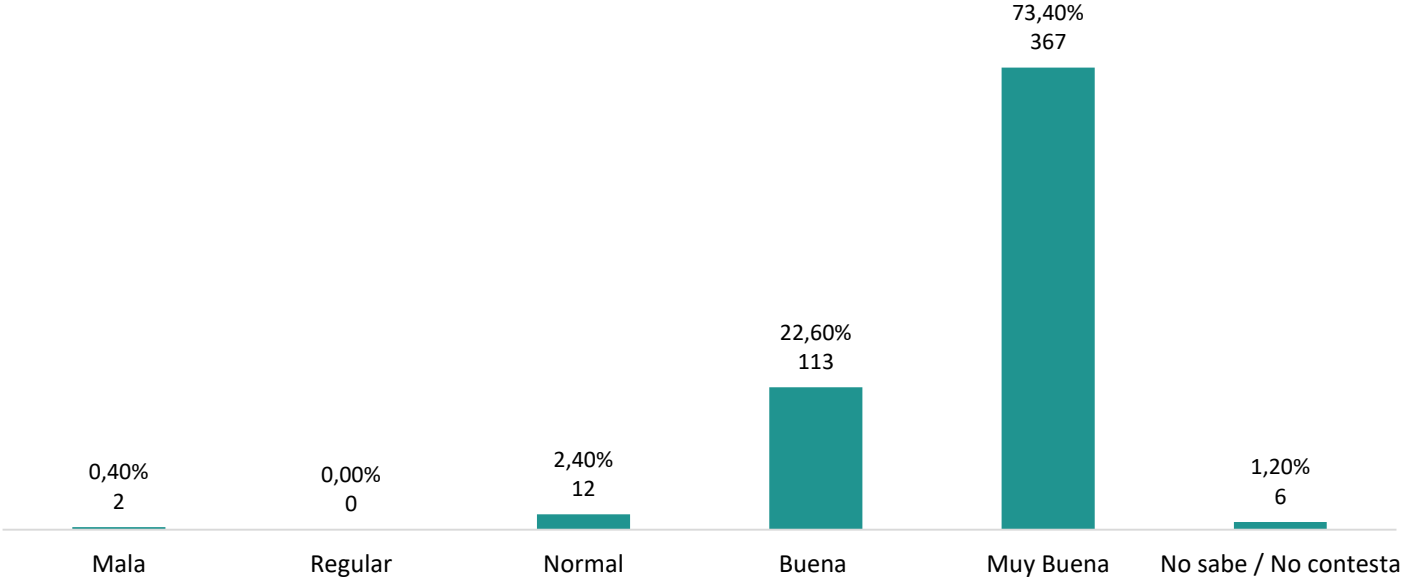
SG.03 En su caso, ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que
dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar
en una residencia, ...) ?

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



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

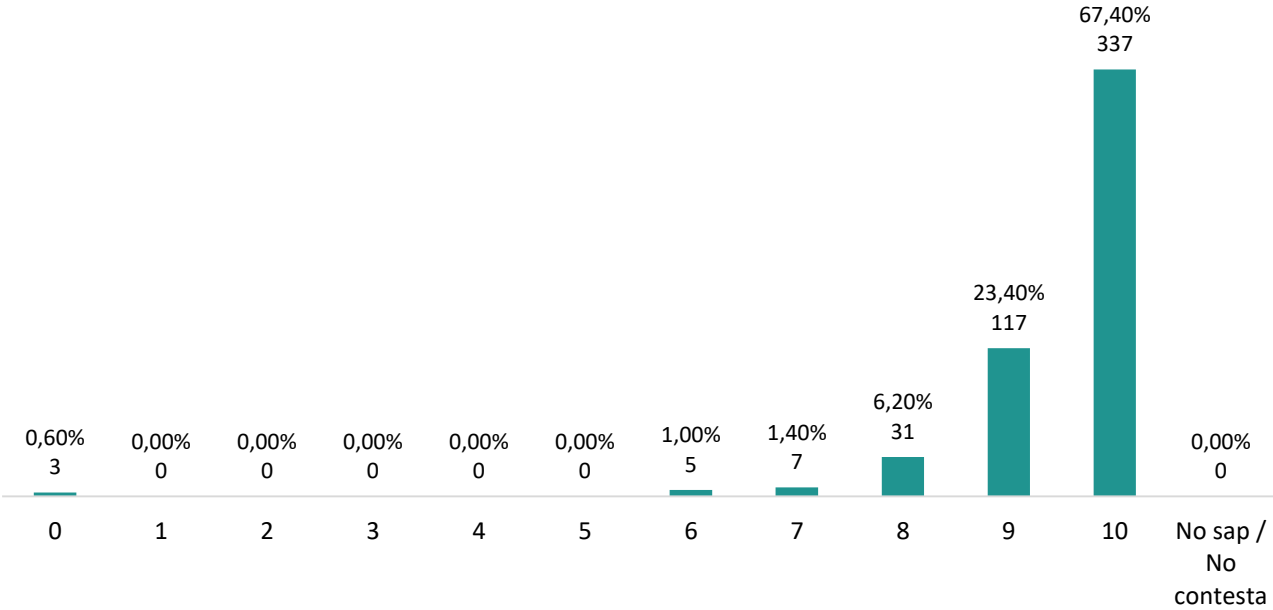
Media	4,706
Mediana	5
Desviación Estándar	0,552
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,693
Ciudad Real	4,690
Cuenca	4,596
Guadalajara	4,698
Toledo	4,771

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	9,500
Mediana	10
Desviación Estándar	1,058
Moda	10
Rango	10
Mínimo	0
Máximo	10
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	9,485
Ciudad Real	9,346
Cuenca	9,586
Guadalajara	9,500
Toledo	9,605

SG.05 NPS

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3						5	7	31	117	337

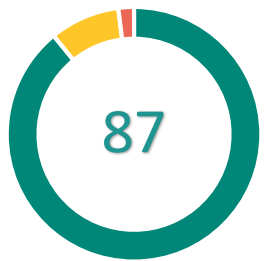
NPS



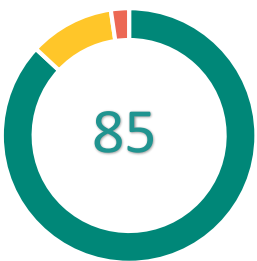
SG.05 NPS por localidades

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Albacete							2	3	6	23	67
Ciudad Real	2						1	2	12	31	82
Cuenca	1							1		11	45
Guadalajara							1		3	17	33
Toledo							1	1	10	35	110

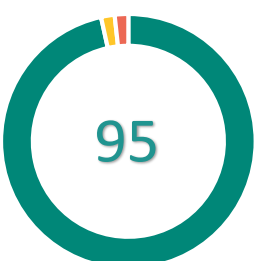
NPS Albacete



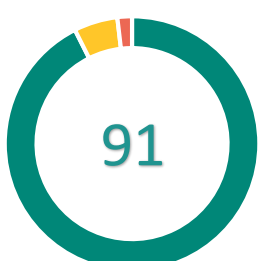
NPS Ciudad Real



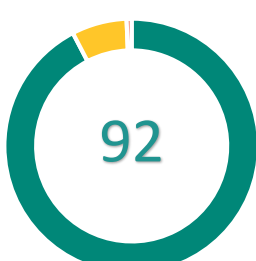
NPS Cuenca



NPS Guadalajara



NPS Toledo



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) 1

NIU	LITERALMENTE
9716823670	COMPañIA TELÉFONICA ES MUY CARA. PODER TENER EL SERVICIO CON EL MÓVIL
1907110250	EL APARATO DE DETECCIÓN DE HUMOS NO LO TIENE Y LO CONSIDERA MUY IMPROTANTE.
1300513327	ESTA MUY CONTENTA
920038332	LE GUSTARÍA QUE INCLUYERA UNA VIDEOCÁMARA
1308208611	MUY SATISFECHA
1607814326	NO ENTIENDE LA PREGUNTA
9716329932	DEMASIADAS PREGUNTAS
1904613518	EN LA PREGUNTA PA.06, NO SE HA DADO EL CASO, ASÍ QUE HE PUESTO NROMAL
1307105071	PA.06 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 ESTA SITUACIÓN ? NO SE HA ENCONTRADO NUNCA
9200920014	"MIENTRAS ESTEN PENDIENTE DE VEZ EN CUANDO ES SUFICIENTE"
1301312581	AGRADECE MUCHO QUE LE LLAMEN DE FORMA HABITUAL Y TAMBIEN POR SU CUMPLEAÑOS
9200318927	AGRADECIDA POR EL SERVICIO
1615716371	AHORA VIENEN A DAR COMIDA A LOS QUE LO SOLICITAN.
1926909634	ANTES A PARTE DE LAS LLAMADAS LE HACIAN VISITAS A DOMICILIO, PARA HABLAR UN RATITO. Y ESO LO ECHA DE MENOS
9202526819	ANTES LLAMABAN MAS SEGUIDO. AHORA LLAMAN CADA TRES MESES
971682798	ASEGURA NO LE LLAMAN POR TELEFONO REGULAMENTE.
9712525075	ASEGURA QUE EL MÉDICO DE OROPESA, LE DIJO QUE NO LLAMARA A TELEASISTENCIA PORQUE NO IBAN A ACUDIR CUANDO LES LLAMARAN.
1300515330	ASEGURA QUE NUNCA LA HAN LLAMADO, QUE NO TIENE ATENCION PERSONALIZADA, TAN SOLO LA VISITÓ UNA VEZ MARIANGELES, QUE SUPONE QUE ES LA COORDINADORA DE ZONA
1913014160	AUNQUE LA VALORACION ES BAJA. NO TIENE NINGUNA INSATISFACCIÓN, SOLO QUE LO VE NORMAL.
9204822461	AVLORA MUCHO QUE SE PREOCUPEN Y LE LLAMEN PARA SABER SI ESTA TODO CORRECTO
130651521	COMENTA QUE LE GUSTARÍA QUE SE PUDIERA SALIR A LA CALLE CON ÉL
9716828966	COMENTA QUE TIENE UNA CASA MUY GRANDE. LE PREOCUPA CAERSE EN CUALQUIER PARTE DE LA CASA Y NO PODER COGER EL TELEFONO O QUE NO LA OIGAN
161547428	CONTENTA EN GENERAL, AUNQUE INDICA QUE TARDAN MUCHO EN CONTESTAR CUANDO APIRIETA EL BOTON
9706122062	CUANDO HA TENIDO QUE LLAMAR HAN SIDO MUY AMABLES Y RÁPIDOS EN CONTESTAR, ESTA MUY SATISFECHA CON EL SERVICIO PRESTADO
1305319916	CUANDO LA LLAMAN A SU MOVIL TAMBIEN SUENA EL APARATO DE TELEASISTENCIA. YA FUERON A REVISARLO, PERO EL PROBLEMA NO SE HA SOLUCIONADO
9700621628	CUANDO SE VA LA LUZ , LE MOLESTA LA ALARMA, SOBRE TODO SI ES DE NOCHE Y ESTA DORMIDA. SE SOBRESALTA
1620317600	DE MOMENTO ESTÁ BIEN ASÍ
1904608208	DICE NO SABER SI SE LE LLAMA DE FORMA PERIODICA. DESDE SU CAIDA, DURANTE EL DIA NO ESTA EN SU DOMICILIO, SI NO EN EL DE SU HIJA, ENTONCES NO SABE SI LAS LLAMADAS SON AL FIJO. PARA SU CUMPLEAÑOS SI LA LLAMARON AL MOVIL
1617515113	DICE QUE CUANDO SE DUCHA NO LO LLEVA PUESTO. LE RECOMENDAMOS QUE LO LLEVE, YA QUE PUEDE BAÑARSE CON ÉL I MOJARLO SIN PROBLEMAS. POR SI OCURRIERA ALGO DURANTE LA DUCHA.
9200326866	EL COLOR DEL CORDÓN DE LA MEDALLA PODRÍA SER MÁS OSCURO.
650281138	EL SERVICIO ES MUY CORRECTO Y COMPLETO
1605016719	EL SERVICIO ESTÁ BIÉN
1923706761	ELLOS SOLO LO TIENEN INSTALADO EN LA CASA DE SEGUNDA RESIDENCIA, YA QUE EN EL DOMICILIO HABITUAL ESTAN LOS HIJOS

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) 2

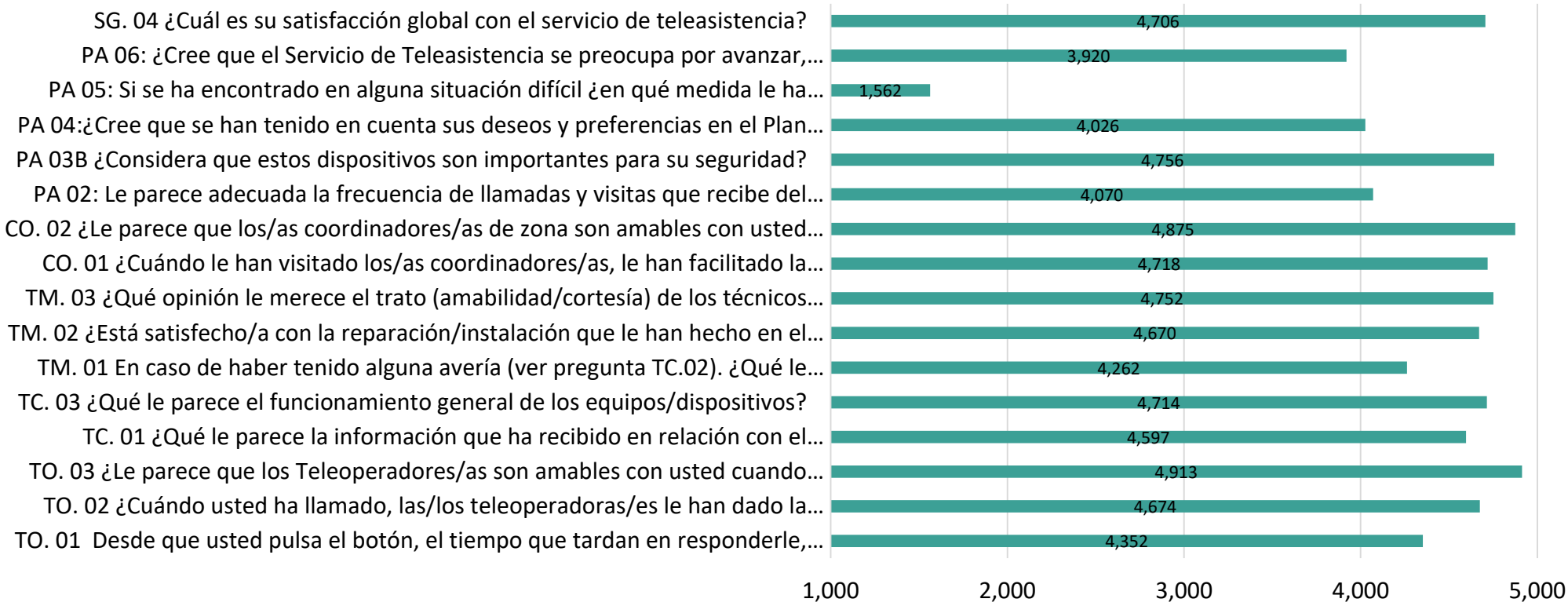
NIU	LITERALMENTE
1622818425	EN UNA URGENCIA QUE LLEGEN LO ANTES POSIBLE.
540370770	ES UNA AYUDA, PERO LA FAMILIA ESTA PENDIENTE.
1307919300	ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO Y CON LA LLAMADA QUE RECIBE CADA QUINCE DIAS
9208127895	ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO, NOTA QUE SE PREOCUPAN POR ELLA
1303905839	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO, SIEMPRE LA HAN ATENDIDO MUY RÁPIDO Y BIEN.
9708710277	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO.
160785639	ESTÁ MUY CONTENTA CON EL SERVICIO.
9717509420	ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO. CREEN QUE ES MUY UTIL Y NECESARIO PARA LAS PERSONAS QUE VIVEN SOLAS Y NECESITAN ESTAR MAS ATENDIDAS Y SENTIRSE ACOMPAÑADAS
920794643	ESTA MUY CONTENTA CON ESTE SERVICIO. COMENTA QUE DE VEZ EN CUANDO SE VA A UNA CASA DE CAMPO. LE HAN INSTALADO UNA CAMARA
9207326346	ESTA MUY CONTENTA EN GENERAL, PERO REITERA QUE LA PULSERA TIENE MUY POCA COBERTURA, TAN SOLO EN EL DOMICILIO, SI SALE DE CASA, AUNQUE SEA A LA CALLE YA NO LA DETECTA, LE GUSTARIA QUE TUVIESE COBERTURA EN LA CALLE
9200320760	ESTA MUY CONTENTA, NO HA TENIDO QUE USARLO, PERO LE DA TRANQUILIDAD. ELLA MISMA HA SIDO LA QUE HA REBAJADO LA FREQUENCIA DE LLAMADAS DE SEGUIMIENTO PORQUE SU ESTADO DE SALUD NO LO REQUIERE
9716518427	ESTA MUY CONTENTO CON EL SERVICIO Y LAS PERSONAS QUE LO LLAMAN, PORQUE SON MUY AMABLES
1307912819	ESTA MUY SATISFECHA CON LA ATENCION, Y SE ALEGRA MUCHO QUE SE LE LLAME EL DIA DE SU CUMPLEAÑOS. NOTA QUE ESTAN ATENTOS A LOS USUARIOS.
9203722051	ESTA SATISFECHA. ESPERA QUE SIGUN COMO HASTA AHORA
9709114828	ESTAM MUY SATISFECHAS Y COMODAS CON EL SERVICIO. AÑADEN QUE ES UNA TRANQUILIDAD , QUE AUNQUE VIVE CON SU MADRE, VIAJA MUCHO POR MOTIVOS DE TRABAJO Y SE QUEDA MUY TARNQUILA SABIENDO QUE TIENE ESTE SERVICIO
451655878	ESTAN CONTENTOS CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. AÑADE QUE TIENE ASISTENCIA DOMICILIARIA Y QUE SU HIJO VIVE CON ELLA
9716530040	ESTAN CONTENTOS CON EL SERVICIO, SIEMPRE LES HAN ATENDIDO MUY BIEN.
1307103385	ESTAN CONTENTOS CON EL SERVICIO. AUNQUE NO LE DAN MUCHO USO, PORQUE LA USUARIA ESTA SIEMPRE ACOMPAÑADA
9200325435	ESTÁN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO, PERO COMENTA QUE LE GUSTARÍA QUE LA LLAMASEN MÁS A MENUDO.
9717321962	ESTAN MUY CONTENTOS, NO HAN TENIDO QUE USAR NUNCA EL SERVICIO, PERO TIENE CONOCIDOS Y FAMILIARES QUE SÍ LO HAN HECHO Y ESTAN MUY AGRADECIDOS POR LA RAPIDEZ Y EL SERVICIO PRESTADO.
9711529748	ESTOY MUY BIEN CÓMO ESTOY. NO HE TENIDO PERCANCE.
1925709199	EXPLICA QUE NO LE GUSTA QUE VENGA CADA SIETE DIAS UNA PERSONA DIFERENTE PARA CUIDARLO (TIENE 97 AÑOS Y SE DESORIENTA)
9701322043	GRACIAS AL SERVICIO SE SIENTE MUY AMPARADO
9702410397	HABLAMOS CON MÓNICA SU CUIDADORA, LA USUARIA ES PACIENTE PSIQUIATRICA . ELLA ASEGURA ESTAN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO PRESTADO
1301904831	INDICA NO LES HACE FALTA TANTA LLAMADA, LA USUARIA ESTA ACOMPAÑADA TODO EL DIA 24H POR SUS HIJOS
9203321758	INDICA QUE DE ESTOS TEMAS HABITUALMENTE SE ENCARGA SU MUJER
9208126956	INDICA QUE LA LLAMAN POCO. QUE TIENE VECINAS CON EL MISMO SERVICIO QUE LAS LLAMAN UNA VEZ AL MES O MAS. LE GUSTARIA RECIBIR LLAMADAS AL MENOS UNA VEZ AL MES
1307121527	INDICA QUE VIVE CON LA HIJA
130535032	LA DISTANCIA DEL REMOTO TENDRIA QUE SER MAS AMPLIA
9200315926	LA SEÑORA ROSA TIENE EL SERVICIO COMO APOYO, PORQUE TIENE A SU HIJA CERCA Y UNA SEÑORA LE VA UNAS HORAS POR LA MAÑANA Y OTRAS POR LA TARDE.
9706619890	LA SRA FLORENTINA COMENTA QUE AYER ENTERRÓ A SU MARIDO, Y ESTABA BASTANTE AFECTADA. LE RECOMENDAMOS QUE SI LO NECESITA LLAME (PARA PASAR EL DUELO O NECESIDAD DE ESCUCHA)
1309120293	LA USUARIA NO SABIA DE QUE PODIA LLAMAR PARA PALIAR LA SOLEDAD Y EL DUELO. FALLECIO SU MARIDO HACE UNOS MESES. POR LO QUE DICE, DA LA IMPRESION DE NECESITAR CONTACTO MAS A MENUDO
9717325652	LE ES SUFICIENTE CON SABER QUE APRETANDO EL BOTÓN ALGUIEN LE ATENDERÁ ENSEGUIDA.

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) 3

NIU	LITERALMENTE
1303415532	LE GUSTARÍA QUE CUANDO NO ESTUVIESE EN DOMICILIO TAMBIEN FUNCIONASE. ESTARÍA MÁS TRANQUILA. TAMBIEN CUANDO MARCHA A SU PUEBLO
1303411821	LE GUSTARÍA QUE DE VEZ EN CUANDO LA VINIERAN A VISITAR ALGUNA COORDINADORA.
9200328022	LE GUSTARÍA QUE EL EQUIPO DE TELEASISTENCIA ORGANIZASE REUNIONES CON OTROS USUARIOS. ASÍ PODRÍA SALIR DE CASA Y HABLAR CON OTRAS PERSONAS EN SU MISMA SITUACIÓN
1303417510	LE GUSTARIA QUE LA VISITARAN MAS A MENUDO
1303903612	LE GUSTARÍA QUE LE LLAMARAN MÁS
9208124737	LE GUSTARIA QUE LLAMASEN MAS A MENUDO
9200322189	LE GUSTARIA QUE SIRVIESE TAMBIÉN EN LA CALLE.
1907111835	LLAMAR CON MAS REGULARIDAD
1301303028	LO HA RECOMENDADO A CONOCIDOS
9200324744	LO QUE HA NECESITADO LO HA TENIDO. TAMBIEN LE GUSTARÍA QUE LE LLAMARAN PARA INFORMARLE SOBRE EL DISPOSITIVO DE CAIDAS Y DE HUMOS.
1308719641	LO RECOMIENDO PARA TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE VIVEN SOLAS
9718821387	LO UNICO MALO ES LO MOLESTA QUE ES LA ALARMA DE FALTA DE FLUIDO ELECTRICO
1302516368	LO VE TODO BIEN Y TIENE ESA TRANQUILIDAD DE CUANDO SALE DE CASA SI LES PASA ALGO A SUS PADRES LE DAN AL BOTON Y ENSEGUIDA LA LLAMAN A ELLA.....
9716814358	LOS APARATOS CON TANTAS LUCES NO LES GUSTAN, QUERRIA SABER CUANTO AUMENTAN EL CONSUMO ELECTRICO.
9205820059	MAS LLAMADAS
1306916915	ME HA COMENTADO QUE EL MEDALLON LO DEJA EN LA MESITA DE NOCHE, QUE NO LO LLEVA TODO EL DIA, LE COMENTO QUE SERIA MEJOR SI LO LLEVARA COLGADO LAS 24H DEL DIA
920037711	MUY AGRADECIDA CON EL SERVICIO. AYUDA A QUE LA GENTE SE SIENTA ACOMPAÑADA Y MAS SEGURA
1301518010	MUY CONTENTA Y VALORA EN MUCHO EL SERVICIO QUE SE LE DA, TANTO COORDINADORES, COMO TECNICOS Y TELEOPERADORAS
9712213622	PA.06 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 ESTA SITUACIÓN ? NO SE HA DADO EL CASO
9715616647	NO HA NECESITADO USAR EL SERVICIO, PERO OPINA QUE LE LLAMAN POCO.
1307117878	NO LO HAN UTILIZADO CASI NADA
1913013058	NORECUERDA LES HAYAN HECHO VISITAS
9708427940	NOS COMENTA QUE NO LA LLAMAN CON DEMASIADA FRECUENCIA, QUE A VECES VE EN EL EQUIPO QUE LE HAN LLAMADO, PERO ELLA NO DEVUELVE LLAMADA
9716829689	OPINA QUE DEBERIAN DE HABER MAS VISITAS
9712126772	OPINA QUE SE DEBERIA AUMENTAR LA FRECUENCIA DE LLAMADAS
1902412783	OPINA QUE SE DEBERIA LLAMAR MAS A MENUDO (LLAMAN CADA DOS MESES, APROX.) VIVE SOLA Y ES DEPRESIVA. ACUDE A UN CENTRO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y DISTRAER LA MENTE (VISITA AL PSICOLOGO)
971414291	QUE LLAMEN MAS A MENUDO, PARA PALIAR LA SOLEDAD
1303412442	QUE TARDARAN MENOS EN LLEGAR EN CASO DE NECESITARLOS
9707115506	QUE VINIERA ALGUIEN A DOMICIO, ALGUNA HORA
9205318407	QUERRIA QUE LE LLAMARAN SIEMPRE AL MOVIL, EN LUGAR DE AL FIJO, PORQUE SI ESTA SOLA NO PUEDE COGERLO.
1300519415	QUERRIA QUE LE LLAMASEN MÁS A MENUDO PERO LE DIJERON QUE NO PODIA SER. A PESAR DE ESO ESTA SATISFECHA CON EL SERVICIO QUE RECIBE
650715251	QUERRIA QUE LE LLAMASEN MAS. SE ENCUENTRA MUY SOLA POR LAS TARDES Y LO AGRADECERIA
1904613298	QUERRIA QUE LE PUSIERAN UNA PERSONA QUE LE ASISTIERA EN LA LIMPIEZA
9200323082	QUIERE QUE LA LLAMEN MAS PARA HABLAR CON ELLA. Y SI VAN AL DOMICILIO MEJOR.
1623618478	REITERA QUE NECESITA QUE LE LLAMEN MAS. Y SOLICITA UNA PERSONA DE ACOMPAÑANTE DIARIAMENTE.
1308305336	SE PODRIA CAMBIAR EL COLOR DEL CORDÓN, PORQUE SE ENSUCIA MUCHO.
9708721749	SE QUEJA DE QUE QUE NO SIRVE EL MOBIL Y HAY QUE TENER MOBIL Y FIJO. ALGUNAS PERSONAS LE COMENTAN QUE "TIENEN LO DEL RELOJ"
1308217025	SG.05 _PUNTUAMOS CON UN 0, PORQUE AUNQUE SE LE EXPLICA, NO ENTIENDE LA PREGUNTA Y NO PUEDE CONTESTARLA
1307104196	SIEMPRE QUE LOS HA NECESITADO LES HAN AYUDADO, ESTAN MUY SATISFECHOS CON ESTE SERVICIO
193312766	TIENE EL SERVICIO HACE MUCHOS AÑOS, PRIMERO CON SU ESPOSO Y AHORA PARA ELLA.
1305220992	TIENE MUCHA TRANQUILIDAD POR TENER EL SERVICIO
9716830989	ESTARIA BIEN PODER UTILIZARLO EN LA CALLE.

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Media de cada Item



“

RESPUESTAS LITERALES POR BLOQUES

”

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

NIU	LITERALMENTE
9708710277	DICE QUE NUNCA HA TENIDO QUE LLAMAR.
9706619890	NO HA TENIDO QUE LLAMAR PARA URGENCIAS. SOLO HACE DOS DIAS PARA NOTIFICAR LA MUERTE DE SU MARIDO
1913011854	NO HA TENIDO QUE UTILIZARLO.
9702410397	NO HA TENIDO QUE UTILIZARLO.
9716823670	SON SIEMPRE MUY AMABLES Y ATENTOS
9717509420	"SON FABULOSOS, LES DAN COMPAÑÍA"
1907110250	1 VEZ NO ME FUNCIONÓ EL BOTÓN DE LA MUÑECA. ESTABA EN EL BAÑO
9205321947	A VECES LES ENTIENDE BIEN, PERO OTRAS NO SABE LO QUE DICEN
1619014846	ALGUNA VEZ LO HA UTILIZADO SIN QUERER PERO LE HAN RESPONDIDO MUY RAPIDO (LE LLAMAN APROXIMADAMENTE CADA VEINTE DIAS Y NO SON MUY AMABLES)NOVENTA Y SEIS AÑOS (CON OXIGENO Y RODILLA FRACTURADA) VIVE CON SUS HIJAS.CREE RECORDAR QUE VINIESE UNA COORDINADORA SOLO UNA VEZ ,PERO NO LO ASEGURA.
1308217025	ASEGURA EL USUARIO QUE LLAMÓ POR QUE TUVO UNA CAIDA Y NADIE LE ATENDIÓ, SOLO LE DIJERON QUE AVISARA A UN VECINO, PERO NO MANDARON A NADIE
1302317929	ASEGURA NO LE ASISTIERON LA ÚNICA VEZ QUE LLAMÓ
9709326755	COMENTA QUE EN UNA OCASIÓN UN MEDICO EXTRANJERO TUVO UN PROBLEMA CON EL NOMBRE DE LA CALLE, PERO NO FUE NADA
1605016719	COMENTA QUE NUNCA HAN TENIDO QUE LLAMAR, PERO QUE SIEMPRE QUE LES LLAMAN SON MUY CARIÑOSOS Y ATENTOS.
9200326866	CUANDO LE LLAMAN SON MUY CARIÑOSOS
9701928401	CUANDO LO HA TOCADO HA SIDO PORQUE LE HA DADO SIN QUERER, RESPONDIENDOLE MUY AMABLES (SUELEN LLAMARLE CADA QUINCE DIAS Y EN DIFERENTES FRANJAS HORARIAS)TIENE OCHENTA Y SEIS AÑOS Y UNA PERSONA QUE VIENE UNA VEZ A LA SEMANA .
1905812108	CUANDO ME LLAMAN SON MUY AMABLES.
9203725063	DÉ VEZ EN CUANDO LA LLAMAN PARA VER COMO ESTA, PORQUE HA ENVIUDADO HACE POCO
9706424644	DESDE QUE ESTA LA CUIDADORA NO HAN TENIDO QUE LLAMAR NUNCA, ANTES CREE QUE SI LO USARON, PERO NO PUEDE DARNOS RESERÑA
9711529748	EL APARATO PARAPADEA DE FORMA CONTINUA. INTERMITENTE.
971414291	EL APARATO SE HA ESTROPEADO ALGUNA VEZ
1303412442	EN OCASIONES CUANDO LLAMAN TARDAN EN VENIR, HASTA QUE LOCALIZAN A LA PERSONA ENCARGADA
1902412783	EN UNA OCASIÓ LLAMÓ, FUERON RAPIDOS Y LA AMBULANCIA TAMBIEN. MUY AGRADABLES. USUARIA VIVE SOLA Y ES DEPRESIVA. LE LLAMAN CADA 45 DIAS, INDICA LE GUSTARIA QUE LAS LLAMADAS FUERAN MAS SEGUIDAS
9200917565	EN UNA OCASIÓN NO FUERON AMABLES, AUNQUE LUEGO LA LLAMO UNA SEÑORITA PARA DISCULPARSE.
1904608208	EN UNA OCASIÓN TUVIERON UNA URGENCIA, TARDARON ALGO EN RESPONDER, PERO LA AMBULANCIA TARDÓ AÚN MAS.
970863577	ES UN SERVICIO MUY BUENO
9712525075	ES VIUDA Y ESTA SOLA, SE ENCUENTRA MUY ACOMPAÑADA CON EL SERVICIO
9716509667	ESTA CONTENTA Y SATISFECHA
9200322652	ESTA MUY A GUSTO CON EL PERSONAL QUE LA ATIENDE Y EL SERVICIO QUE LE DAN
9200312092	ESTANDO LA CUIDADORA NO HAN TENIDO QUE LLAMAR, PERO ANTERIORMENTE SÍ HABIAN LLAMADO, Y TODO MUY RAPIDO Y BIEN
9716814358	GENERALMENTE LE LLAMAN DOS VECES AL MES Y SON MUY AMABLES. (LLAMO PARA AVERIAS DOS VECES)
1301312581	GRACIAS HA ESTO ES UNA AYUDA MUY GRANDE,
1911108703	HA AVISADO PARA DECIR QUE NO FUNCIONA EL BOTON.
1302806235	HA LLAMADO CINCO VECES
160022801	HA LLAMADO UN PAR DE VECES, PERO A PESAR DE CONTESTAR RÁPIDO, TARDARON MUCHO EN ENVIAR A ALGUIEN. DESDE ENTONCES SI SE ENCUENTRA MAL LLAMA DIRECTAMENTE A SU HIJO
9200328380	HA SIDO UTILIZADA POR UN DOLOR EN EL PECHO Y BRAZO FUE TODO MUY RAPIDO Y AMABLES.VIVE SOLA, PERO SUELEN LLAMARLA MUY A MENUDO CASI (CADA SEMANA)
9716325925	HA TENIDO QUE DAR USO DEL SERVICIO VARIAS VECES. ESTÁ MUY SATISFECHO, PORQUE NO SOLO ATIENDEN EL TELEFONO, SINO QUE EN SU CASO ESTUVIERON EN LINEA CON ÉL HASTA QUE LLEGÓ LA AMBULANCIA. AGRADECE MUCHÍSIMO ESE SERVICIO
1907108570	HA UTILIZADO UNA VEZ Y FUE MUY BIEN. LA LLAMAN ASIDUAMENTE. SON MUY AGRADABLES ESTA MUY SATISFECHA
9204518064	HABLAN MUY RAPIDO.....ANTES ATENDIAN MEJOR
1615412359	HACE CUATRO AÑOS TUVO UNA CAIDA EN CASA (DESDE ENTONCES ESTA EN SILLA DE RUEDAS)LLAMA MUCHAS VECES PORQUE SE HA CAIDO Y SON RAPIDOS, AMABLES Y NO DEJAN DE HABLARLE HASTA QUE LLEGAN A SOCORRERLA A SU CASA.AL PRINCIPIO LLAMABAN MUY A MENUDO AHORA UNA VEZ AL MES Y LA COORDINADORA VINO UNA O DOS VECES.VIVE SOLA.
9702819457	HAY VECES PRESIONA SIN QUERER Y ENSEGUIDA CONTESTAN. SON MUY AMABLES Y ATIENDEN MUY BIEN.
1913012340	INDICA QUE CUANDO ESTABA EN CATALUÑA LLAMÓ Y CUANDO LLEGARON SE LE HAVIA PASADO Y SE HABIA DORMIDO .AUNQUE NO SABE SI ERA LA MISMA EMPRESA
1308906678	INICIALMENTE ESTE SERVICIO ERA PARA SU MUJER. UNA VEZ FALLECIÓ, LA FAMILIA DECIDIÓ QUE SE LO QUEDARA ÉL, POR SU EDAD AVANZADA Y PORQUE VIVE SOLO

TO. Comentario Personal Teleoperador 2 . - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

NIU	LITERALMENTE
971165025	LLAMÓ HACE MUCHO TIEMPO, PERO RECUERDA QUE LE ATENDIERON MUY BIEN Y RÁPIDO
1300420252	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA. SE PUSO ESTE SERVICIO PORQUE TUVO UNA CAIDA Y LE COSTÓ MUCHO AVISAR A SUS HIJOS. PERO DESDE ENTONCES POR SUERTE NO LO HA TENIDO QUE USAR
1300503686	LA USUARIA ESTA MUY SORDA. SU HIJO VALORA MUCHO LA AYUD Y LA AMABILIDAD QUE LE BRINDAN
1300508307	TODO MUY BIEN. AUNQUE EL CORDON SE LE DESABROCHA
1303420968	TAN SOLO LO NECESITÓ UNA VEZ, Y TUVO MUY BUENA EXPERIENCIA, YA QUE RESPONDIERON MUY PRONTO
1303905839	SUFRIÓ UN ICTUS, FUERON MUY RÁPIDOS. Y EL PERSONAL QUE LES ATIENDE SON MUY AMABLES Y ATENTOS
1307919300	MUY CONTENTA. AGRADECE MUCHO CUANDO LE FELICITAN POR SU CUMPLEAÑOS
1308216666	LE LLAMAN UNA VEZ AL MES
1308305336	LOS CORDONES SON BLANCOS Y SON MUY SUCIOS, YA ME LO HAN CAMBIADO 1 VEZ.
1309801904	TAN SOLO HA LLAMADO UNA VEZ
1607816311	NO LO HAN UTILIZADO. INDICA QUE TIENEN AYUDA DE SUS HIJAS Y LAS MUJERES QUE VIENEN A CASA
1607817205	UNA VEZ LO UTILIZO Y AMBULANCIA RAPIDA Y SERVICIO RAPIDO. VIVE CON SUS HIJOS,NO OYE BIEN, LA COORDINADORA NO HA VENIDO NUNCA AL MENOS ESTANDO ELLA EN CASA,PORQUE TAMBIEN LO CUIDA SU HERMANO Y LE LLAMAN UNA VEZ AL MES.
1610017303	SOLO LLAMÓ UNA VEZ POR AVERIA (SUELEN LLAMARLE UNA VEZ AL MES)
1610616868	VIVE SOLO Y LE LLAMAN REGULARMENTE.
1615716371	PIDIERON UNA AMBULANCIA Y VINIERON MUY RÁPIDO.
1617112031	LO HA UTILIZADO POR EQUIVOCACION.SEÑORA CON AZUCAR Y VIVE SOLA.
1913011558	SOLO LO HA USADO PARA COMPROBAR EL FUNCIONAMIENTO Y CORRECTO
1919206356	SON AMABLES Y HAN CONTESTADO EN SEGUIDA
9200319845	SOLO CUANDO LE LLAMAN PARA COMPROBAR COMO ESTA, NO LO HA NECESITADO NUNCA
9200320760	LO USÓ FRECUENTEMENTE CUANDO VIVIA SU MARIDO, DESD QUE ÉL FALLECIÓ NO LO HA TENIDO QUE USAR
9200325927	UTILIZO SOLO UNA VEZ PARA TECNICO
9200327611	NO LO HA LLEGADO A UTILIZAR, SALVO LAS LLAMADAS DE PRUEBA. DICE LE LLAMAMOS CADA 20 DIAS APROX. RESPECTO A LAS VISITAS A DOMICILIO, INDICA HABLARON CON ÉL POR TELEFONO Y DIJO QUE NO QUERIA NADIE EN CASA YA QUE ESTA CUIDADO POR SU MUJER Y SUS HIJAS)
9200728417	NUNCA HA TENIDO UNA URGENCIA. AUNQUE CUANDO HA PULSADO POR ERROR, LA RESPUESTA HA SIDO RAPIDA.
9202526819	SOLO HAN LLAMADO CUANDO HA LLAMADO EL TELEOPERADOR QUE PULSE EL BOTON.VIVE CON SU MARIDO Y AUNQUE HA CAIDO MUCHAS VECES EN CASA NO SUELE PICAR (PORQUE LE ATIENDE EL MARIDO)ANTES LLAMABAN MAS A MENUDO AHORA MAS O MENOS LLAMAN CADA TRES MESES.
9203727883	SOLO HAN LLAMADO UNA VEZ Y NO FUE NADA GRAVE,SEGUN SUS PALABRAS.
9206912840	LA ASISTENCIA ES MUY BUENA
9207326346	NUNCA HAN TENIDO QUE HACER USO DEL BOTON DE EMERGENCIA, PERO CUANDO HAN HECHO PRUEBAS, EL PERSONAL ES MUY AMABLE
9208124737	NO HA LLEGADO NUNCA A UTILIZARLO. LE LLAMAN CADA 20 DIAS. LE PARECE NORMAL.
9702814084	NO HA TENIDO QUE USAR EL SERVICIO HASTA EL DIA DE HOY, PERO SU HERMANA SI, Y FUERON MUY RÁPIDOS
9704623863	SON MUY AMABLES. VALORA EN MUCHO QUE LE FELICITEN EN SU CUMPLEAÑOS
9705917394	TAN SOLO LO USÓ UNA VEZ PARA AVISAR A UNA AMBULANCIA PARA SU MARIDO, LE ATENDIERON AL MOMENTO Y MANDARON LA AMBULANCIA ELLOS MISMOS
9708131742	NO A LLAMADO, SOLO LLAMADAS DE COMPROBACIÓN
9708721749	NO HA LLAMADO NUNCA. INDICA QUE LE GUSTA QUE LE AVISE CUANDO NO HAY LUZ, PORQUE LE PONE SOBRE AVISO.
9712213622	MUY SATISFECHA. "TODO EXTRAORDINARIO"
9714324571	LLAMAN MUY A MENUDO SON MUY AMABLES
9714530551	TENEMOS ASISTENCIA DOMICILIARIA
9715616647	LE LLAMAN POCO
9715813732	LO HA UTILIZADO SOLO PARA CONSULTAR. ESTA MUY CONTENTA CON EL SERVICIO. VALORA MUCHO QUE LA LLAMEN CADA MES Y MEDIO Y LAS FELICITACIONES.
9716521041	SOLO LLAMA CUANDO SE VA DE VIAJE Y CUANDO VUELVE
9716529386	LO HAN UTILIZADO PARA ALGUNA OCASION.SUELEN LLAMAR CADA MES.VIVE ACOMPAÑADO.
9716530040	SIEMPRE SON RAPIDOS Y MUY AMABLES.
9716826172	LO HA NECESITADO 2 VECES Y HA IDO MUY BIEN. ESTA MUY SATISFECHA
9718716112	NO LO HA TENIDO QUE PULSAR NUNCA TO.02 ¿ CUANDO USTED HA LLAMADO, EL PERSONAL TELEOPERADOR LE HA DADO LA SOLUCIÓN QUE NECESITABA EN ESE MOMENTO ?NO LO HA TENIDO QUE PULSAR NUNCA

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

NIU	TCText
190875485	EN OCASIONES TARDAN EN RESPONDER
451659668	SATISFECHA CON EL SERVICIO
650281138	LO HAN RENOVADO UNA VEZ .
920094712	VINIERON EN SEGUIDA Y PUSIERON TODO NUEVO.
970863577	QUE EL SERVICIO SIGA ASÍ DE BIEN
1300519415	AL INICIO LES PARECIA QUE SERIA COMPLICADO, PERO LOS TECNICOS QUE VINIERON SE LO EXPLICARON MUY CLARO Y DE FORMA SENCILLA
1301312581	ALGUNA VEZ ALGUNA VEZ A HA PEDIDO UN CAMBIO DE CORDON Y LO HAN REALIZADO EN MUY POCO TIEMPO
1303412442	REITERA QUE TARDAN EN LLEGAR
1305319916	TUVO UN CRUCE O INTERFERENCIAS ENTRE SU TELEFONO Y EL APARATO
1307104196	COMENTA SOBRE LA BASE, QUE LA TIENEN INSTALADA EN EL DORMITORIO Y ESTÁ LEJOS.
1307713911	PENSABAN QUE HABIA UN FALLO DE FUNCIONAMIENTO, VINIERON A REVISARLO, PROBARON TODO. Y RESULTÓ UNA FALSA ALARMA
1308305336	EL CORDÓN QUE SE ENSUCIA CON MUCHA FACILIDAD (CON EL TINTE DEL PELO)
1601014206	LE HAN PUESTO UNA PULSERA, PORQUE PERDIO LA MEDALLA
1606117411	CAMBIARON LA MEDALLA Y UN APARATO
1606617370	SÓLO CUANDO SE VA LA LUZ, EL APARATO TIENE UNA ALRMA PERO NO ENTIENDEN LO QUE DICE.
1607815740	CUANDO LE HABLAN, NOTA ECO. QUERRIA QUE LE HABLASEN MAS DESPACIO Y CON MAS CLARIDAD
1607816311	SE LES ESTROPEO ANTES DE AYER UN APARATO Y FUERON MUY RAPIDOS EN ARREGLARLO
1615716371	FUNCIONA MUY BIEN. "DIVINAMENTE"
1617515113	SE LO EXPLICARON A SUS HIJOS
1620317600	SOLICITARA PULSERA EN VEZ DE MEDALLA.
1620318377	HA PERDIDO LAS INSTRUCCIONES QUE LE DEJÓ EL TECNICO, NOS PIDE SI LE PUEDEN PROPORCIONAR OTRA. INDICAMOS COMO LAS PUEDE SOLICITAR DIRECTAMENTE
1902412783	TIENE UN PROBLEMA CON LOS APARATOS (NO HAY MUCHA COBERTURA DONDE VIVE Y SUELEN APAGARSE A MENUDO)
1905812108	LE CAMBIARON EL APARATO POR AVERIA
1911108703	NO FUNCIONA EL BOTON Y NO HAN IDO A CAMBIARLO. HACE TRES MESES QUE LO HA PEDIDO
1913013058	EN UNA OCASIÓN TUVO UNA AVERIA Y SE LO SOLUCIONARON ENSEGUIDA
1913014425	A VECES NO LE LLEGA LA SEÑAL DEPENDIENDO DE EN QUE HABITACIÓN ESTÉ.
1913014524	SE LO TUVIERON QUE CAMBIAR UNA VEZ
9200312092	LOS TECNICOS QUE HAN VENIDO A REVISIONES HA SIDO SIEMPRE MUY AMABLES

TC.04 Comentario Tecnología 2. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

NIU	LITERALMENTE
9200314452	VINIERON A CAMBIAR EL APARATO POR OTRO MAS MODERNO. Y CUANDO MURIO SU ESPOSA VINIERON PARA QUE ÉL SE QUEDARA LA MEDALLA, YA QUE INICIALMENTE LA LLEVABA ELLA
9200320636	INDICA ESTÁ MUY AGRADECIDA CON EL SERVICIO
9200325927	EL ROUTER HACIA RUIDO (PITIDOS) FUE LA UNICA VEZ QUE LO UTILIZÓ. TODO CORRECTO
9200326794	LE LLAMAN AMENUDO, PORQUE TIENE INSTALADO EL DETECTOR DE HUMOS Y MUCHAS VECES SALTA LA ALARMA CUANDO COCINA.
9200326866	HAN CAMBIADO EL APARATO Y LA MEDALLA. Y LOS TECNICOS. QUERRIA QUE EL CORDÓN FUESE NEGRO PORQUE EL TINTE DEL PELO LO ENSUCIA ENSEGUIDA.
9200327190	LE GUSTARIA QUE LA MEDALLA LE SIRVERA PARA LA CALLE
9200327611	CUANDO SE FUE LA LUZ Y TELEASISTENCIA LLAMARON Y AL MOMENTO SE ARREGLO
9200920014	EL BOTON NO RESPONDIA A LA LLAMADA (VINO EL TECNICO A CAMBIARLO)
9203725063	LE CAMBIARON EL EQUIPO POR UNO MAS NUEVO
9207326346	SE QUEJA DE LA POCA COBERTURA DE LA PULSERA
9208012447	HACE POCO VINO EL TECNICO A PONERLE EL WIFI.
9208124737	SE LE ESTROPEO UN APARATO Y FUIMOS NOSOTROS LOS QUE LE AVISAMOS POR TELEFONO (EL NO SE HABIA DADO CUENTA)
9702819457	ME HACÍA FALTA UNA PULSERA. LLAMÉ Y ME LA CAMBIARON RAPIDO, EN 2 O 3 DÍAS.
9704623863	LA LUZ SE VA MUCHAS VECES Y LA VOZ DE ALARMA ES MOLESTA
9705311580	LA PULSERA SE ESTROPEÓ Y SE LA CAMBIARON RAPIDAMENTE.
9707115506	SATISFECHA CON LA FACILIDAD DE USO
9708228561	LA GENTE QUE CONOCE, ESTA CONTENTA DE NO SENTIRSE SOLA
9708528712	UNA VEZ Y LO SOLUCIONARON RAPIDO
9708710277	LE CAMBIÓ EL APARATO UN TECNICO MUY ATENTO Y AMABLE.
9709823511	EL TELÉFONO HA FALLADO ALGUNA VEZ POR FALTA DE COBERTURA
9710929838	CUANDO SE AVERIÓ EL APARATO TARDARON BASTANTE EN VENIR A ARREGLARLO, Y ESO LE CREÓ ANSIEDAD. UNA VEZ VINIERON SE RESOLVIÓ MUY PRONTO Y BIEN
9711529748	LA PANTALLA PARPADEA INTERMITENTEMENTE.
9712525075	LE COSTÓ QUE VINIERAN A ARREGLARLE EL EQUIPO.
9714530551	TENGO ASISTENCIA EN CASA, DE MOMENTO NO HAN TENIDO NECESIDAD DE USAR ESTE SERVICIO.
9716812768	ESTAN ARREGLANDO EL CABLEADO DE LA VIVIENDA.DICE QUE EL APARATO NO PARA DE DAR AVISO. INDICAMOS QUE SE TRATA DE LA ALARMA DE FALTA DE FLUIDO ELECTRICO Y QUE CUANDO LO REESTABLEZCAN SE APAGARÁ
9716814358	DESDE QUE LE HAN PUESTO (DOS EQUIPOS NO SABE BIEN PARA QUE SIRVE,AUNQUE COMENTA QUE SABE QUE ESTANDO MAL TIENE QUE PICAR AL COLGANTE)NECESITA QUE SU HIJA LLAME PARA QUE LE EXPLIQUE (RESULTA DIFICIL -SEGUN ELLA-)TIENE 84 AÑOS
9716823670	NUNCA LE HAN CAMBIADO LA MEDALLA
9717325652	HASTA AHORA NO HE TENIDO NINGÚN PROBLEMA

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

NIU	LITERALMENTE
130059223	VINO A REALIZAR LA INSTALACIÓN UNA SEÑORITA QUE LE EXPLICÓ Y ACONSEJÓ MUY BIEN
160022801	HABLABA MUY POCO, PERO FUE MUY AMABLE
161908364	NO SE ACUERDA PORQUE MUCHOS AÑOS QUE SE HIZO LA INSTALACIÓN, PERO LA CHICA QUE VIENE HACER LAS REVISIONES ES MUY ATENTA
190875485	SOLO CANVIARON EL CORDÓN
193312766	DE LA INSTALACION NO RECUERDA LOS DETALLES PORQUE HACE CASI 20 AÑOS, PERO DE LAS REVISIONES ESTA MUY CONTENTA. Y EL PERSONAL ES MUY AMABLE
920094712	HAN SIDO RÁPIDOS LO QUE HE PEDIDO ME LO HAN CAMBIADO.
920818052	GASTA MUCHA LUZ
972045514	UN TECNICO LE QUISO COBRAR 20€ POR INSTALAR O ARREGLAR LA MAQUINA.
1301320326	LE CAMBIARON EL APARATO
1303412442	SOLO RECUERDA QUE ERA UN CHICA MUY AMABLE Y SIMPATICA.
1303905839	LE INSTALARON LA BASE DONDE ELLA DIJO,. FUE MUY AMABLE. COMENTA QUE VINO OTRA VEZ JUNTO CON LA COORDINADORA.
1305311179	NORMALMENTE VA ALFONSO, QUE ES MUY ATENTO
1307104196	A TENIDO DOS AVERIAS. Y TODOS HAN SIDO MUY AMABLES Y AUNQUE TARDARON UNOS DIAS, NO FUERON MUCHOS
1307203404	AYER VINIERON HACER REVISION. Y EL TECNICO FUE MUY AMABLE Y ATENTO
1308216666	INDICA QUE SE AVERIÓ Y QUE HACIA MUCHO RUIDO, POR ESO TIENEN LA PERCEPCIÓN DE QUE EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA REPARACIÓN FUE MUCHO.
1308711734	TODO CORRECTO TANTO EN LA INSTALACIÓN COMO EN LA SUSTITUCIÓN DEL EQUIPO HACE UN TIEMPO
1308906678	RECUERDA QUE VINO EL TECNICO A REALIZAR LA INSTALACIÓN PERO NO LOS DETALLES.
1309619776	LA PERSONA QUE VINO HACER LA INSTALACION NO FUE DE SU AGRADO, UNA PERSONA CON MALOS MODALES Y MALAS CONTESTACIONES. LA USUARIA INDICA QUE "MENOS MAL QUE EN ESE MOMENTO SU MARIDO ESTABA EN CASA". NO TUVO EN CUENTA SUS PREFERENCIAS EN CUANTO A DONDE PONER LA CENTRALITA, DE HECHO NI LE EXPLICÓ EL PORQUÉ DEL SITIO DONDE LO ACABÓ PONIENDO, LO COLOCÓ ALLÍ Y LISTO
1309801904	
1601014206	HAN VENIDO HACER POCO HACER LA REVISIÓN Y ESTAN MUY SATISFECHOS CON EL SERVICIO
1606617370	BIEN TODO BIEN. EL APARATO LO CAMBIARON 1 VEZ
1607814326	REPORTA UNA AVERIA MUY MOLESTA. YA QUE FUE DE NOCHE Y DURÓ MUCHO. LE COMENTARON QUE FUE UNA AVERÍA GENERAL, QUE CAYÓ EL SISTEMA.
1611816978	RECUERDA QUE VINO UN TECNICO A REALIZAR LA INSTALACION, PERO NO LOS DETALLES
1617515113	MUY SATISFECHO EN GENERAL
1620317600	FUERON MUY AMABLES. LE INSTALARON LA BASE EN EL SALÓN.
1902412783	ME CAMBIARON EL APARATO Y LA MEDALLA.
1904608208	AGRADECIDA CON EL SERVICIO QUE LE DAN
1904609539	HACE MUCHO QUE LO INSTALARON Y NO LO RECUERDA BIEN. NO HA HABIDO REVISIONES, NI AVERIAS
1904614568	ESTUVO UN FIN SEMANA SIN SERVICIO POR UNA AVERIA
1911108703	LA UNICA VEZ QUE PASÓ ALGO FUERA DE LO NORMAL FUE PORQUE SE FUE LA LUZ Y SALTÓ LA ALARMA
1913008975	CAMBIARON LA MEDALLA SIN PEDIRLO
1913012340	RECUERDA QUE VINERON A REALIZAR LA INSTALACIÓN, PERO NO LOS DETALLES
1913013058	ASEGURAQ QUE NUNCA LA HA VISITADO EL INSTALADOR. QUE FUE A RECOGER LA MEDALLA AL AYUNTAMIENTO.
1913014160	DESDE 20 DÍAS PARAPADEA.
1913014425	SE QUEJA QUE EL APARATO TIENE EL SONIDO MUY FUERTE
1913014524	EL TECNICO LES INSTALÓ EL EQUIPO DONDE LE DIJERON.
1917609508	FUERON MUY RAPIDOS Y SE LO CAMBIARON ENSEGUIDA.
	ESTA CONTENTA, NÚNCA ME LO HAN CAMBIADO

TM. Comentario Servicio Técnico 2. - ¿Desea hacer algún comentario adicional? Observaciones.

NIU	LITERALMENTE
9200314452	NO TIENE NINGUNA QUEJA, TODOS SON SIEMPRE MUY AMABLES.
9200317922	EL TECNICO DE LA INSTALACIÓN FUE MUY AMABLE
9200320453	RECUERDAN QUE VINIERON A INSTALARLO, PERO NADA MAS.
9200922446	NO TIENE NINGUNA QUEJA DE NADIE QUE HAYA VENIDO A SU CASA RELACIONADO CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
9200928060	SOLO HAN VENIDO A INSTALARLO Y A UNA REVISION, TODO CORRECTO Y BIEN
9200928532	CUANDO SUENA EL MÓBIL, TAMBIEN SUENA EL FIJO.
9201825526	SON SIEMPRE MUY AGRADABLES
9202316232	SOLO HA ESTADO PRESENTE EN LA REVISION DE MANTENIMIENTO
9203321758	NO RECUERDA A LA PERSONA QUE HA VENIDO NI HA INSTALAR NI HA ARREGLAR EL APARATO, ÉL NO ESTABA EN CASA, LOS ATENDIÓ SU MUJER
9203327405	SE ENCARGAN SUS HIJOS
9203722051	SIEMPRE SON MUY AMABLES
9205318407	EL TECNICO (EMILIO) ES AMIGO DE LA FAMILIA, Y LES ATENCION DE FORAM EXCELENTE
9205321947	RECUERDA QUE VINO A INSTALAR LOS APARATOS, PERO NO LOS DETALLES
9207326346	FUERON MUY RAPIDO. NO HABÍA FALLO. FUE UNA FALSA ALARMA
9208126528	EL APARATO PARPADEA MUCHO. LE DIJERON QUE PASSARIAN A COMPROBARLO, PERO AÚN NO HAN ACUDIDO
9701928401	SE LE ESTROPEÓ UNA NOCHE Y AL DIA SIGUIENTE LO CAMBIARON
9703216504	NO ESTABA EN EL MOMENTO DE LA INSTALACION
9704623863	TIENE UN PROBLEMA DE COBERTURA EN SU ZONA Y LOS APARATOS NO FUNCIONAN BIEN. NO LE DA TRANQUILIDAD
9704731316	TAN SOLO HAN VENIDO UNA VEZ HACER LA REVISIÓN, PERO FUE UNA PERSONA MUY ATENTA
9706409607	MUY ATENTOS, TANTO EL TECNICO QUE VINO A INSTALAR LA PRIMERA VEZ, COMO EL QUE VINO A CAMBIARLE EL EQUIPO POR OTRO MAS ACTUAL
9706424644	SATISFECHA DEL TECNICO QUE HA VENIDO RECIENTEMENTE
9707622618	VALORA MUCHO LA ATENCIÓN Y SIMPATIA DE LA CHICA QUE VIENE SIEMPRE HACER LAS REVISIONES
9708113237	NO HEMOS TENIDO NINGÚN PROBLEMA
9708427940	RECUERDA QUE VINERON A REALIZAR LA INSTALACIÓN, PERO NO LOS DETALLES
9708710277	EL MES DE AGOSTO VINIERON A CAMBIARLE EL EQUIPO, SON MUY AMABLES.
9710131496	LE MOLESTA EL LUZ DEL APARATO
9710929838	ESTA MUY CONTENTO, PORQUE EN UNA OCASION TUVO UNAN AVERIA Y SE SOLUCIONÓ RAPIDAMENTE
9711228923	MUY SATISFECHA Y CONFORME CON EL SERVICIO
9712129478	NO TIENE BUENA COBERTURA, LE GUSTARIA QUE LO PUDIESEN SOLUCIONAR
9716520093	INDICA QUE ESTA ESPERANDO QUE LE CAMBIEN EL EQUIPO
9716522176	MUY SIMPATICOS Y AMABLES, TANTO EN LA INSTALACION, COMO LA SEÑORITA QUE HACE LAS REVISIONES
9716523241	ANTES TENIA DETECTOR DE GAS, PERO AL CAMBIAR DE GAS A ELECTRICO LO QUITARON
9716728490	LE DIJERON QUE PASARÍAN HACER UN MES PARA AVERIGUAR PORQUE EMITE LUCES Y NO HAN VENIDO AÚN.
9716812768	EMILIO, EL TECNICO QUE VINO ES MUY EFICAZ. MUY AMABLE Y ATENTO, LO VALORA MUY POSITIVAMENTE. LES EXPLICÓ MUY BIEN Y LES DIO SOLUCION A SUS INQUIETUDES
9716814358	EL TECNICO QUE LES INSTALÓ EL EQUIPO, FUE MUY SERVICIAL
9716819968	DESDE JULIO QUE HAY UNA LUZ INTERMITENTE EN LA CENTRALITA, HA DADO AVISO PERO NO HAN VENIDO A ARREGLARLO PORQUE LE DICEN QUE FUNCIONA BIEN, QUE NO SE PREOCUPE. PERO LA LUZ SIGUE EN INTERMITENCIA
9716823285	MUY AMABLE TANTO EL TÉCNICO QUE LO INSTALÓ COMO EL QUE VINO HACER POCO A CAMBIAR EL EQUIPO POR OTRO MODELO MÁS MODERNO
9716829689	INDICA QUE LOS AUDIO LIBROS NO LOS ENTIENDE
9717321962	HACE MUCHO TIEMPO QUE SE LO INSTALARON PERO LA PERSONA FUE ATENTA Y EXPLICÓ TODO CORRECTAMENTE

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

NIU	LITERALMENTE
1300519415	COMENTA QUE ANTES DE LA PANDEMIA, VENÍA UNA SEÑORITA MUY AMABLE,QUE LES HACIA PREGUNTAS Y LES ACOMPAÑABA UN RATO,AHORA YA NO VIENE NADIE.
1913014524	CUANDO VINO LA COORDINADORA SE ENCARGARON SUS HIJOS.
1308711734	ELLA DICE QUE TODAS LAS PERSONAS QUE HAN VENDIDO POR EL SISTEMA DE LA TELEASISTENCIA SON MUY AMABLES
1303905839	ES UNA CHICA MUY AMABLE
1617112031	HA VENIDO DOS VECES
9710929838	HAN VENIDO DOS VECES (NO HA NECESITADO REALIZAR PREGUNTAS PORQUE LO HA ENTENDIDO TODO A LA PERFECCION) SIEMPRE SON AMABLES TANTO POR TELEFONO COMO PRESENCIALMENTE
161378343	HAN VENIDO EN VARIAS OCASIONES. TODO CORRECTO
1300515330	INDICA HA RECIBIDO UNA VISITA DE SRTA. MARIANGELES
1615412359	LA COORDINADORA SOLO A VENIDO UNA O DOS VECES.
1904610765	LA PERSONA QUE VINO FUE MUY AMABLE Y ATENTA
1907110250	MUCHAS VECES LLAMAN MUY TEMPRANO Y NO LE VA BIEN. "ALGUNAS VECES NO DORMIMOS BIEN POR LA NOCHE. TENEMOS DISCAPACIDAD Y TOMAMOS MORFINA".
9705917394	NO LA RECUERDA BIEN PORQUE HACE MUCHO TIEMPO, PERO RECUERDA QUE FUE MUY AMABLE
9716812768	QUIEN VINO A EXPLICAR LOS SERVICIOS ERA MUY AMABLE, LO HIZO DE MANERA MUY ENTENDIBLE PARA SUS PADRES.
1907108570	RECUERDA LA PRIMERA VISITA
9206912840	RECUERDA QUE LA VISITARON AL INICIO DEL SERVICIO, PERO NO LOS PERO NO OTRAS VISITAS.
1307921328	RECUERDA QUE VINO, PERO NO LOS DETALLES
1302516368	SU MADRE TUVO UN PROBLEMA DE SALUD AVISO Y EN SEGUIDA LES ATENDIERON
9708710277	TODOS LOS MESES LLAMAN PARA COMPROBAR LOS NÚMEROS DE CONTACTO SEAN LOS MISMOS
650281138	UNASEÑORITA MUY SIMPÁTICA.LE ACLARÓ SUS DUDAS Y LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN
1608614906	VINIERON UN PAR DE VECES Y TODO CORRECTO .
1617515113	VINO UN PAR DE VECES Y FUE MUY BIEN
9716814358	VINO UNA VEZ A EXPLICARLO TODO Y FUE MUY BIEN

Quejas - ¿Desea hacer algún comentario adicional?

Observaciones.

NIU	LITERALMENTE
9708228561	ASEGURA QUE NO LA VISITAN
1904608208	CONSIDERA QUE LA RESPUESTA DESDE EL TOQUE DEL BOTON A LA LLAMADA ES ALGO TARDÍA,QUE TENDRIA QUE SER MÁS IMMEDIATA, AUNQUE LUEGO LA LLEGADA DE LA AMBULANCIA SE DEMORE UN POCO, PERO POR LO MENOS QUE SE CONTESTE AL MOMENTO DE TOCAR
1301312581	CUANDO LE HABLAN, LA VOZ "RETUMBA", PARA ENTENDERLA BIEN, NECESITARIA QUE FUESE MAS CLARA Y QUE LE HABLARAN MAS DESPACIO.
1308217025	EL USUARIO DEJA CONSTANCIA DE SU QUEJA. ASEGURA QUE HACE UN AÑO SE CAYÓ Y NO OBTUVO AYUDA, NI AUXILIO DE PARTE DE LOS OPERADORES. Y SE PREGUNTA QUE SI ESTO ES ASÍ, PARA QUÉ QUIERE LA MEDALLA, SI ESTE SERVICIO NO HACE SU FUNCIÓN.
9200327190	INSISTE QUE HACE TRES MESES QUE HA PEDIDO QUE SE LO ARREGLARAN Y AÚN NO HA IDO NADIE, TIENE LA MEDALLA ABIERTA
1302317929	LA ÚNICA VEZ QUE LE HIZO FALTA, NO ACUDIERON A SOCORRERLO, EL MÉDICO NO SE ACERCÓ
9714530551	OPINA QUE LA ENCUESTA ES DEMASIADO LARGA
1611708978	SE QUEJA DE QUE EL APARATO "HABLA SOLO" Y NO POR FALTA DE ALIMENTACIÓN
1913014160	SEÑORA DE NOVENTA AÑOS - VIVE SOLA, TENIA UNA ASISTENTA QUE SOLIA ESTAR ATENTA A ELLA (HACIA SEGUIMIENTO) DE LA NOCHE A LA MAÑANA SE FUE A OTRO SITIO Y NO LE DIJERON NADA .DESDE ENTONCES ESTA PIDIENDO QUE LE PONGAN UNA.

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 / as con el servicio es bastante positiva. El nivel de participación ha sido de un 75% siendo predominante el género femenino en un 81%. Por franja de edad predomina la comprendida entre los 83 y 89 años con un total de 39% (media de edad está en 83 años). Las respuestas han sido facilitadas por el mismo usuario del servicio en un 76% de los casos.

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

Una vez mencionados los aspectos generales, procedemos a comentar los resultados por cada 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 muy positivamente (destacando su amabilidad en una mayoría del 77% y que le han facilitado la solución en un 46% teniendo en cuenta que un 47% ns/nc.** 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 51% de los casos y “normal” en un 13%, también muchos ns/nc con un 34%

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 94% 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 24% 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 88% que lo califican como “bien” o “muy bien”. En la pregunta filtro, 113 usuarios nos comentan que el coordinador les ha visitado en su domicilio y a 468 usuarios el técnico de Mantenimiento (en 81 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 muy buena, ya que **más del 90% 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 73%. El aspecto **relativo al tiempo de solución para con su solicitud y la resolución de la incidencia** , el 70% 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 muy positiva, debido a que el 92% 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 86% de los usuarios consideran que “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. El desconocimiento de estos programas en de tan solo un 35% de los encuestados. Respecto a la frecuencia de llamadas y visitas la evaluación es positiva ya que en un 72% de los casos las consideran “bastantes” o “muchas” y un 22% “normal”.

En el caso de dispositivos de seguridad solo en un 8% de los casos se ha hecho algún tipo de instalación y de estos el 80% 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 25% lo considera “Normal”, el 32% considera que se ha tenido en cuenta “bastante” sus prioridades y un 38% considera que se ha tenido en cuenta “Mucho”.

A la hora de afrontar situaciones difíciles, el servicio de asistencia ha ayudado entre “Normal” y “Mucho” en un 19% de los casos, aunque un 79% no se ha encontrado en la situación.

Bloque 6. Satisfacción Global

El último bloque pretende evaluar la satisfacción global de los/las usuarios/as con el servicio ofrecido por el servicio público de teleasistencia en Castilla la Mancha. Consideramos que la valoración general es excelente, ya que el 96% 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 97% 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 80% 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 25% de las respuestas como 1ª o 2ª opción.



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 cumplimentar 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 %

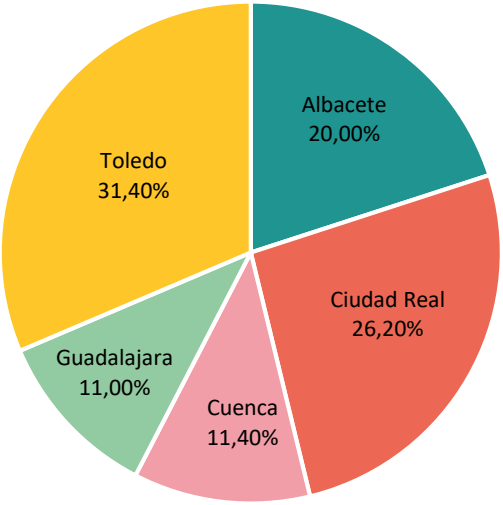
Participa: Usuario que contesta la totalidad de la encuesta.
No quiere participar: Usuario contactado que no desea contestar la encuesta.
No colabora: usuario contactado que no nos deja explicar el motivo de la llamada.
No contactados: Teléfonos inválidos, o teléfonos sin contacto tras un máximo de 6 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 %

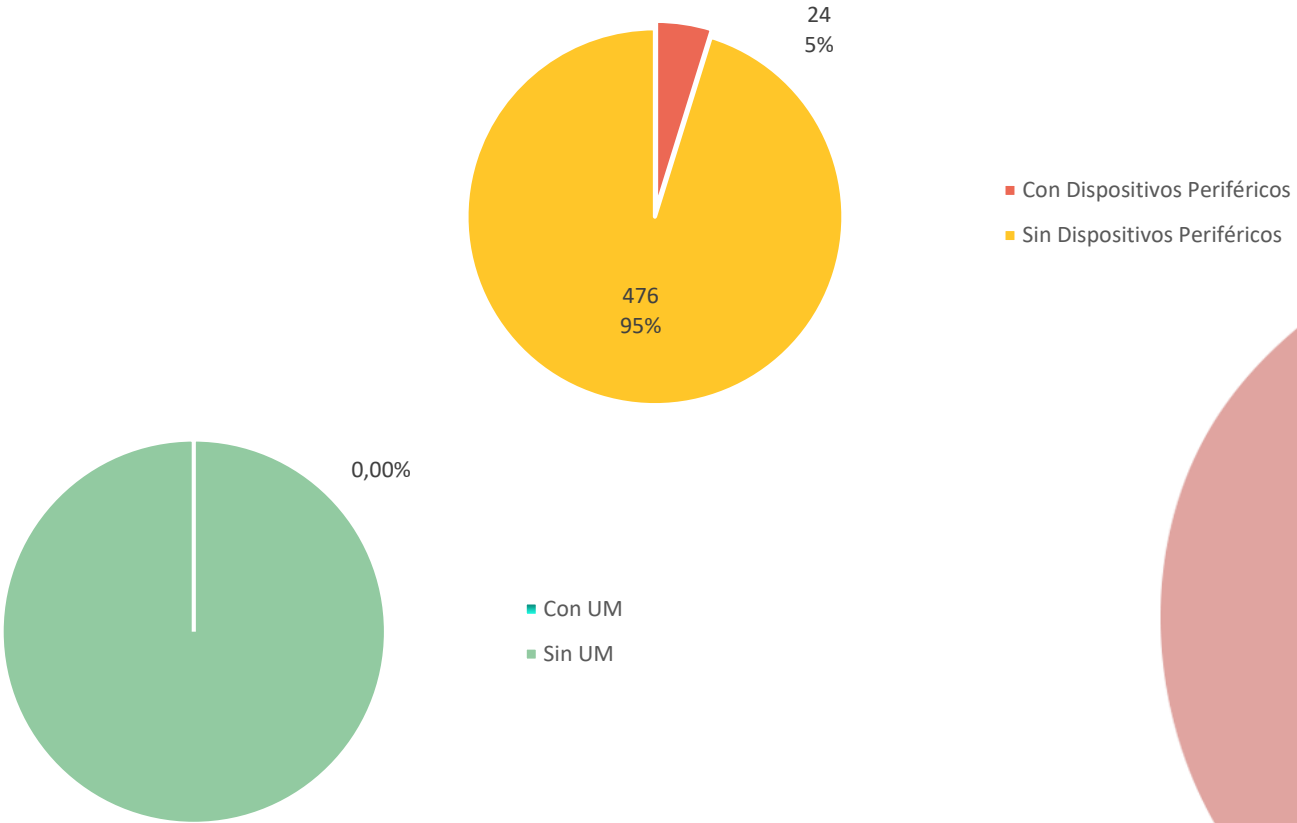
Sexo	N	%
Mujer	382	76,40 %
Hombre	118	23,60 %

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

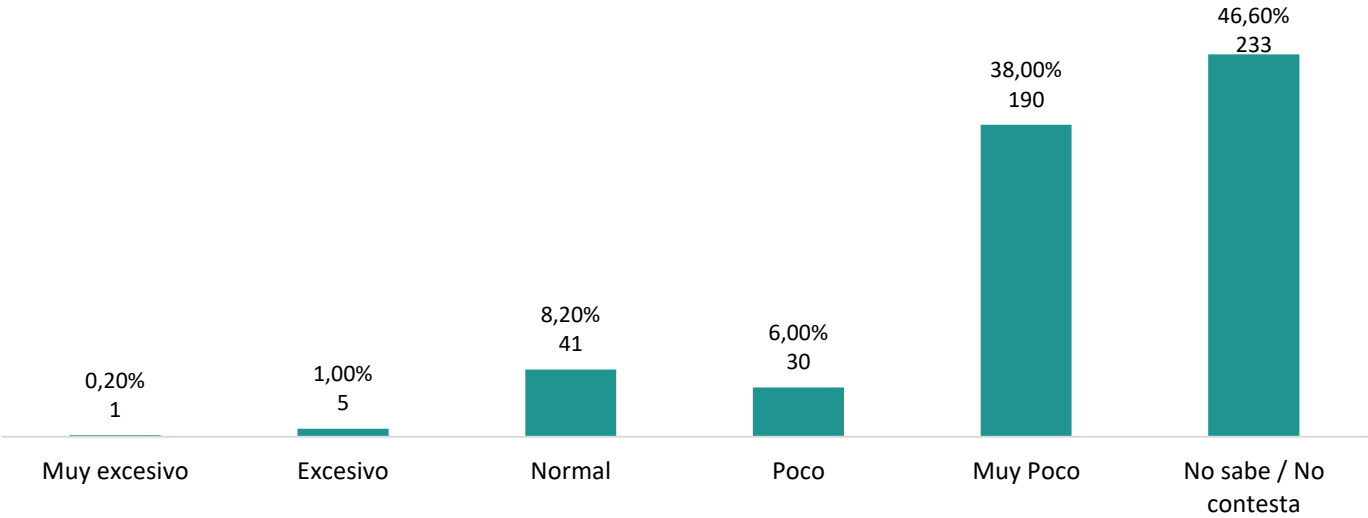
“

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...

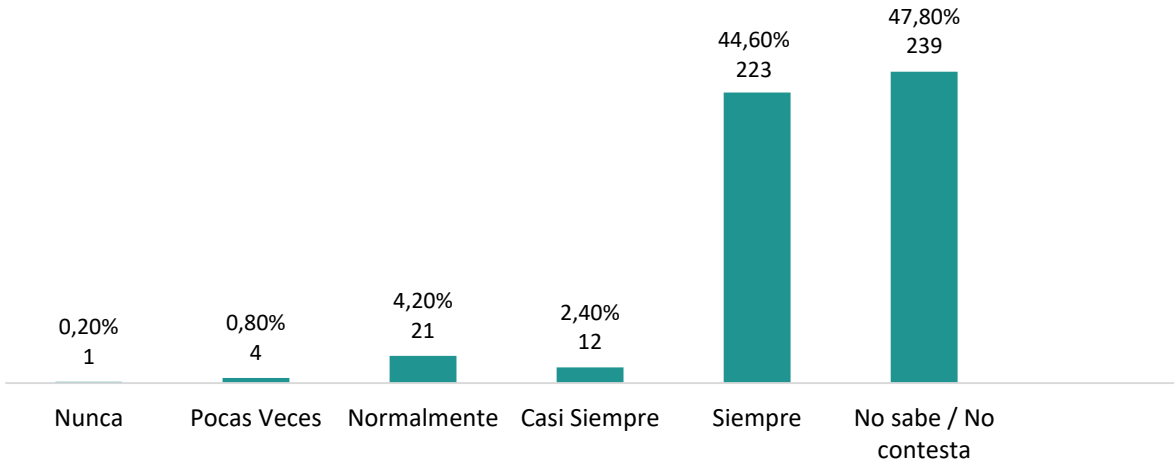
Media	4,509
Mediana	5
Desviación Estándar	0,847
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



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?

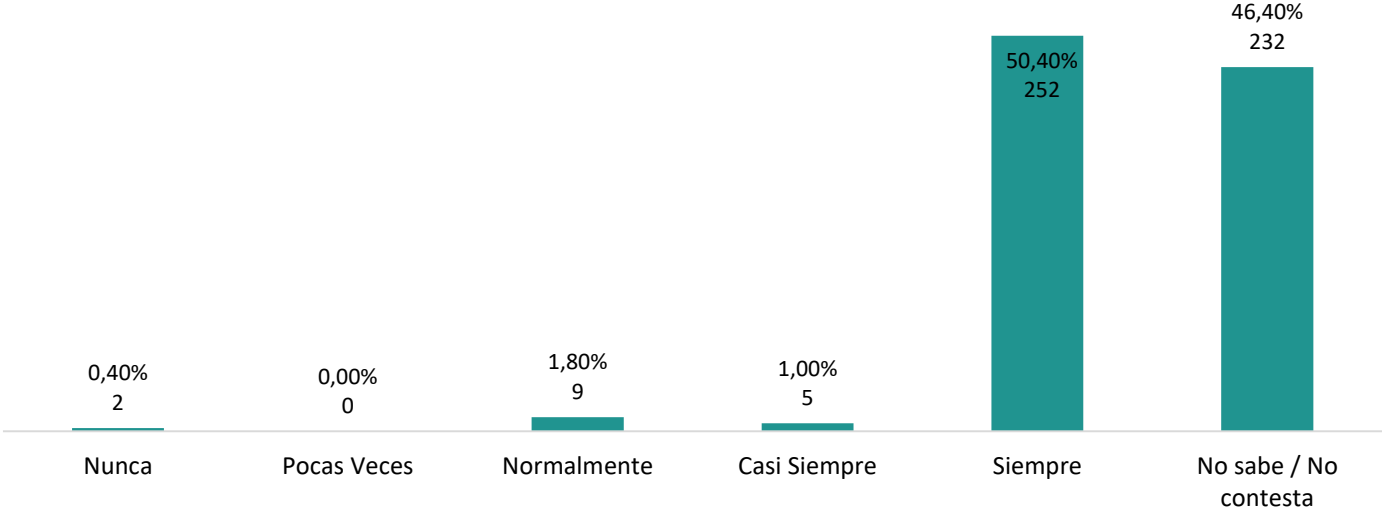
Media	4,732
Mediana	5
Desviación Estándar	0,705
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



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

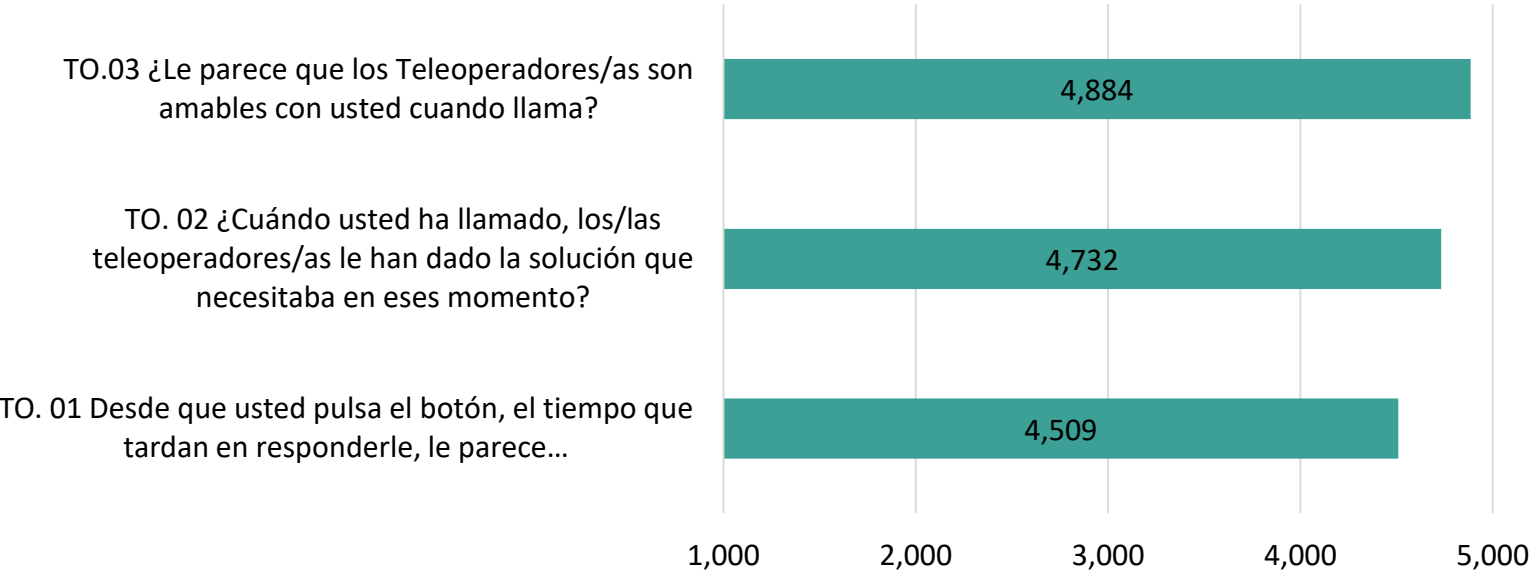


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,885
Ciudad Real	4,884
Cuenca	4,968
Guadalajara	4,970
Toledo	4,819

Análisis Descriptivo de Respuestas.

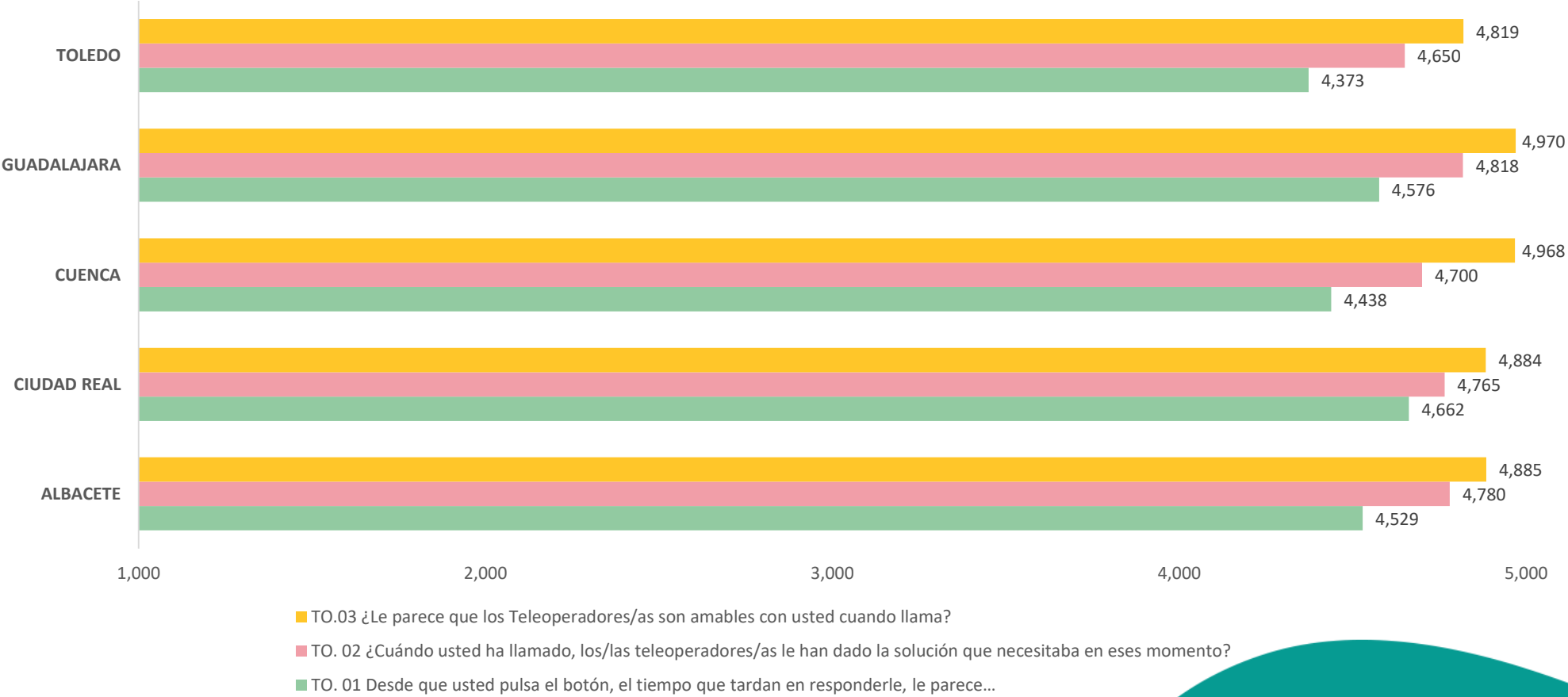
Bloque: Personal Teleoperador

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Personal Teleoperador
Media de cada Item por provincia



Bloque: Tecnología

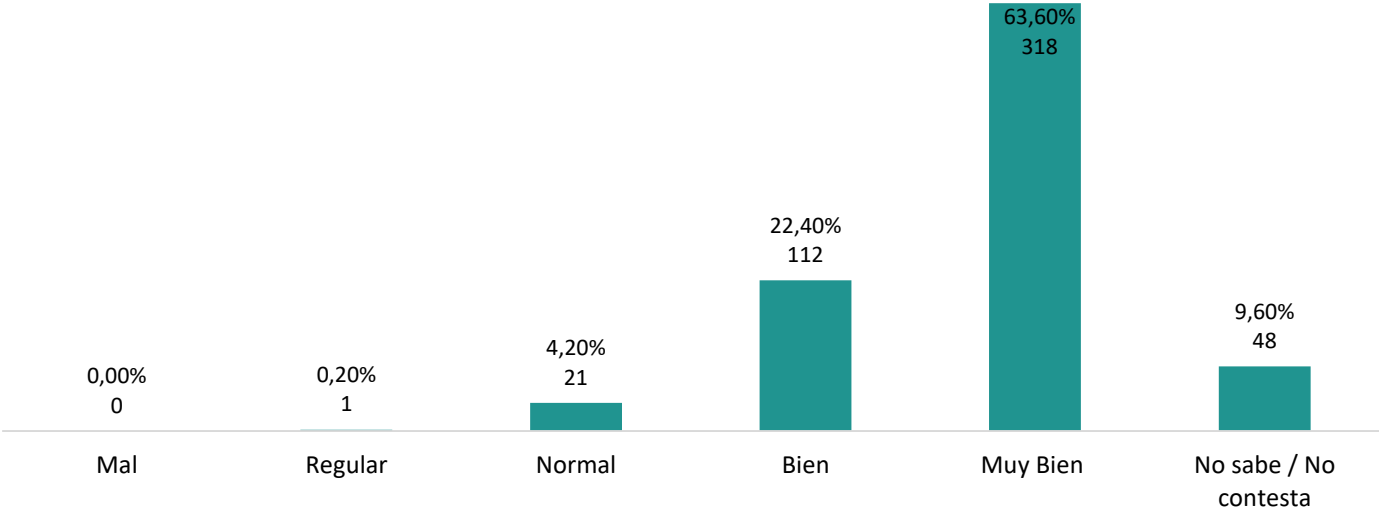
“

“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?

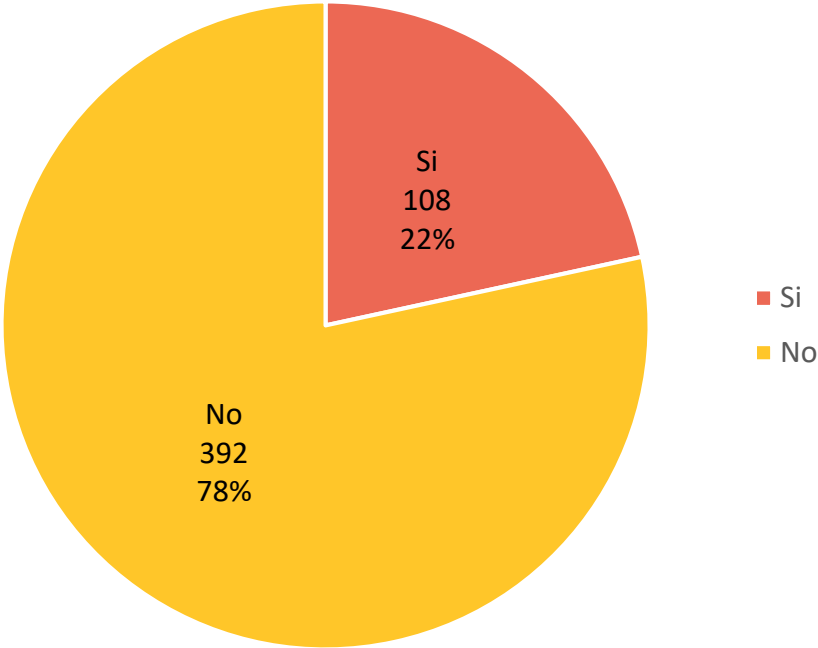
Media	4,653
Mediana	5
Desviación Estándar	0,578
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	500



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

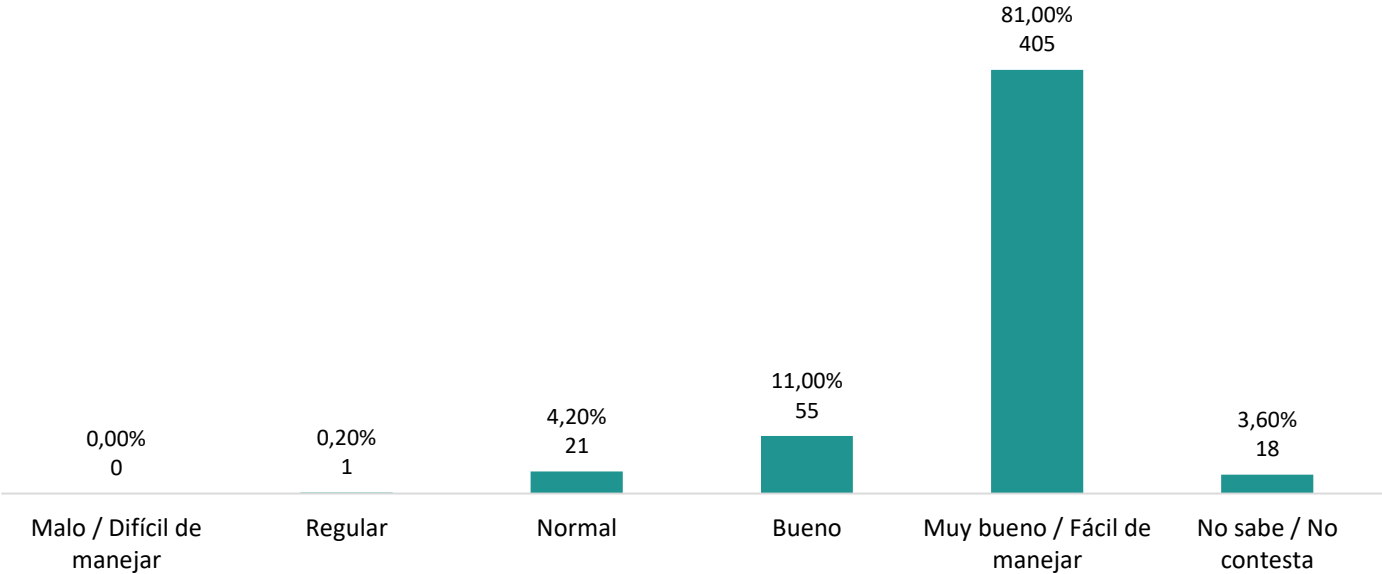
TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

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



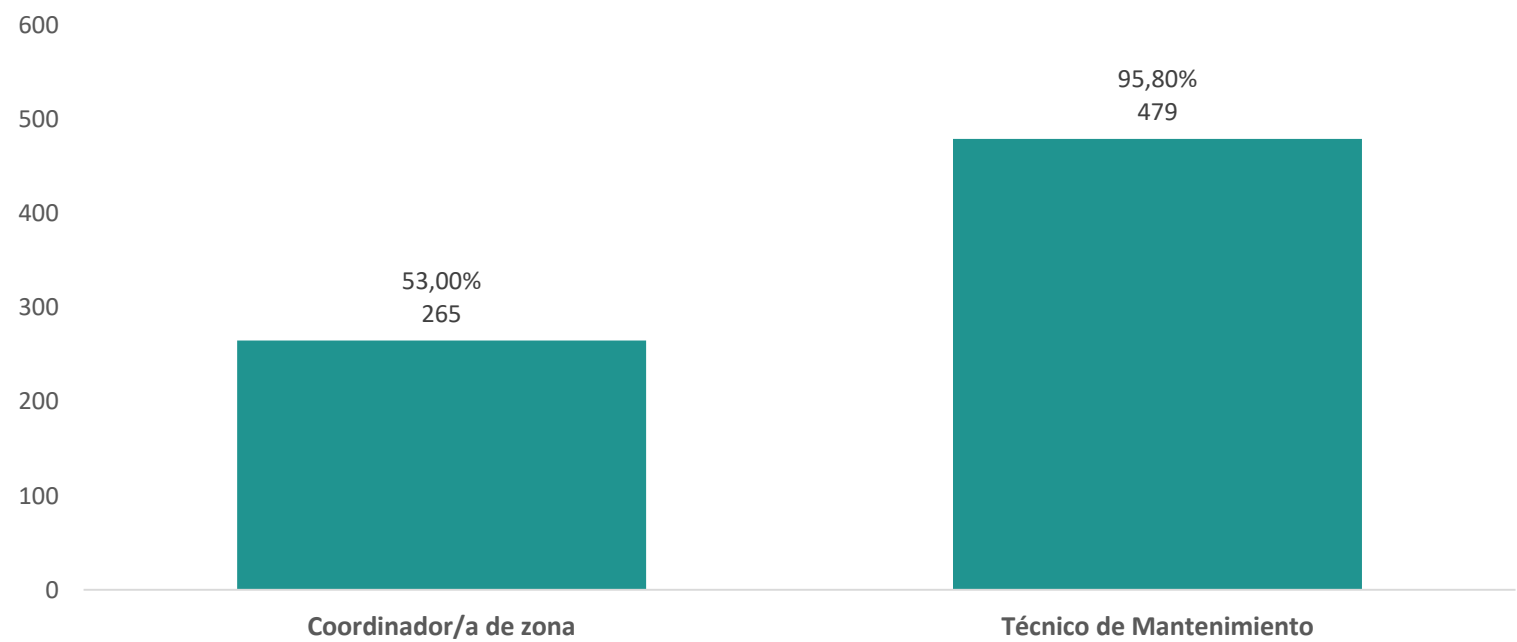
TC. 03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

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

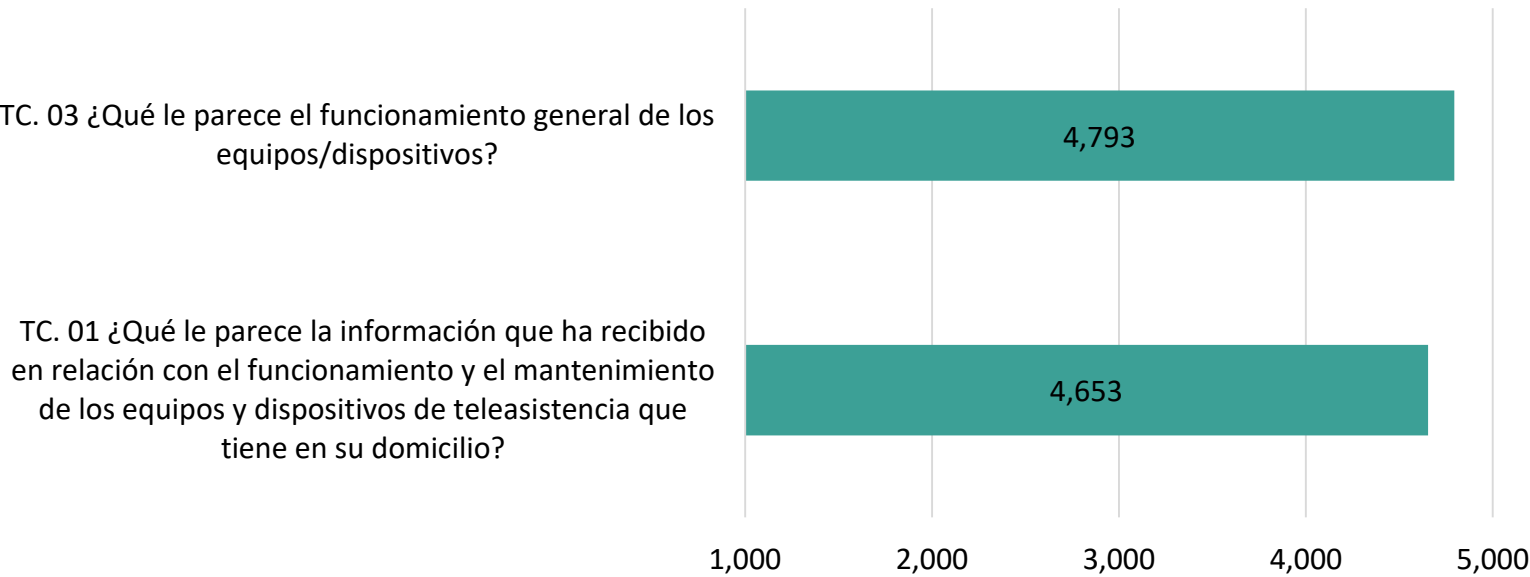
PREGUNTA FILTRO: ¿En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio? (en 244 casos han recibido la visita de los 2)



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

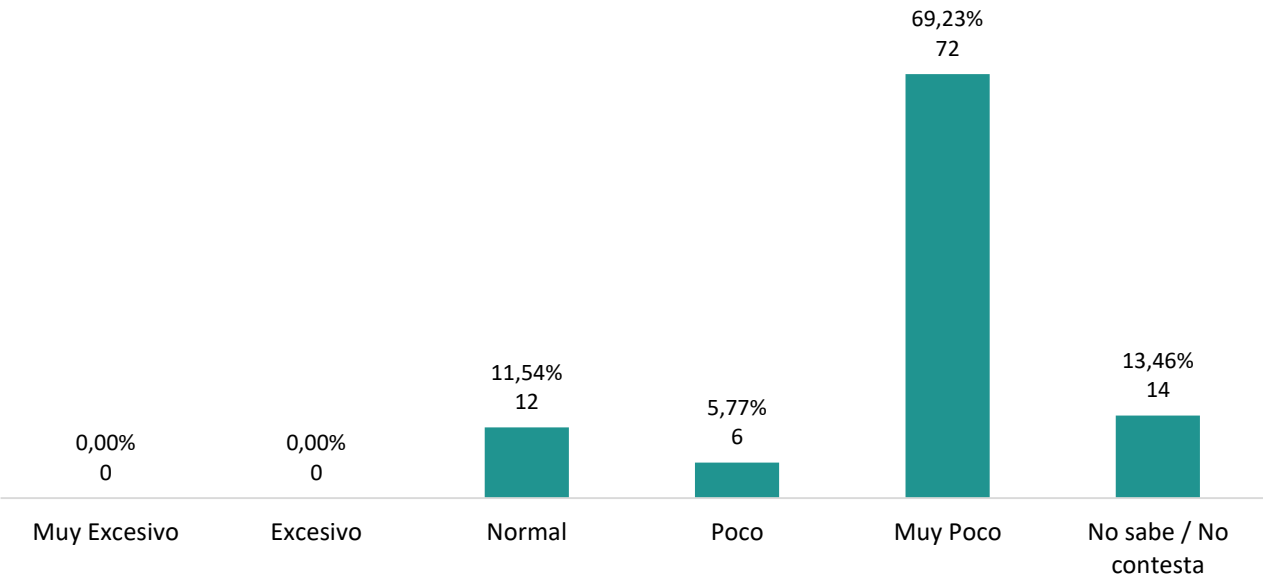
“

“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?

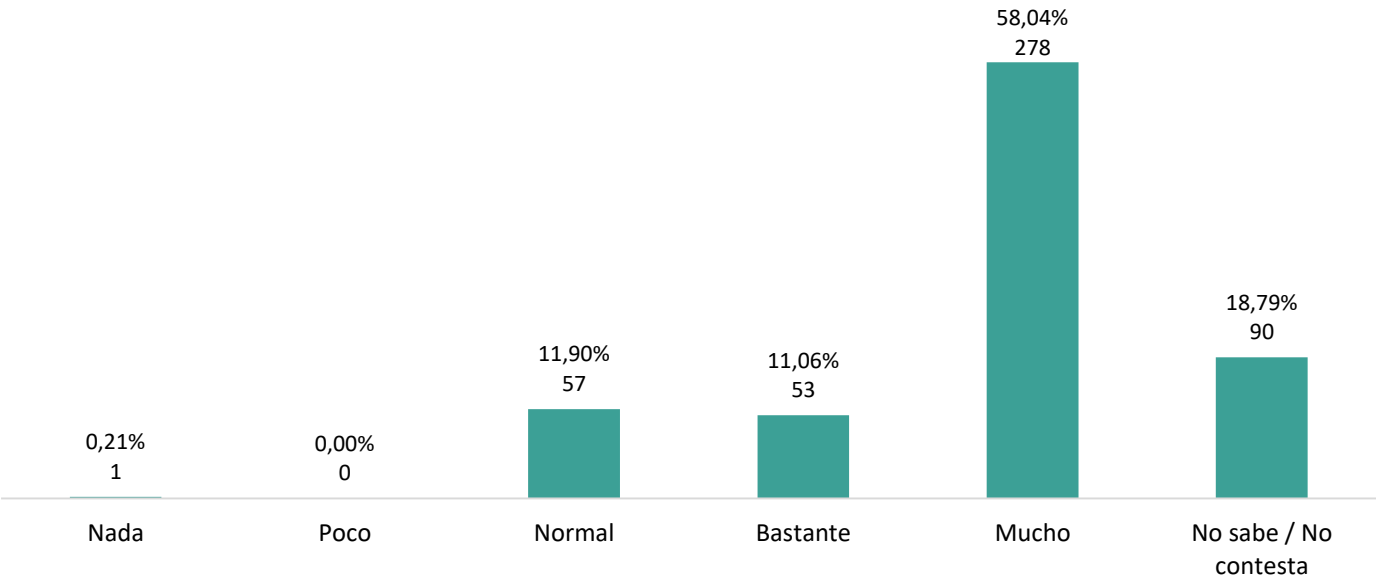
Media	4,667
Mediana	5
Desviación Estándar	0,703
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	104



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?

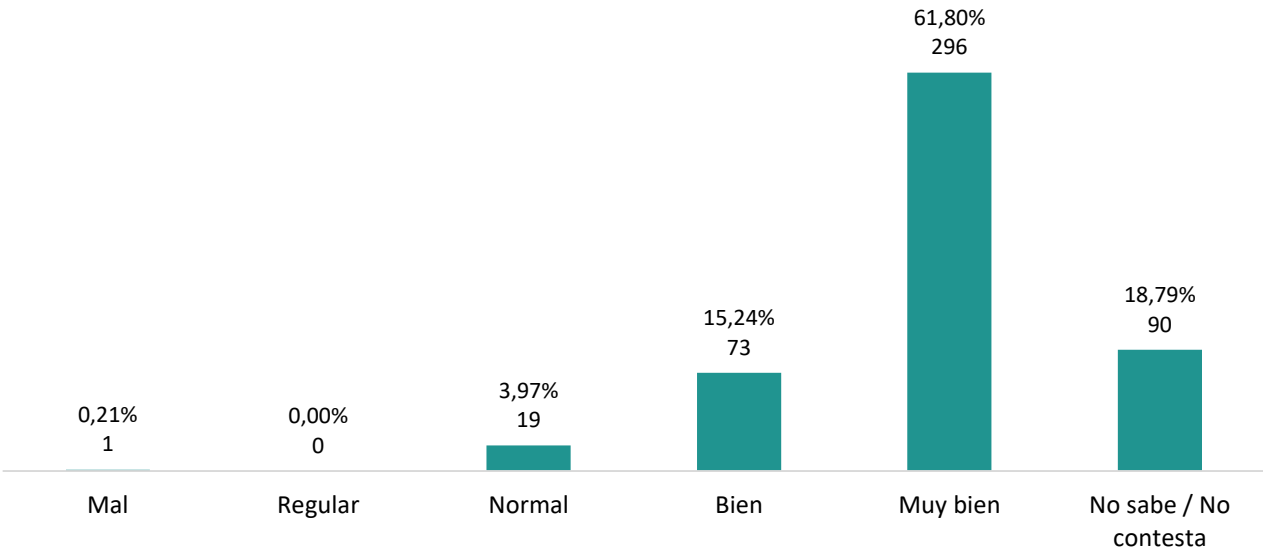
Media	4,560
Mediana	5
Desviación Estándar	0,756
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	479



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

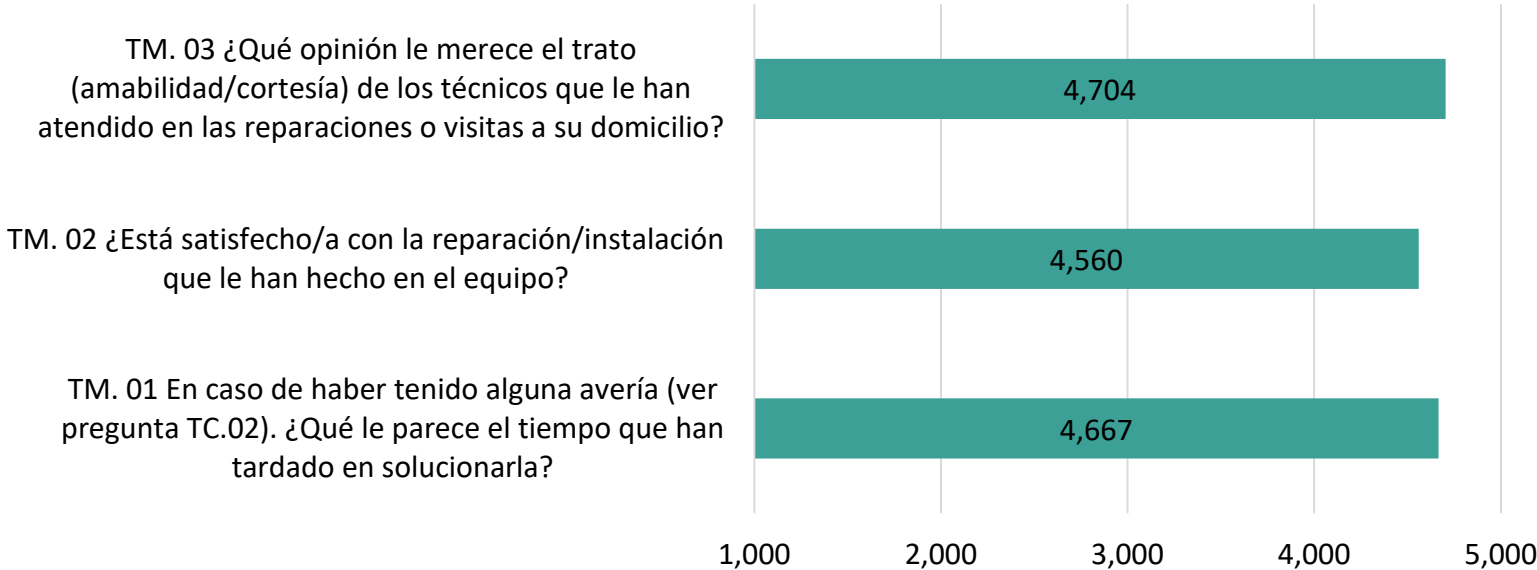


- TM. 03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?
- TM. 02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?
- TM. 01 En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02). ¿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

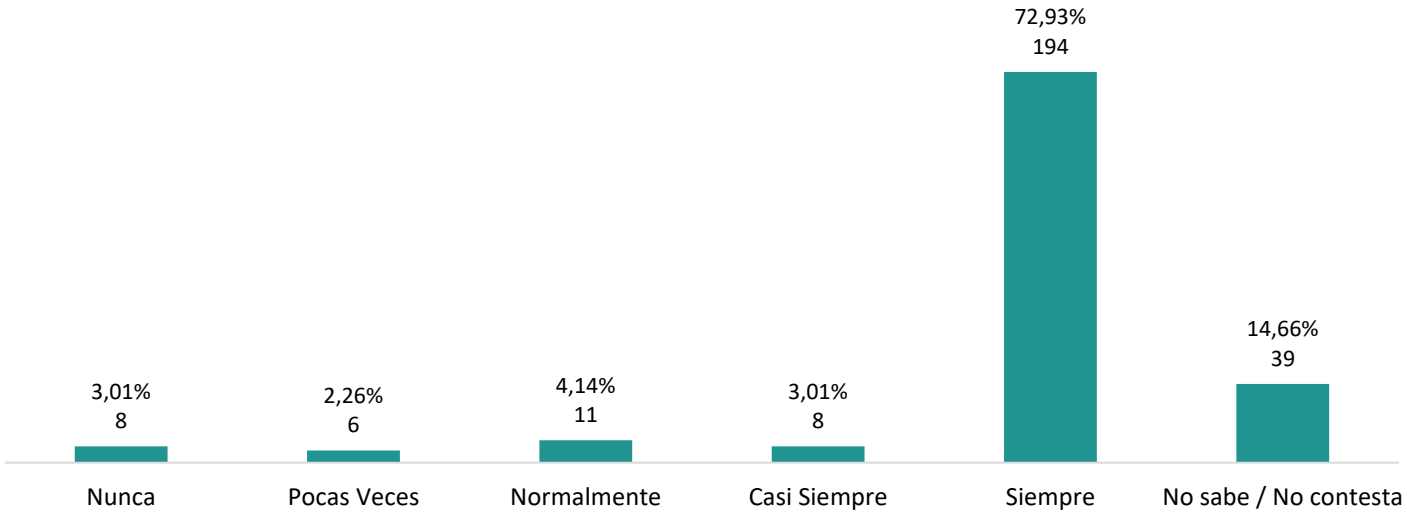
“

“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?

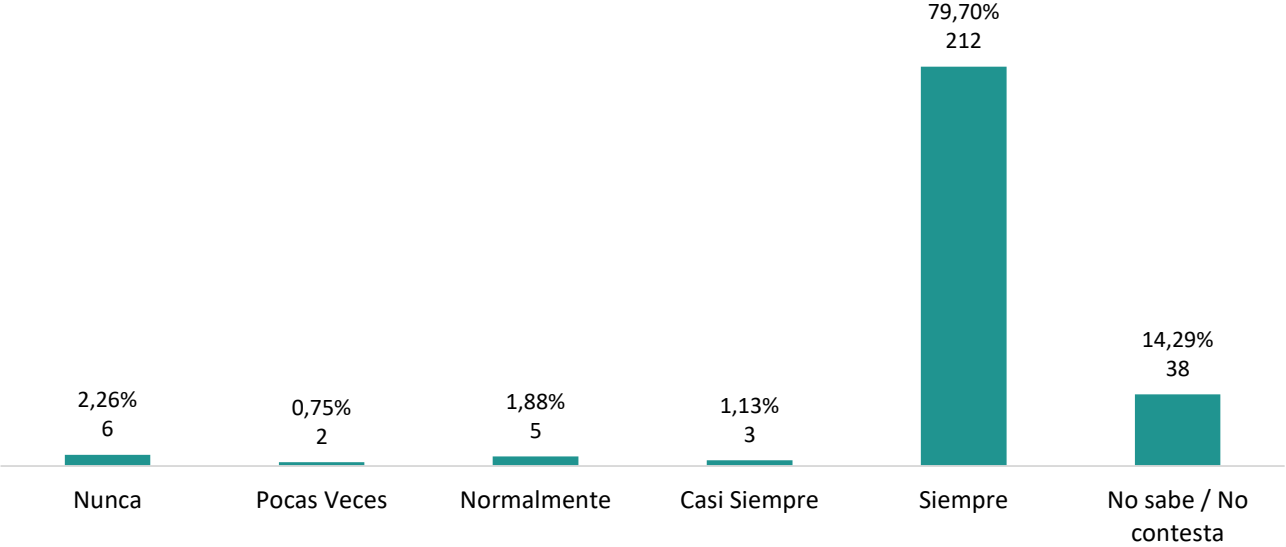
Media	4,648
Mediana	5
Desviación Estándar	0,954
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	266



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

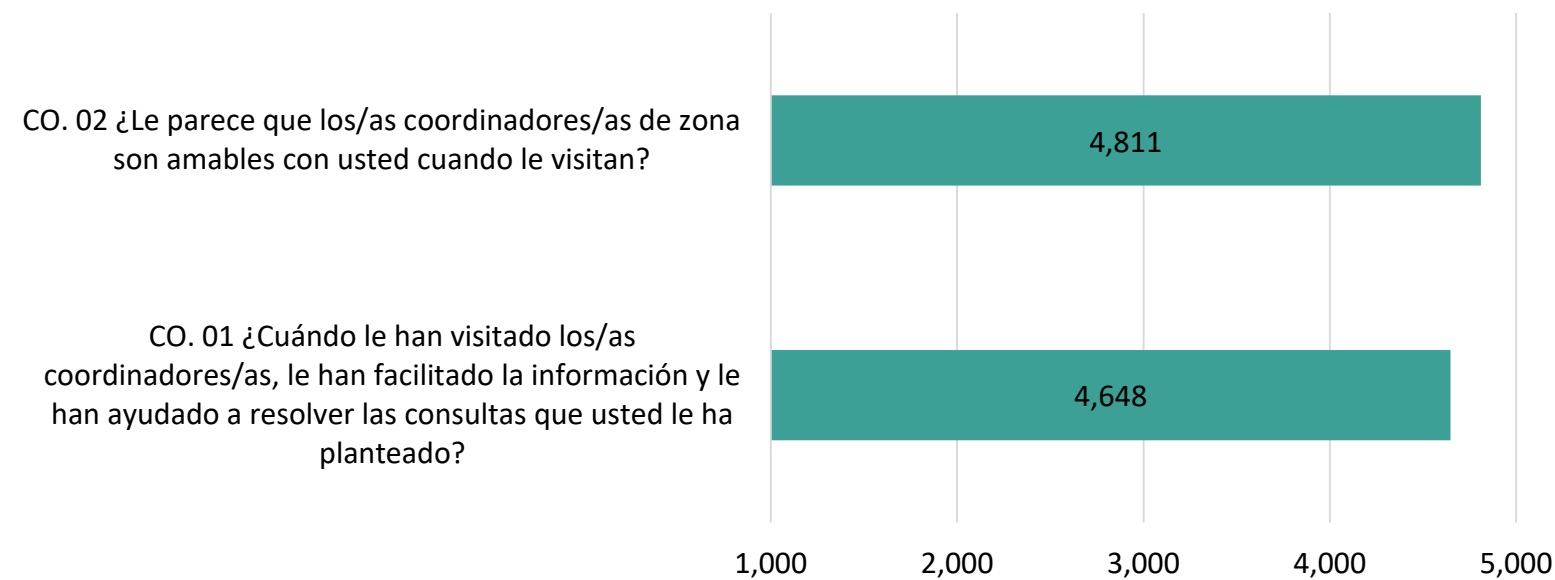


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,750
Ciudad Real	4,919
Cuenca	4,840
Guadalajara	4,826
Toledo	4,743

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



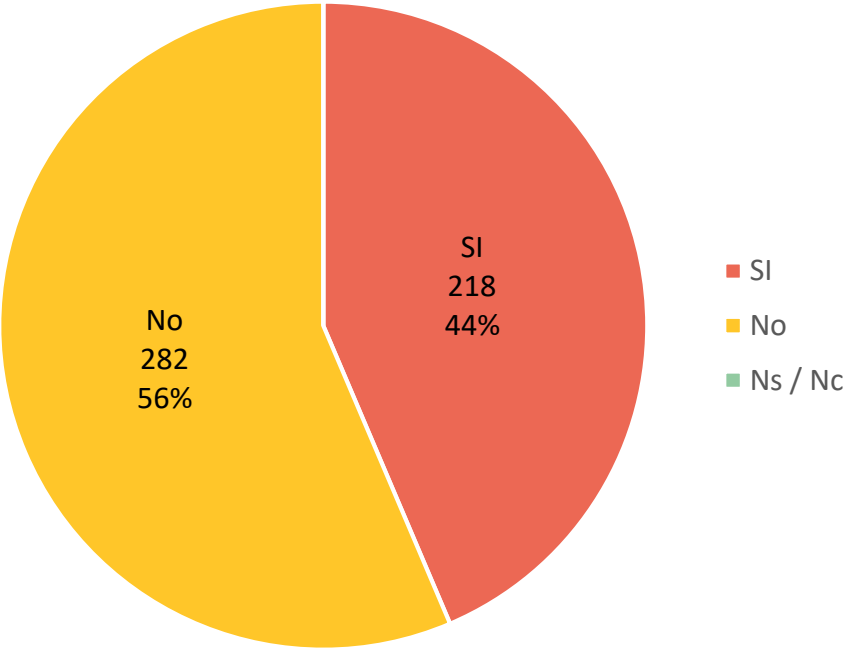
ATENCIÓN PERSONALIZADA Y PLAN DE ATENCIÓN

“

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.

”

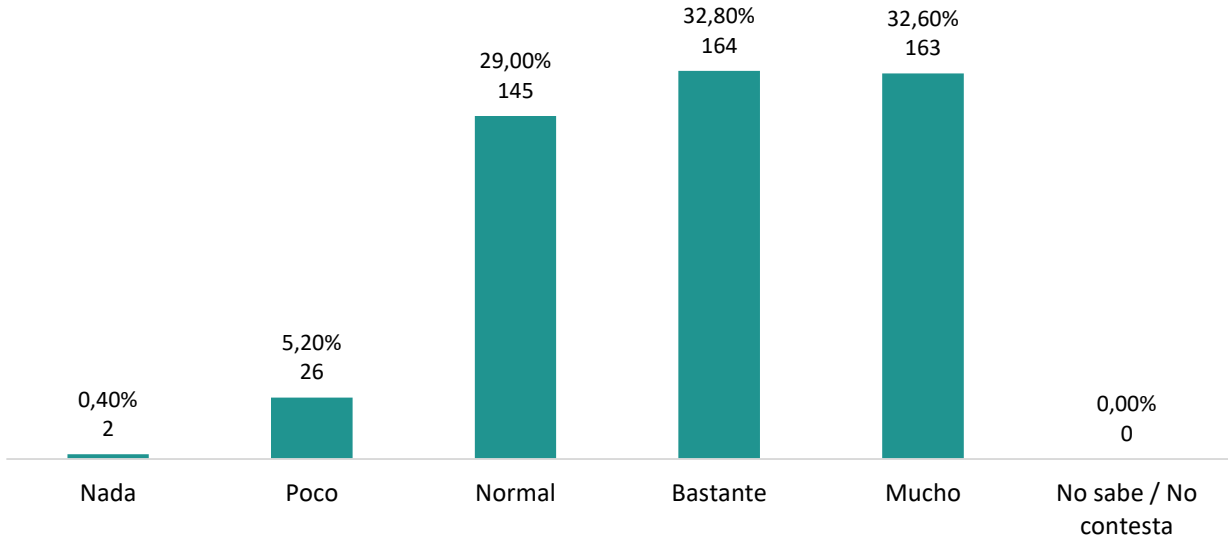
PA.01: El Servicio de Teleasistencia pretende adaptarse a la situación de cada persona mediante un plan de atención personalizado. En este plan se establece cada cuánto le llamamos, o la instalación de tecnología, ¿Conoce su plan de atención personalizado?, es decir, ¿cada cuánto le llamamos, qué dispositivos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

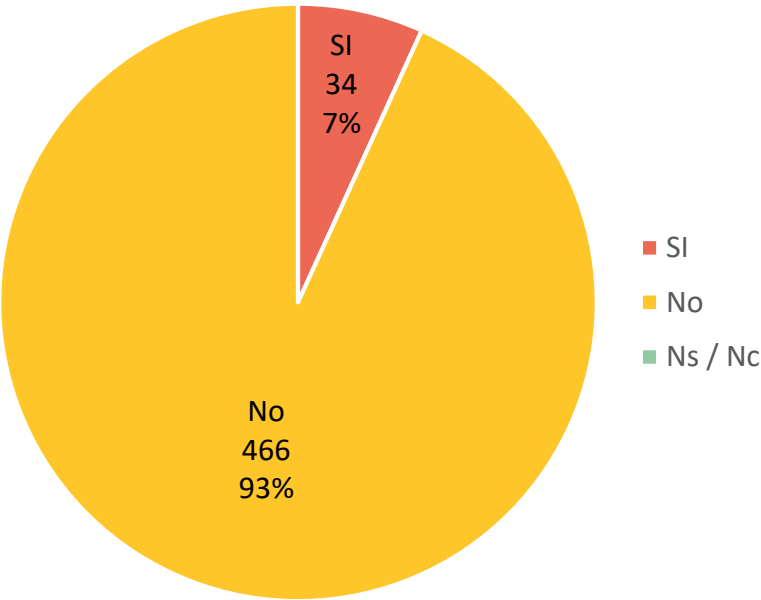
Media	3,920
Mediana	4
Desviación Estándar	0,925
Moda	4
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



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

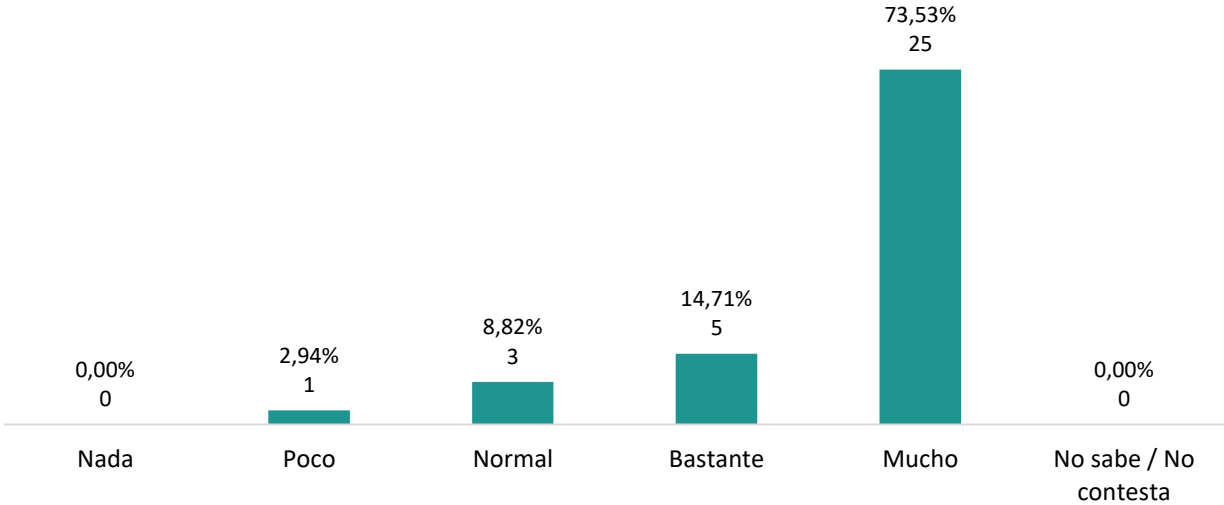
PA 03. ¿Le han instalado dispositivos de seguridad como detectores de humo, gas, caídas, etc.?

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



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

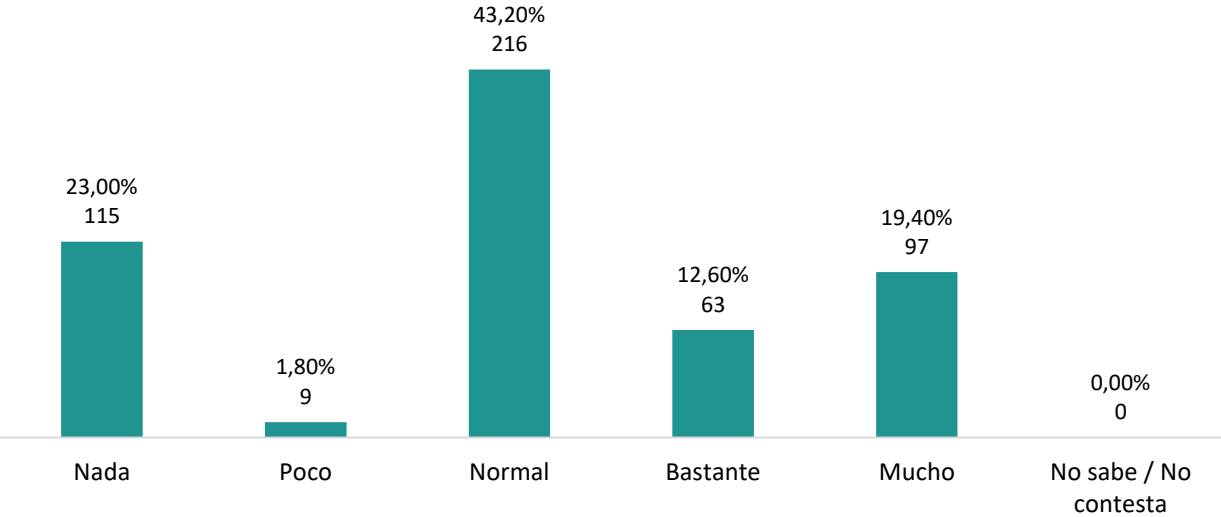
Media	4,588
Mediana	5
Desviación Estándar	0,783
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	34



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.)?

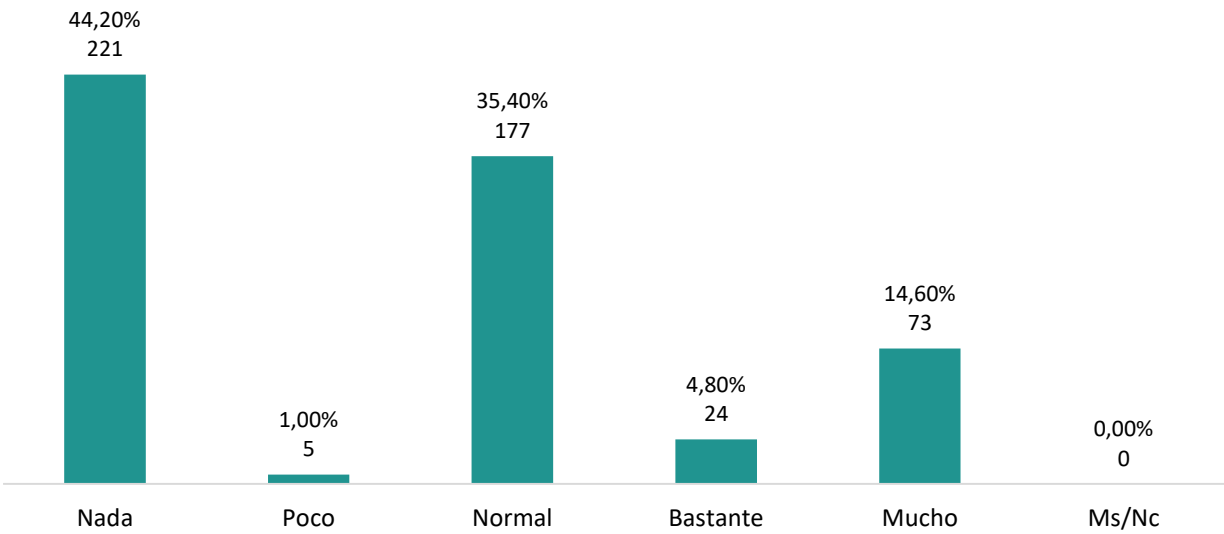
Media	3,036
Mediana	3
Desviación Estándar	1,357
Moda	3
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



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?

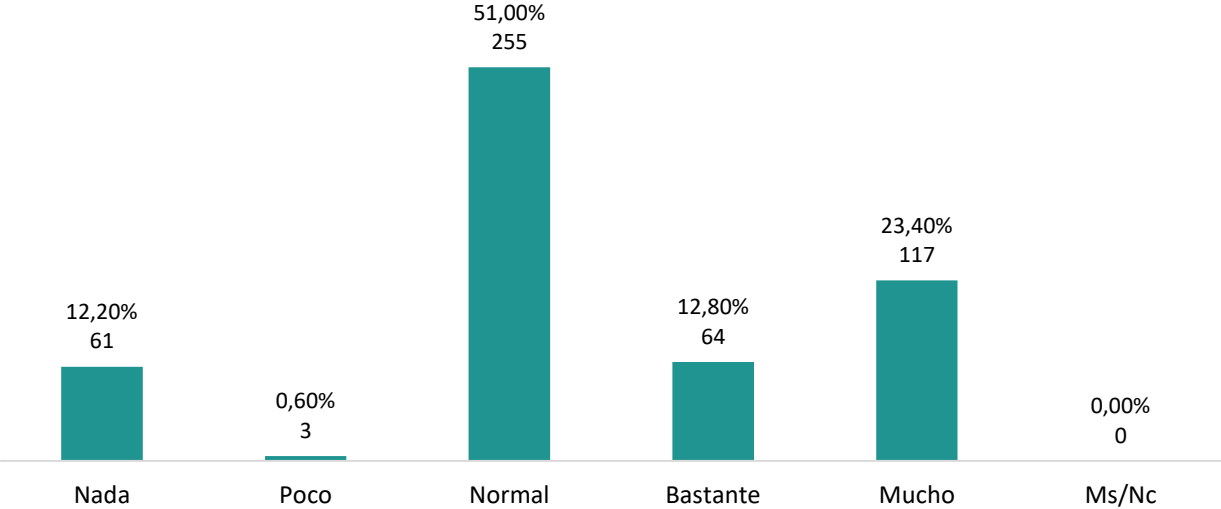
Media	2,446
Mediana	3
Desviación Estándar	1,452
Moda	1
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



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

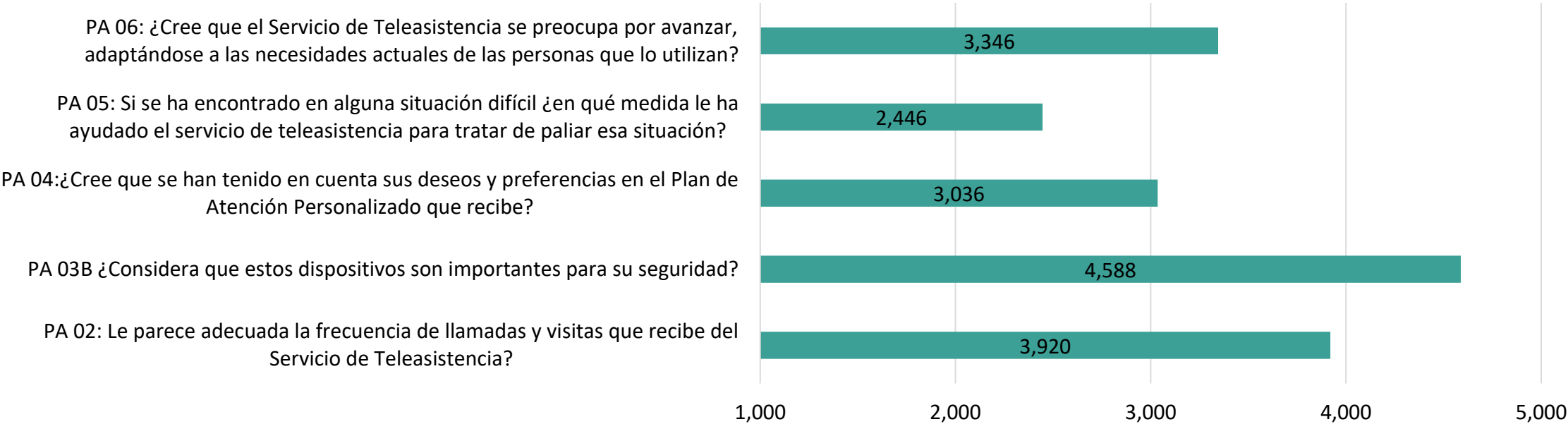


Provincia	Puntuación Media
Albacete	3,570
Ciudad Real	3,221
Cuenca	3,193
Guadalajara	3,600
Toledo	3,274

Análisis Descriptivo de Respuestas.

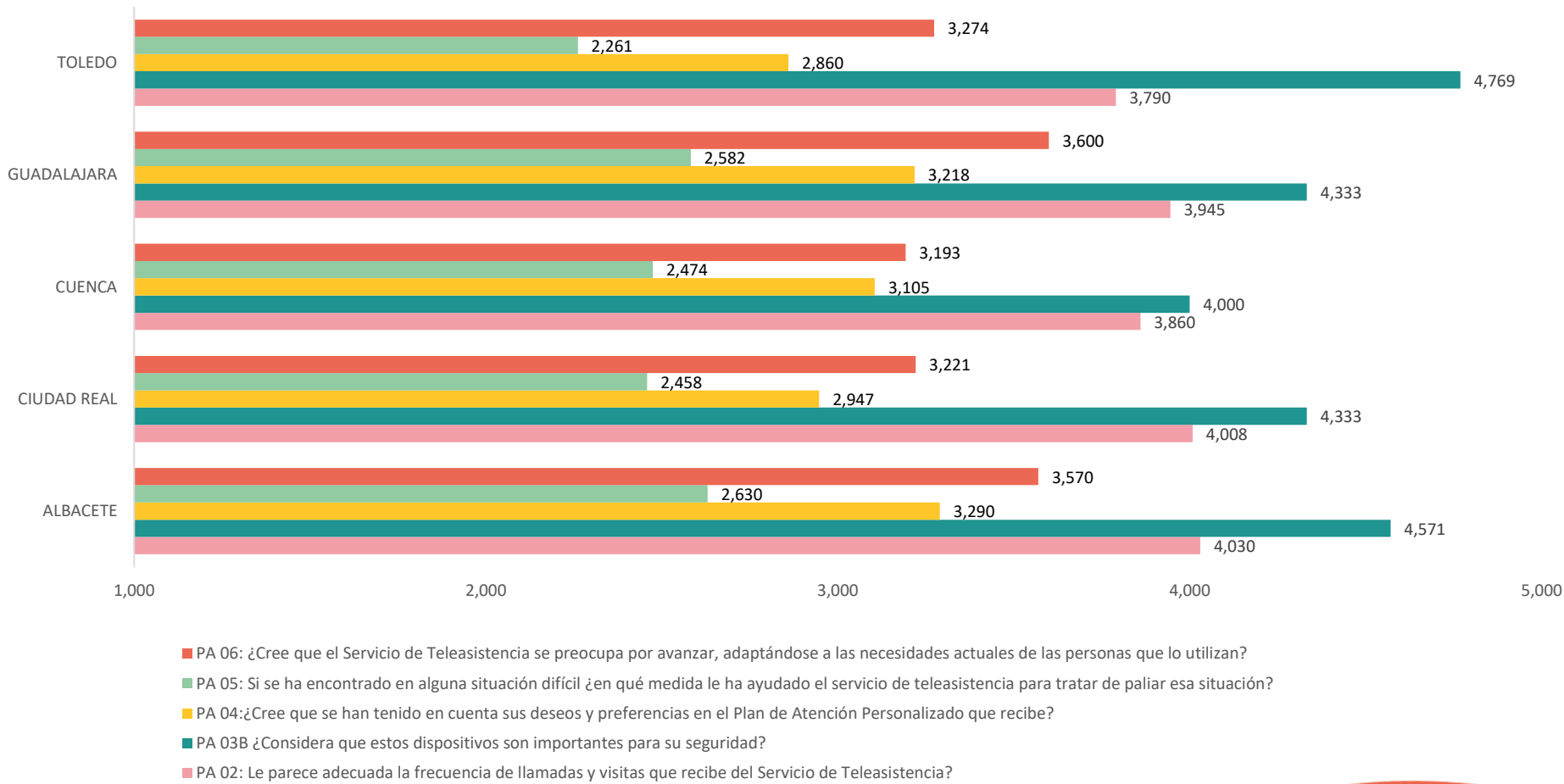
Bloque: Atención Personalizada

Media de cada Item



Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Atención Personalizada Media de cada Item por provincia



Bloque: Satisfacción Global

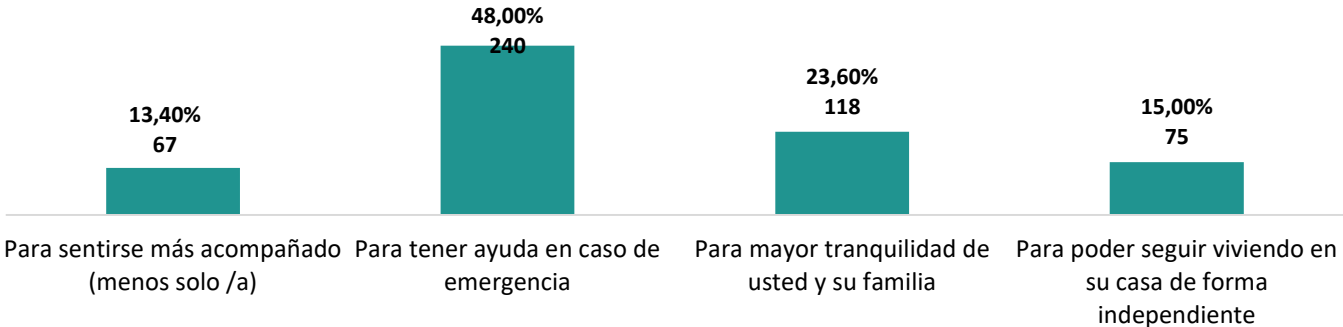
“

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

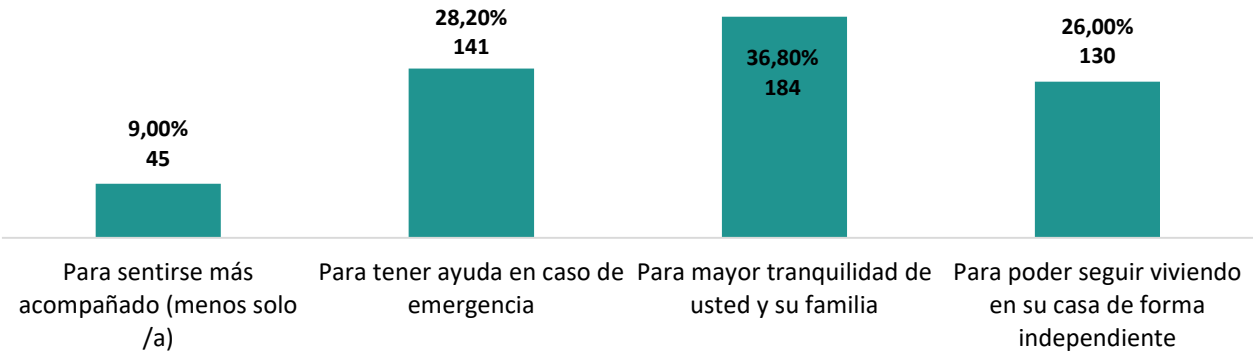
”

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

Primer Aspecto

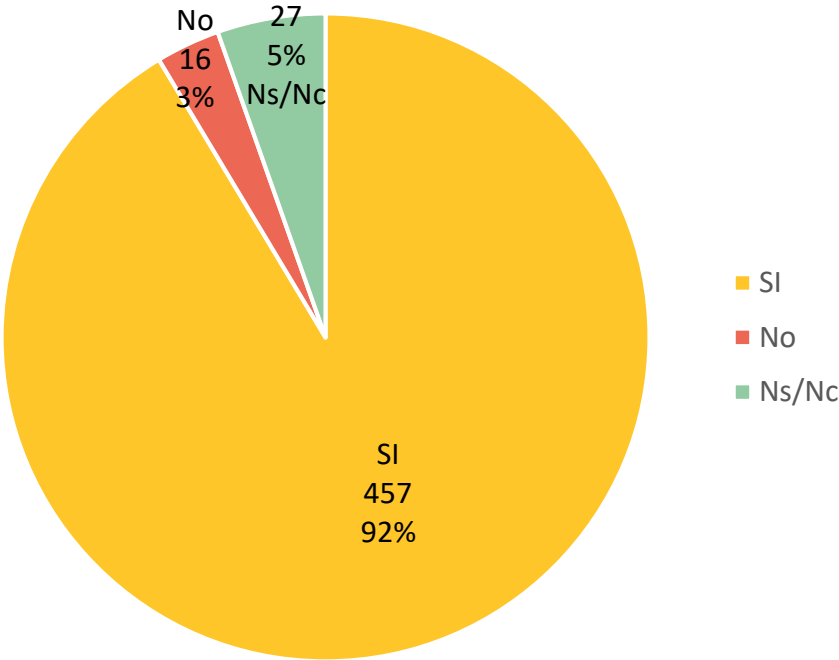


Segundo Aspecto



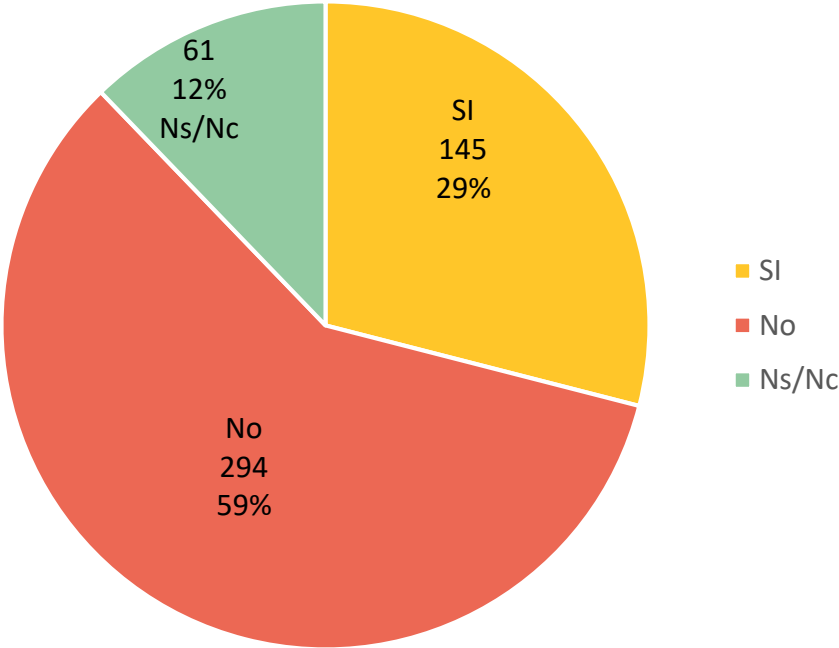
SG.02 ¿Cree usted que el Servicio de teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

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



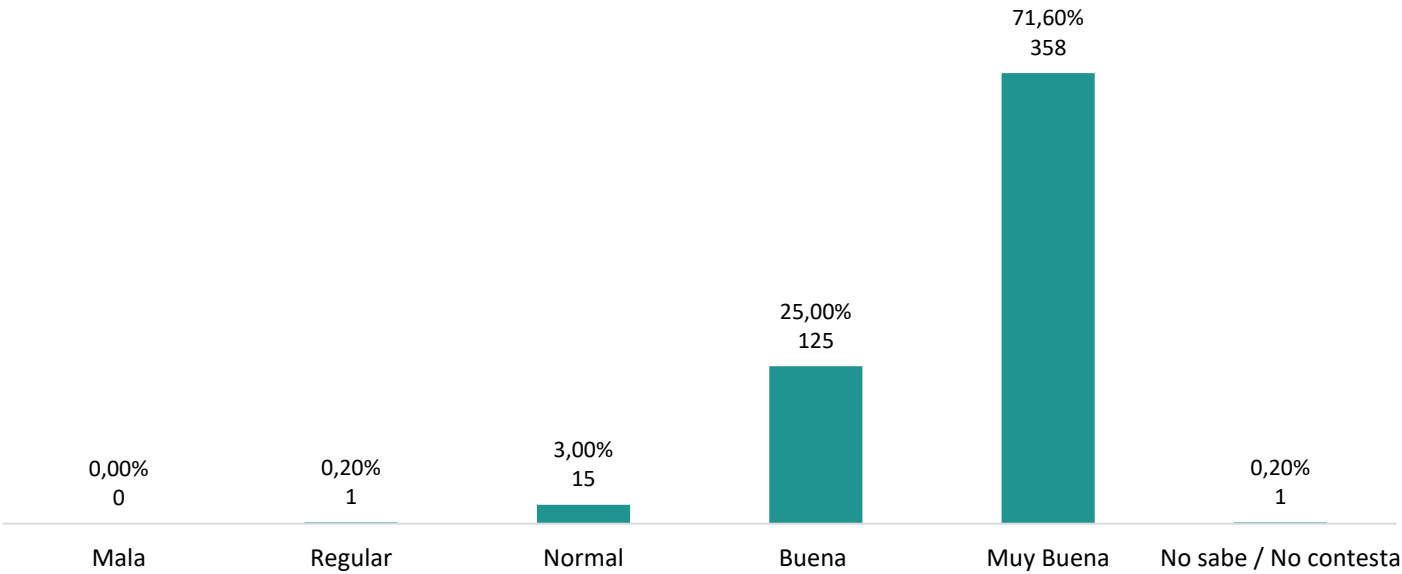
SG.03 En su caso, ¿Si no tuviera el servicio de teleasistencia habría tenido que
dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar
en una residencia, ...) ?

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



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

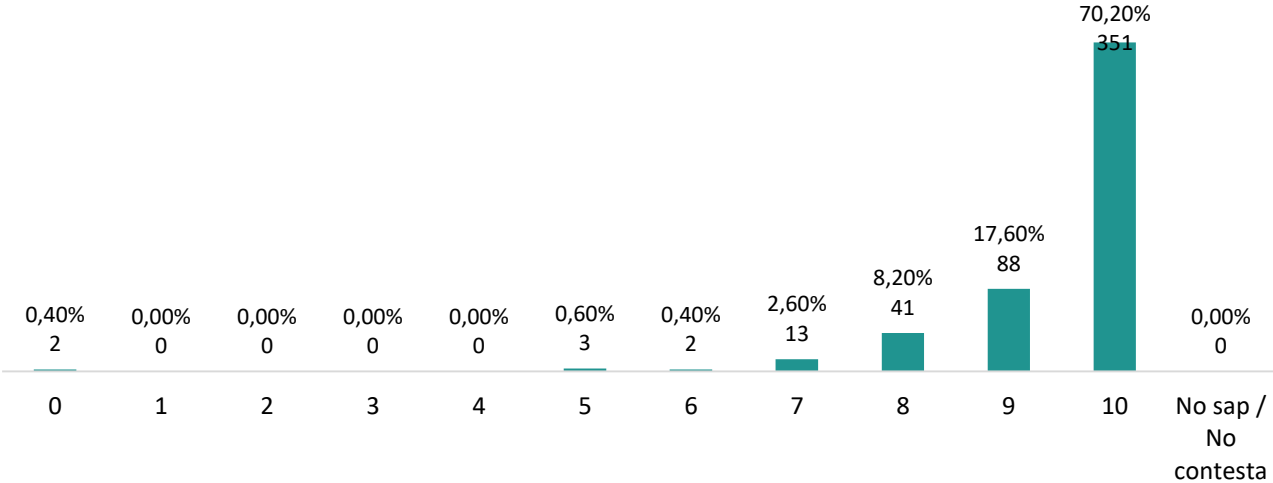
Media	4,683
Mediana	5
Desviación Estándar	0,538
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	500



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 NECESITERIA 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/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)

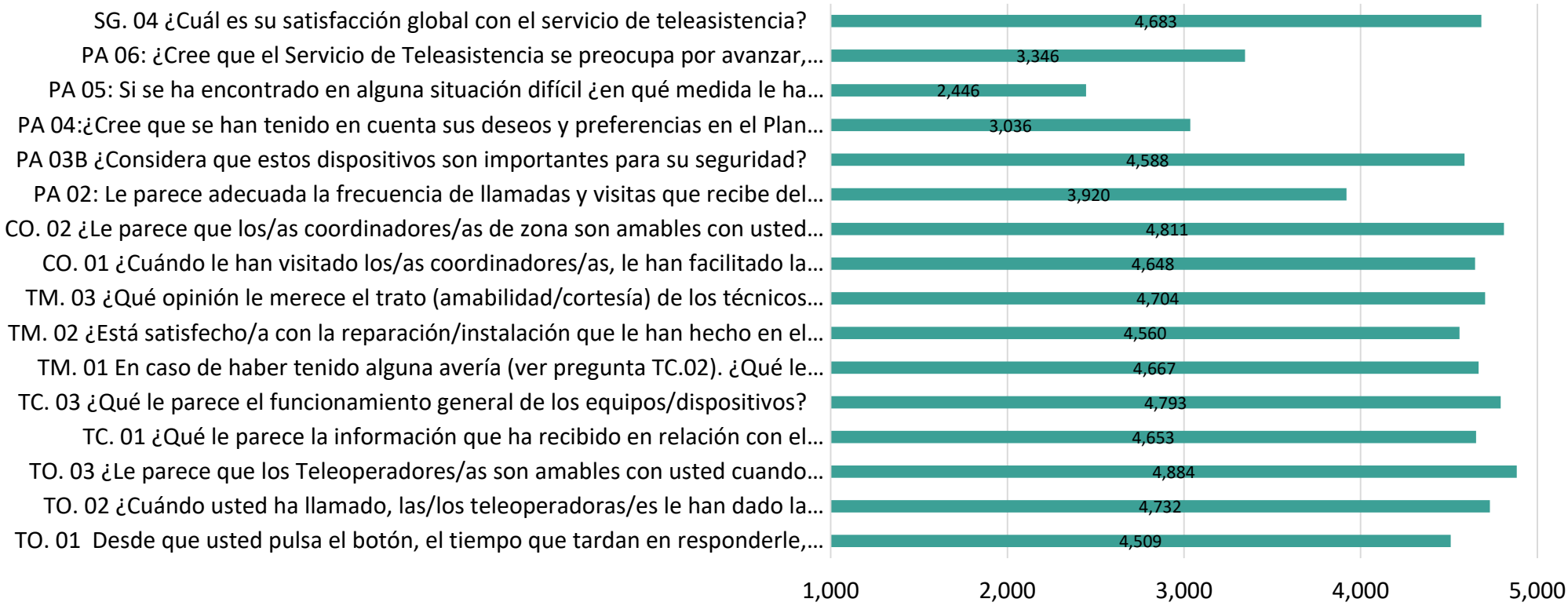
NIU	LITERAL
1300513026	LE GUSTA EL SERVICIO Y NO ECHO NADA DE MENOS
1613314056	LE GUSTARIA QUE LA LLAMARAN MAS, DESDE QUE FALLECIÓ SU MARIDO NO LA HAN LLAMADO CASI
1904611920	LES GUSTARIA QUE LES VINIERAN A VER AL MENOS UNA VEZ AL AÑO.
450660272	LO QUE MAS NECESITA ES COMPAÑÍA, UN SERVICIO DE APOYO
9708124899	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 PENSALO
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 TUVO UN 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 EXPLICO TODO MUY BIEN.
1913012546	VINO UN CHICO AL PRINCIPIO Y NOS LO EXPLICO 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 EXPLICO 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.



Contact
center



Serveis
administratius
i manipulats



Serveis
Personalitzats

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

Fecha 11 Noviembre 2021

Introducción

OBJETIVOS:

1. Conocer el nivel de satisfacción general y específico de los/las usuarios/as del servicio privado de teleasistencia de Tunstall Televida.
2. Ofrecer una descriptiva de los resultados, en cada una de las áreas de satisfacción establecidas por Tunstall Televida 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 Tunstall Televida entregando a Fem-Cet usuarios, para realizar un total de 500 encuestas válidas y completas. Las encuestas han sido personalizadas, ya que contábamos con el nombre del / los usuario / as y los datos de contacto de cada registro, cedidos por Tunstall Televida.
3. La formación del equipo que ha realizado el CATI ha estado a cargo del Fem-Cet 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 el Fem-Cet, se ha ofrecido al mismo equipo una formación específica sobre habilidades comunicativas para complementar los conocimientos ofrecidos por Tunstall Televida para la correcta realización de las entrevistas.
5. Las entrevistas se han desarrollado bajo la supervisión del equipo de calidad y coordinación del Fem-Cet. 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	71,42 %
No quiere participar	27	3,86 %
No colabora	162	23,14 %
No contactados	11	1,57 %

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.

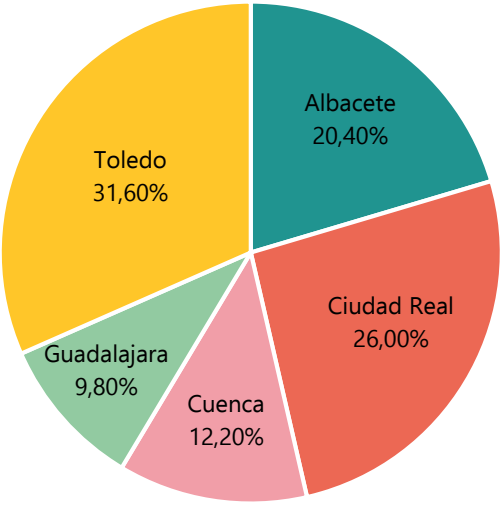
Motivo NO quiere participar	N	%
No dispone de tiempo	4	14,81 %
No entiende la encuesta	9	33,33 %
Otros	14	51,85 %

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	102	20,40%
Ciudad Real	130	26,00%
Cuenca	61	12,20%
Guadalajara	49	9,80%
Toledo	158	31,60%



Perfiles de participación



Rango Edad	N	%
[58-67)	16	3,2 %
[68-75)	41	8,2 %
[76-82)	142	28,4 %
[83-89)	213	42,6 %
[90-99)	88	17,6 %

Sexo	N	%
Mujer	401	80,2 %
Hombre	99	19,8 %

Perfil del Encuestado	N	%
Usuario del Servicio	411	82,2 %
Cónyuge	15	3,00 %
Cuidador/a	21	4,20 %
Hijo/a	48	9,6 %
Otros	5	1 %

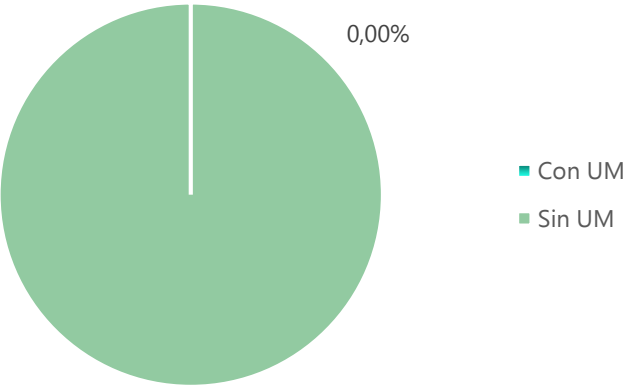
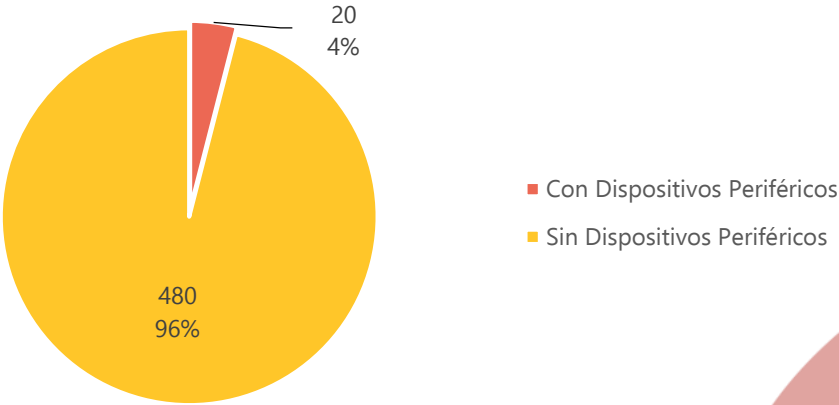
Media	83,118
Mediana	84
Desviación Estándar	7,821
Moda	85
Rango	69
Mínimo	29
Máximo	98
Total Respuestas	500

Perfiles de participación



Dispositivos Periféricos	N	%
Con Dispositivos Periféricos	20	4 %
Sin Dispositivos Periféricos	480	96 %

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



Bloque: Personal Teleoperador



“

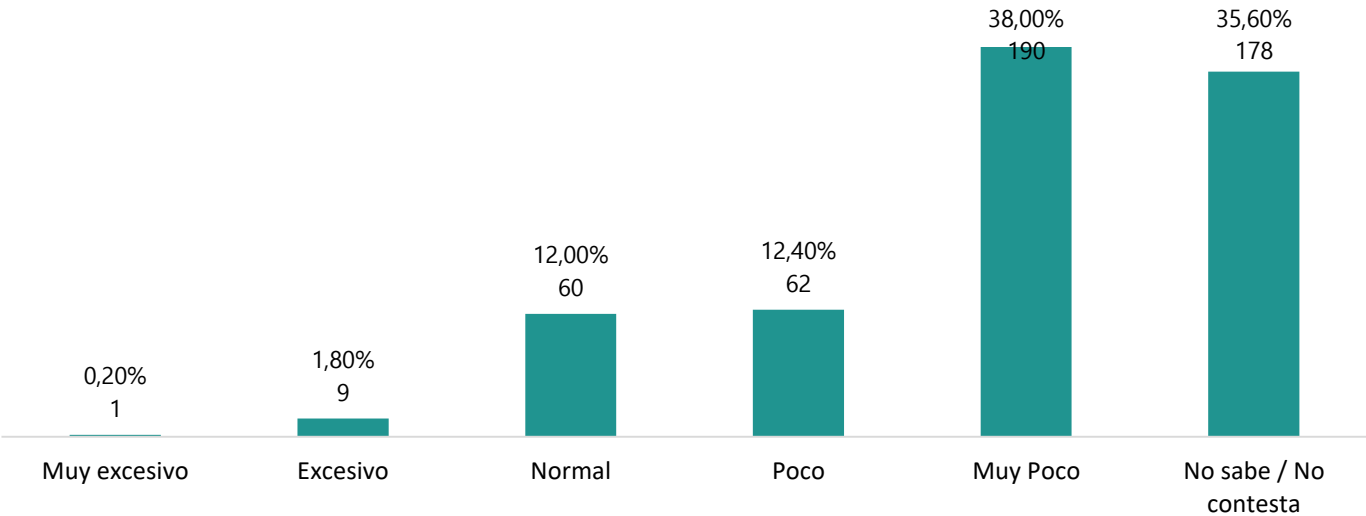
A continuación le voy a hacer unas preguntas sobre el Servicio de atención telefónica, personal teleoperador.

”

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



Media	4,339
Mediana	5
Desviación Estándar	0,897
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500

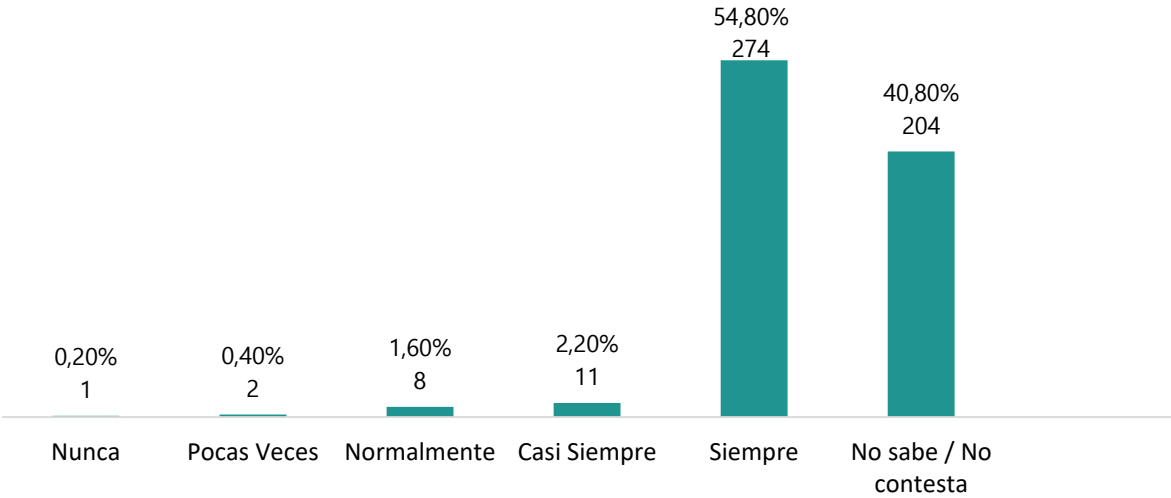


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,162
Ciudad Real	4,352
Cuenca	4,536
Guadalajara	4,576
Toledo	4,311

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



Media	4,875
Mediana	5
Desviación Estándar	0,495
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,897
Ciudad Real	4,806
Cuenca	4,921
Guadalajara	4,846
Toledo	4,892

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



Media	4,980
Mediana	5
Desviación Estándar	0,187
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	500



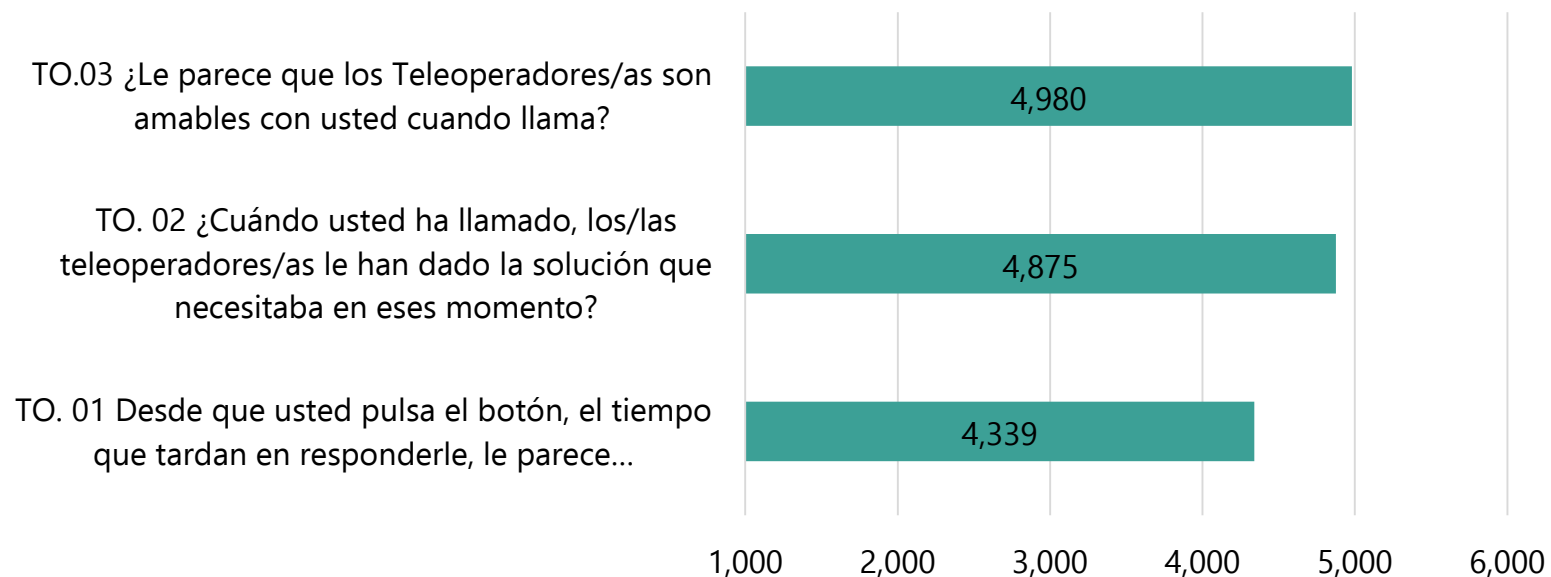
Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,978
Ciudad Real	4,960
Cuenca	5,000
Guadalajara	5,000
Toledo	4,984

Análisis Descriptivo de Respuestas.



Bloque Personal Teleoperador

Media de cada Ítem

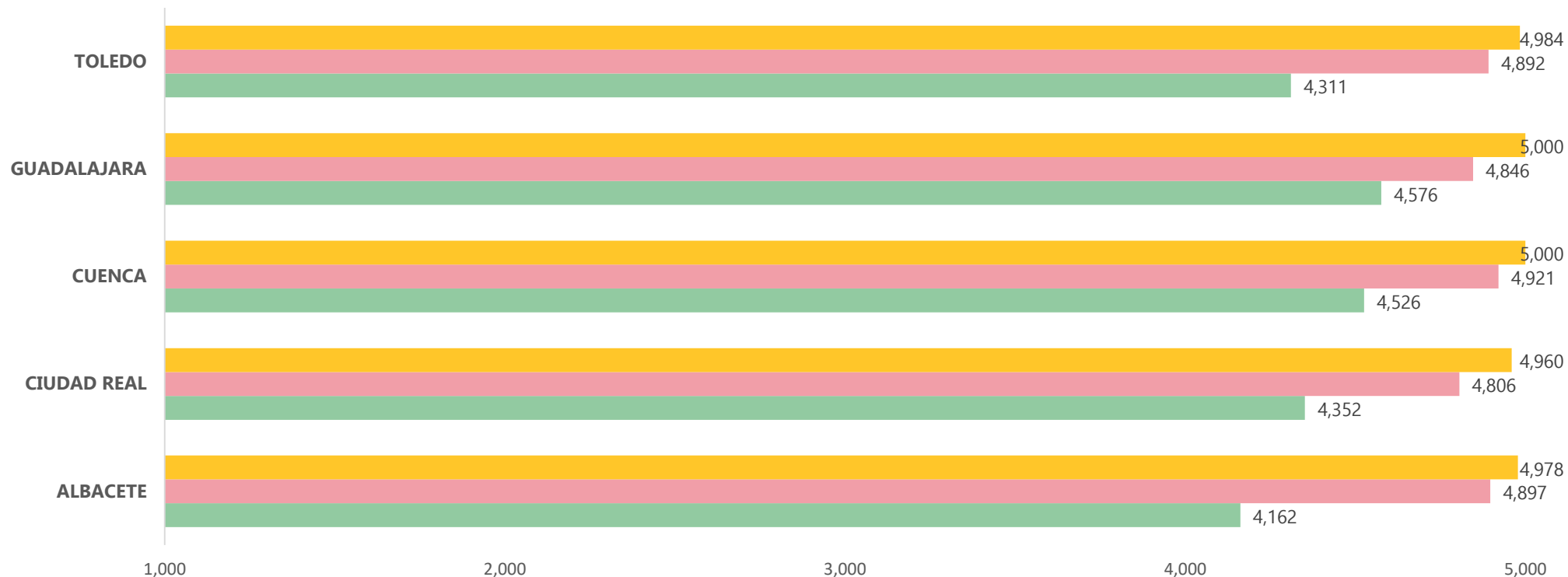


Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque Personal Teleoperador

Media de cada Item por provincia

Tunstall **televida**



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

■ TO. 02 ¿Cuándo usted ha llamado, los/las teleoperadores/as le han dado la solución que necesitaba en esos momento?

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

Bloque: Tecnología



“

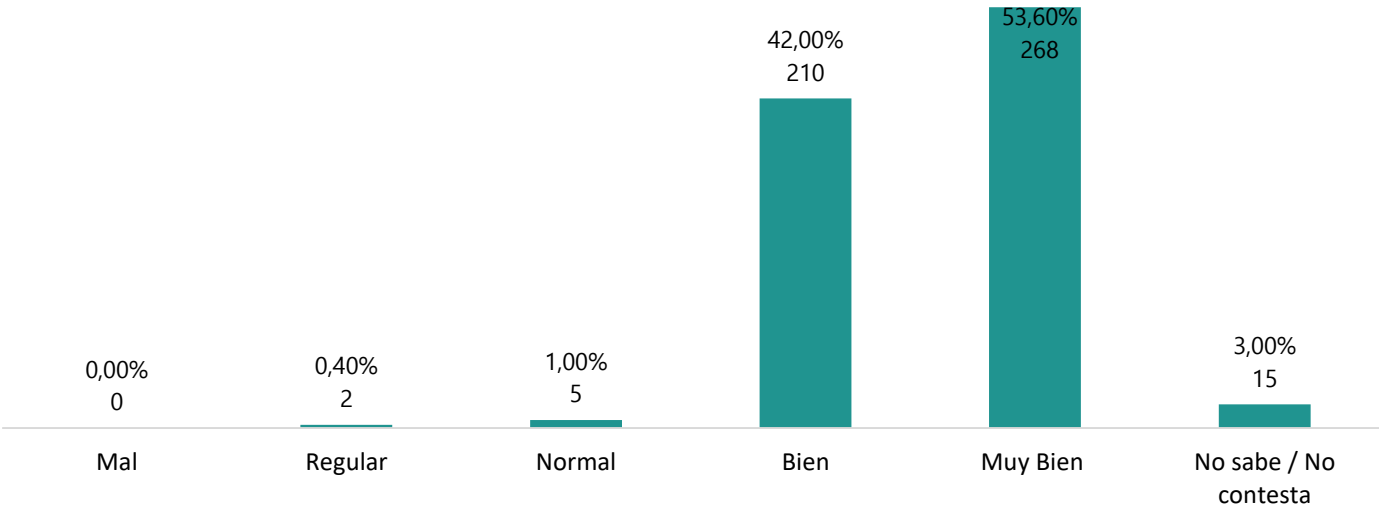
“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con el funcionamiento de los equipos de teleasistencia, es decir, todos los “aparatos” o tecnología que el Servicio haya instalado en su domicilio”.

”

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	4,534
Mediana	5
Desviación Estándar	0,543
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	500

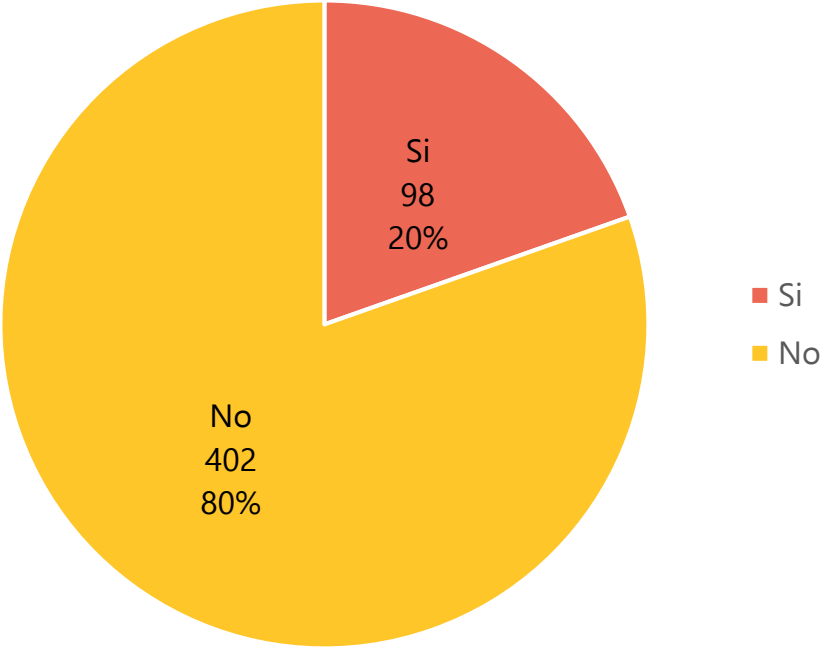


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,490
Ciudad Real	4,523
Cuenca	4,526
Guadalajara	4,660
Toledo	4,536

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

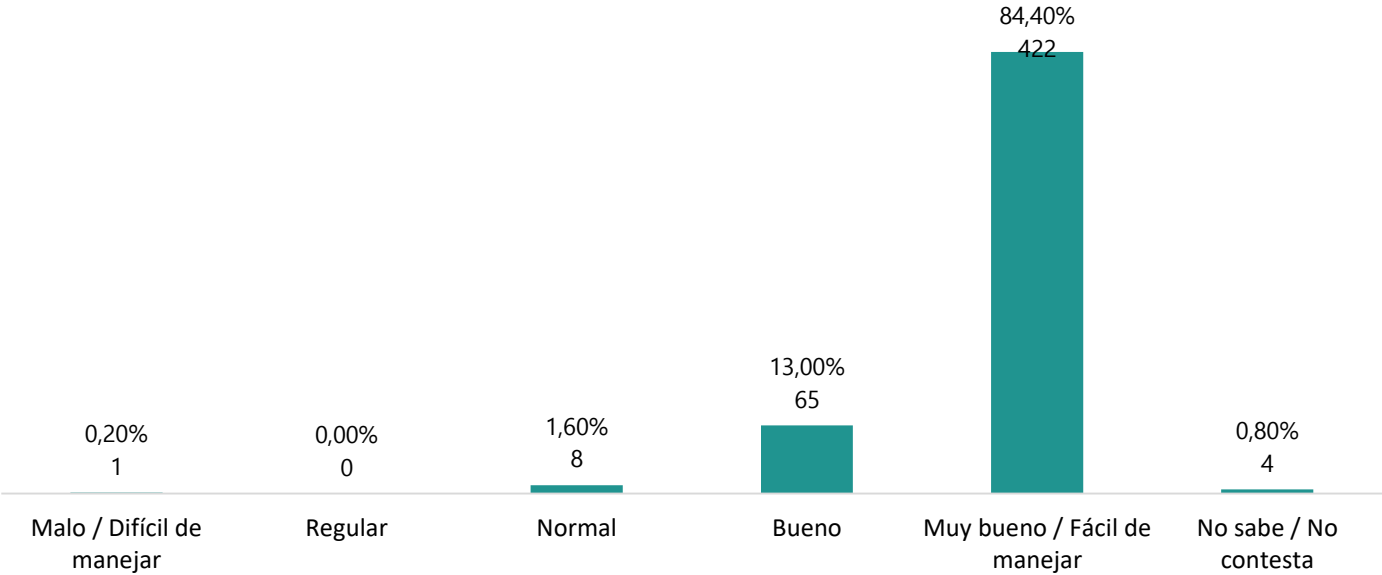


Total Respuestas	500
------------------	-----



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

Media	4,829
Mediana	5
Desviación Estándar	0,446
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



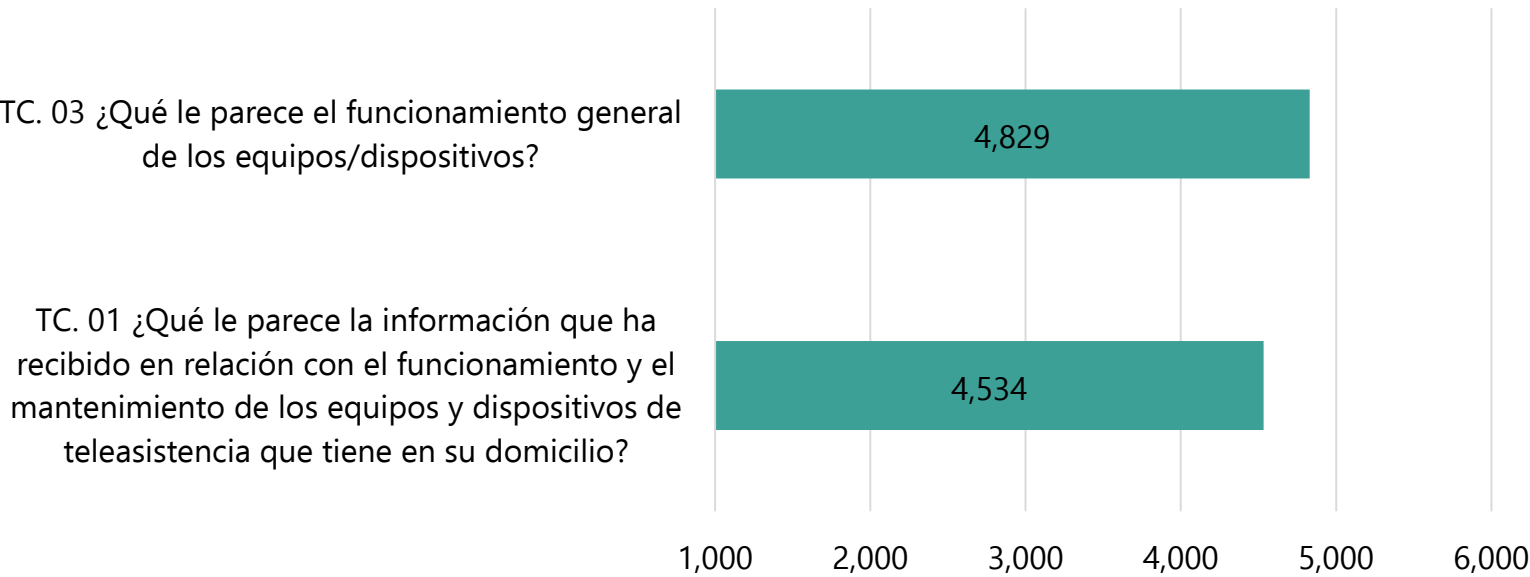
Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,782
Ciudad Real	4,831
Cuenca	4,852
Guadalajara	4,872
Toledo	4,834

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Tecnología

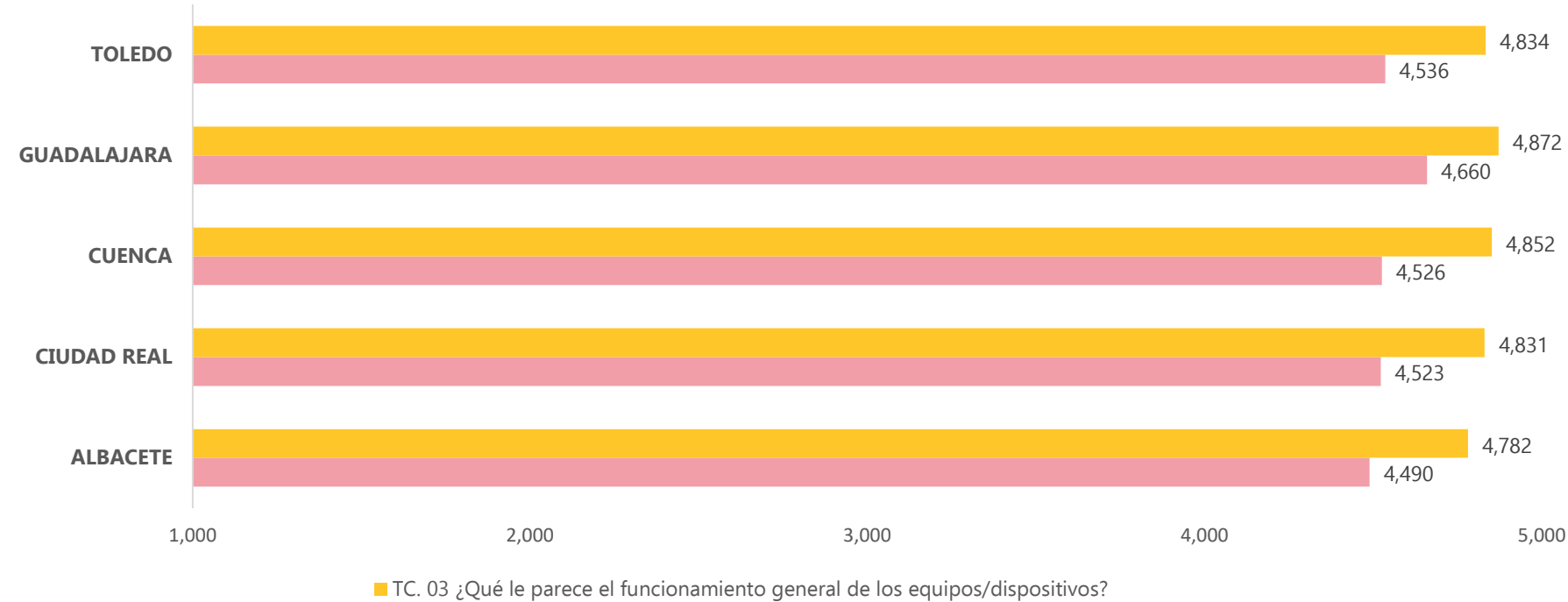


Media de cada Ítem

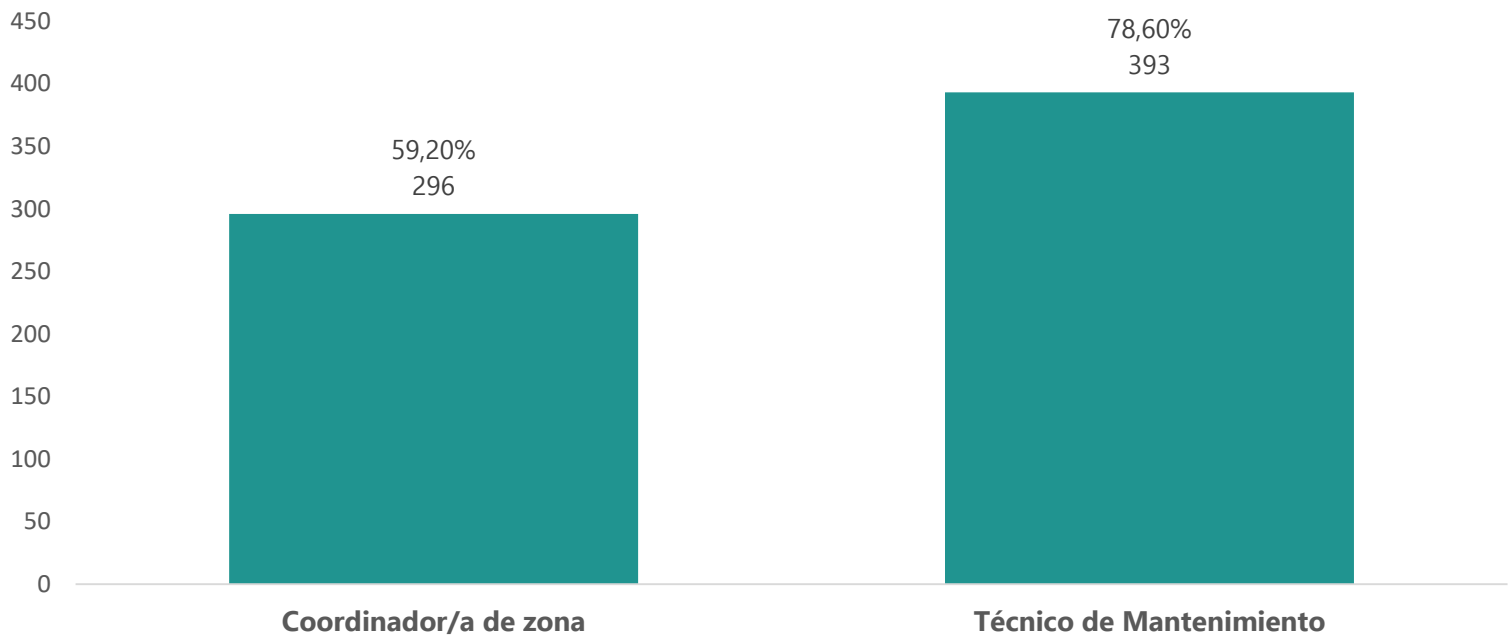


Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Tecnología
Media de cada Item por provincia



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 189 casos han recibido la visita de los 2)



Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento



“

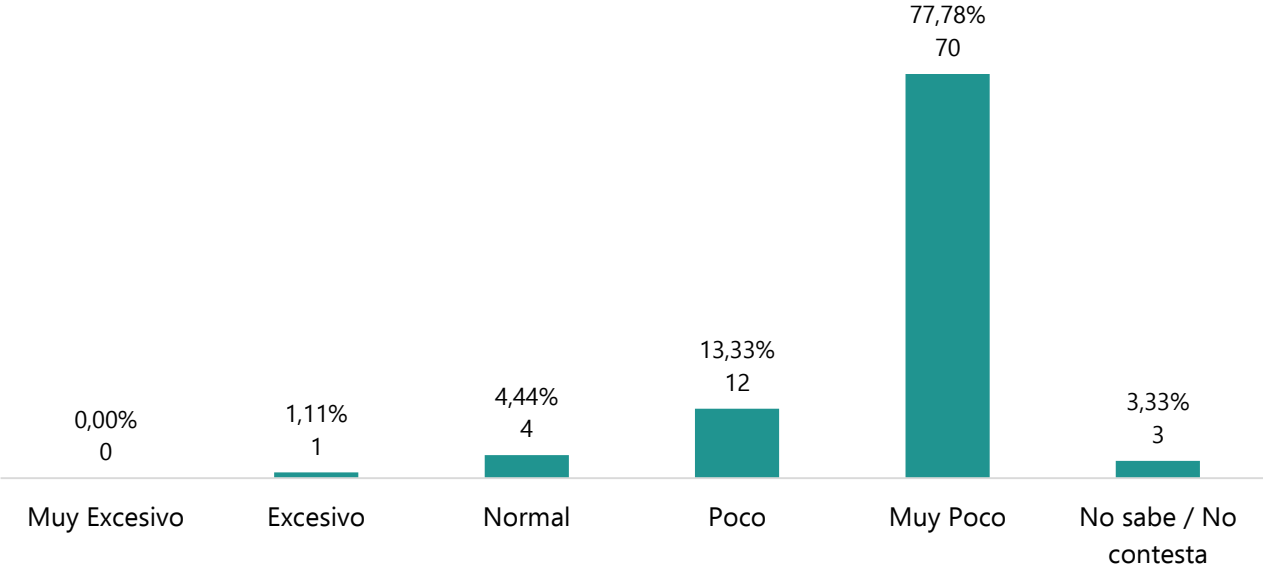
“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con el servicio técnico y de mantenimiento que ha recibido”

”

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



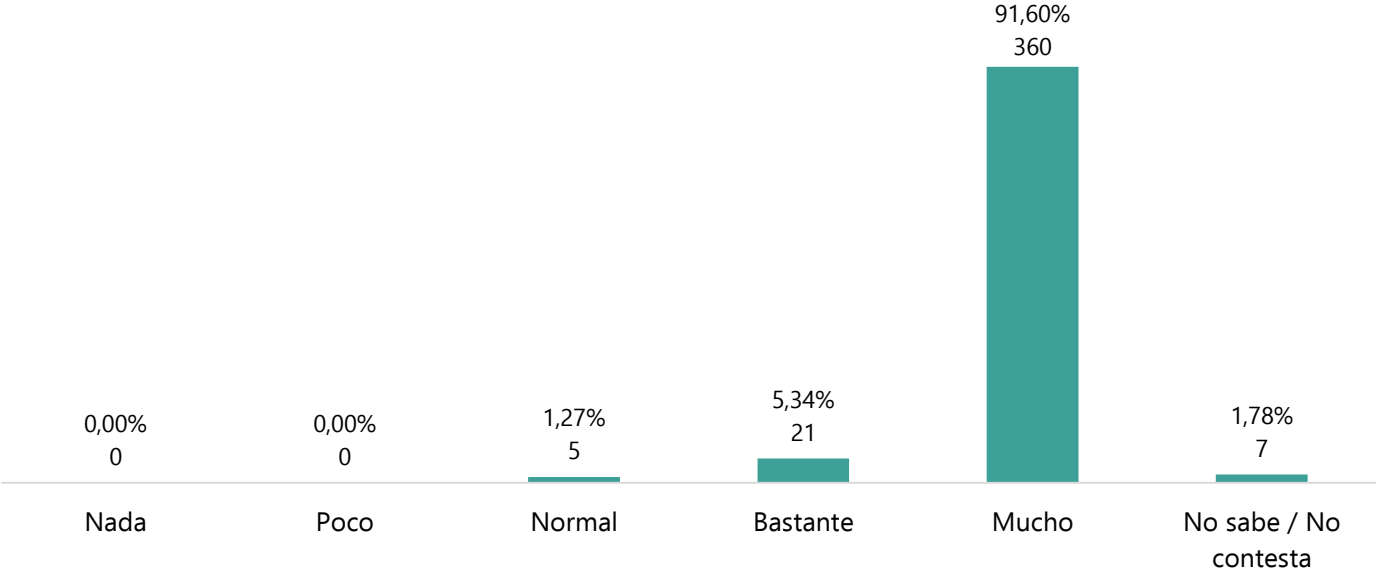
Media	4,736
Mediana	5
Desviación Estándar	0,600
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	90



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,889
Ciudad Real	4,762
Cuenca	4,529
Guadalajara	5,000
Toledo	4,619

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

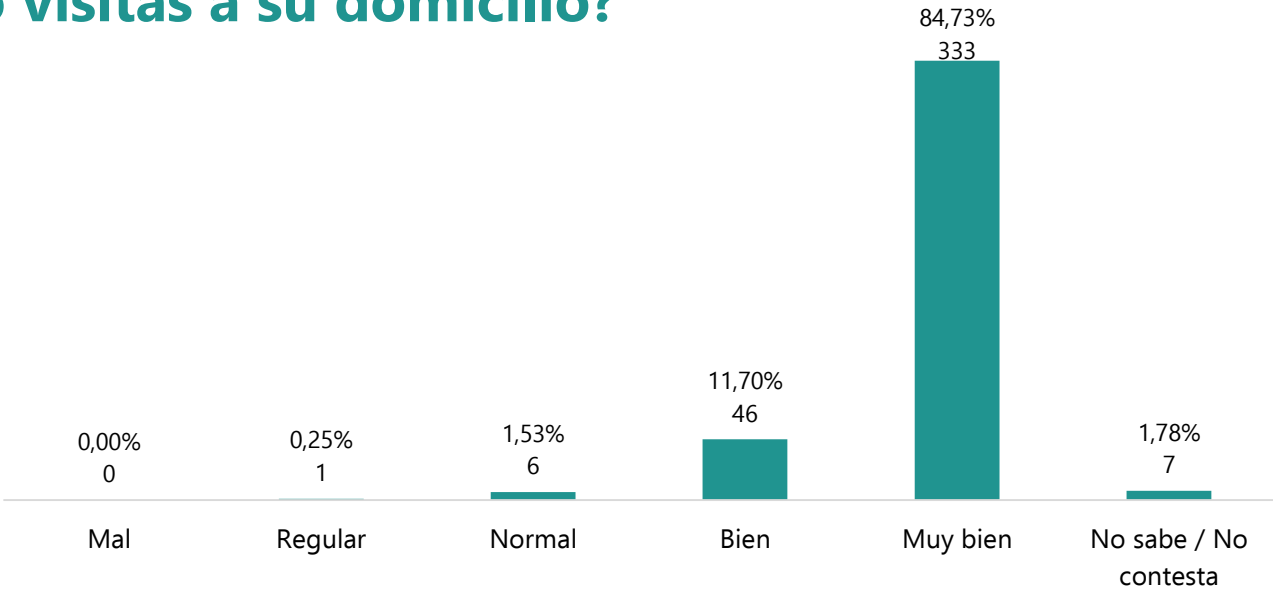
Media	4,920
Mediana	5
Desviación Estándar	0,316
Moda	5
Rango	2
Mínimo	3
Máximo	5
Total Respuestas	393



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,862
Ciudad Real	4,923
Cuenca	4,977
Guadalajara	4,838
Toledo	4,967

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	4,842
Mediana	5
Desviación Estándar	0,424
Moda	5
Rango	3
Mínimo	2
Máximo	5
Total Respuestas	393



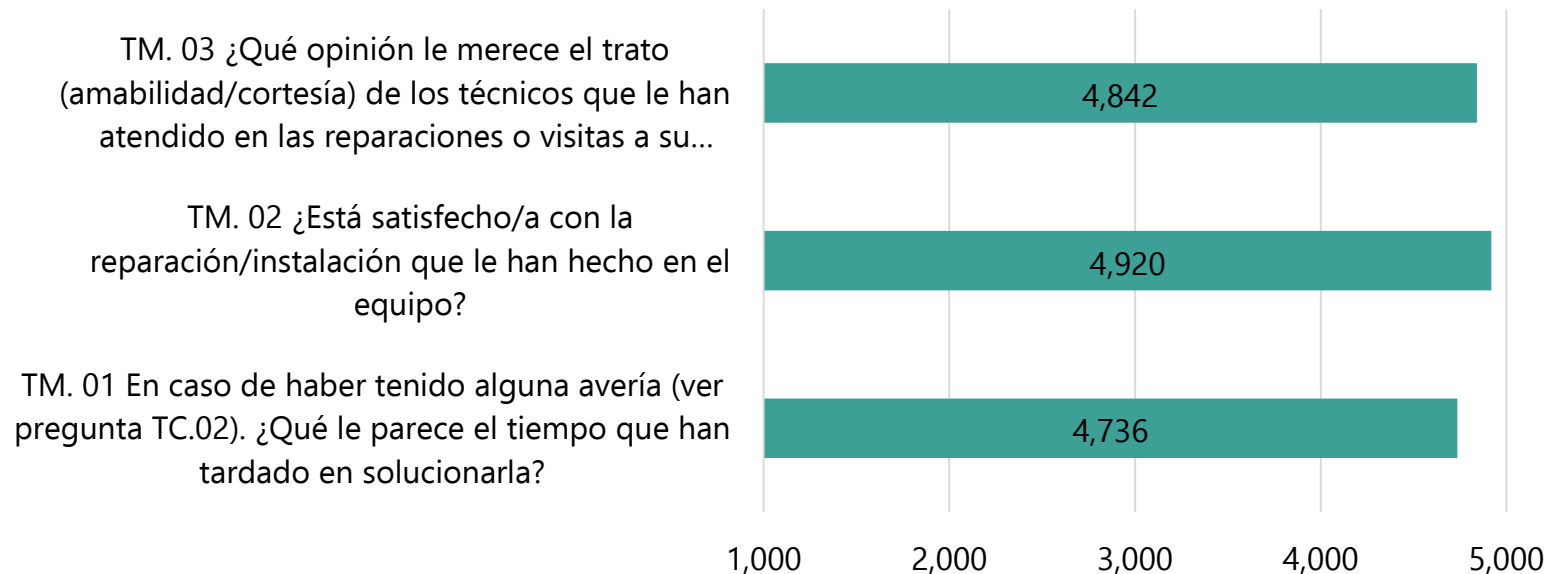
Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,798
Ciudad Real	4,903
Cuenca	4,932
Guadalajara	4,919
Toledo	4,771

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Servicio Técnico y de Mantenimiento

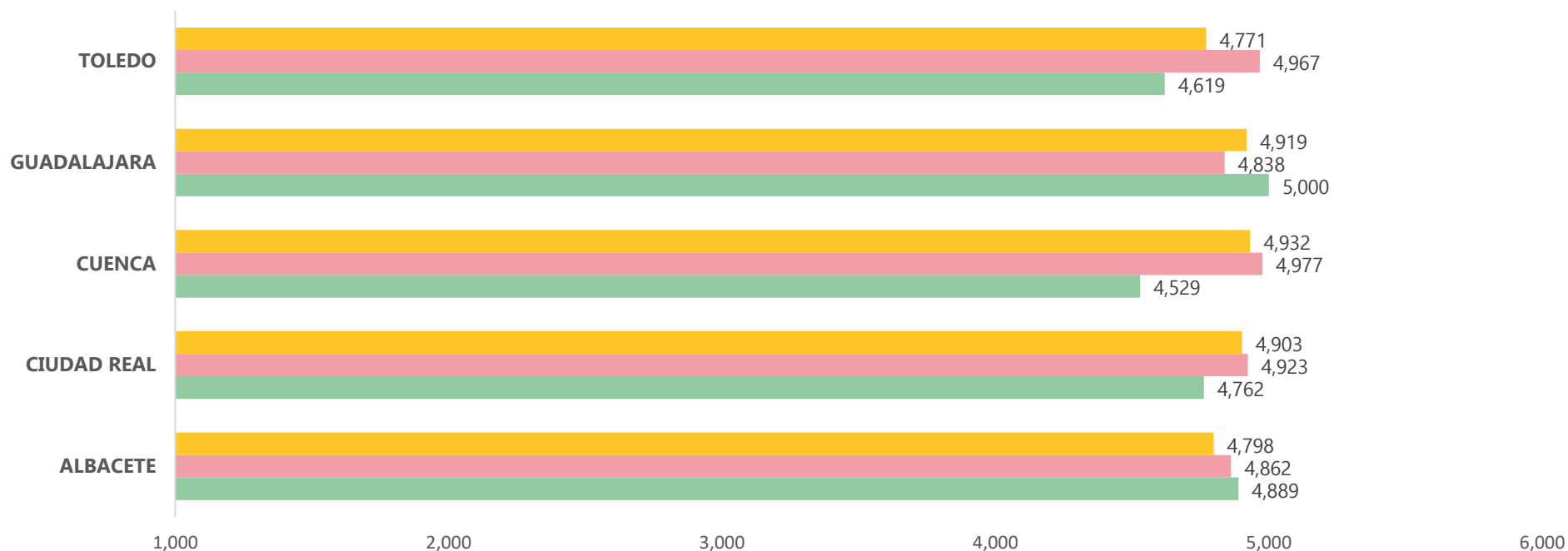


Media de cada Ítem



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?

Bloque: Coordinador/a de Zona



“

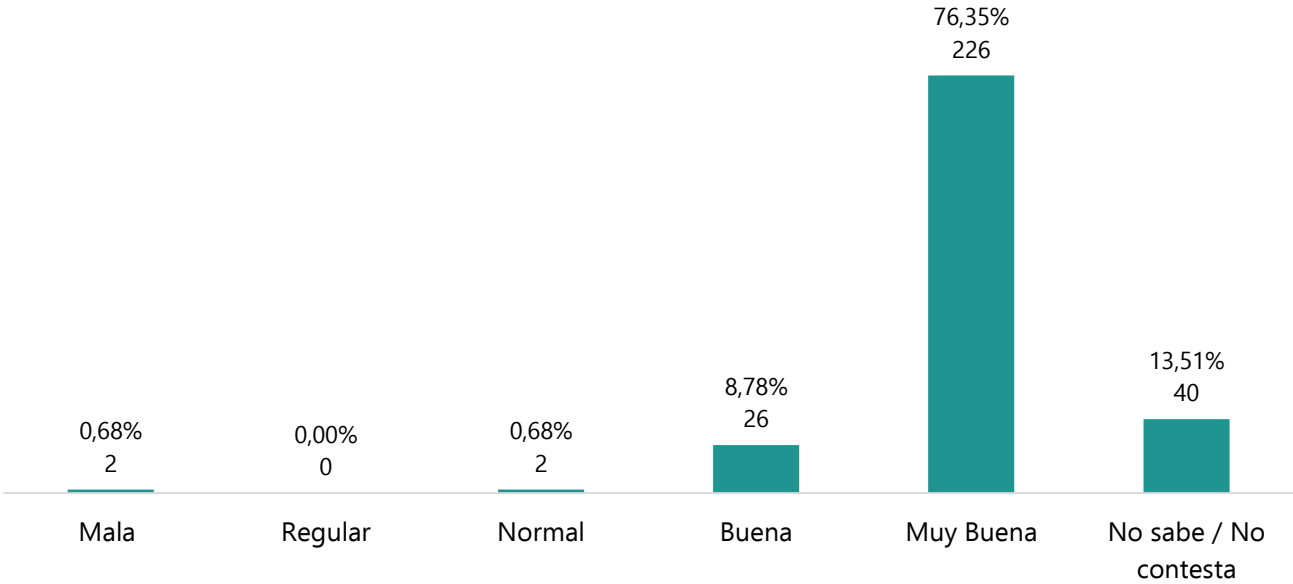
“Muy bien. Ahora le voy a hacer varias preguntas relacionadas con las visitas que puedan haber hecho en su domicilio las/os coordinadores/es de zona. Ya sea para realizar el alta, algún trámite o en sus visitas periódicas de seguimiento”.

”

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



Media	4,852
Mediana	5
Desviación Estándar	0,487
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	296

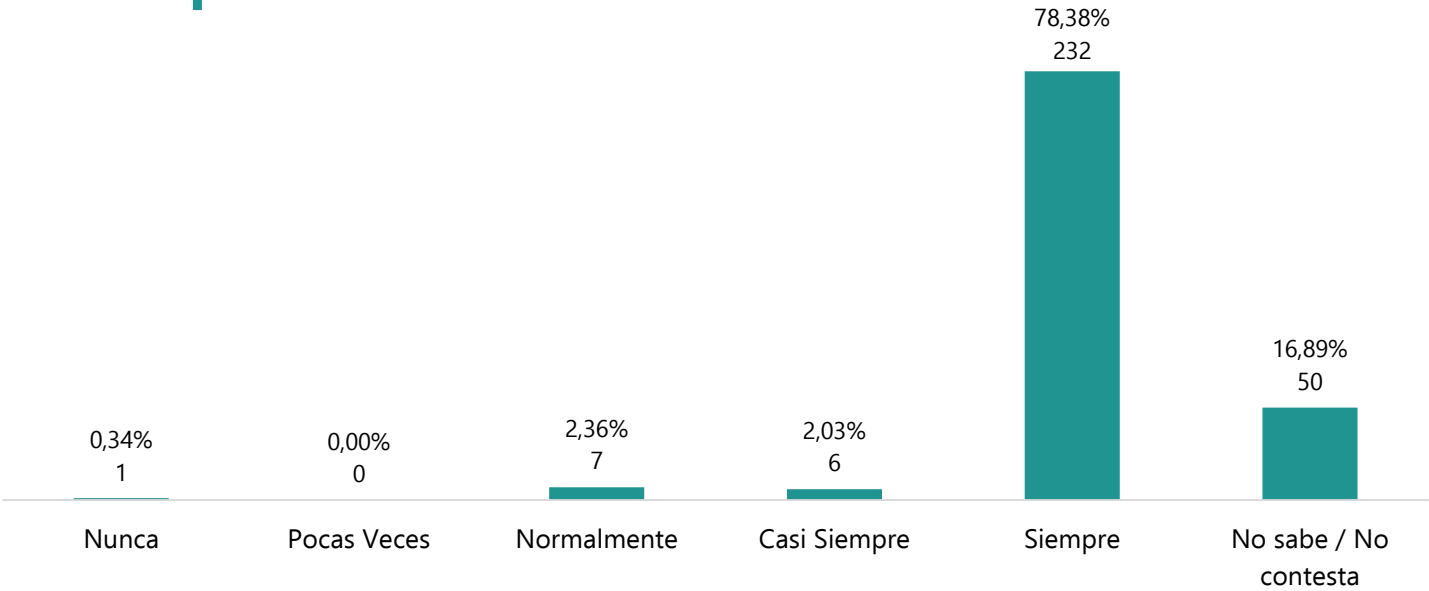


Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,717
Ciudad Real	4,926
Cuenca	4,871
Guadalajara	4,833
Toledo	4,879

CO. 02 ¿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?



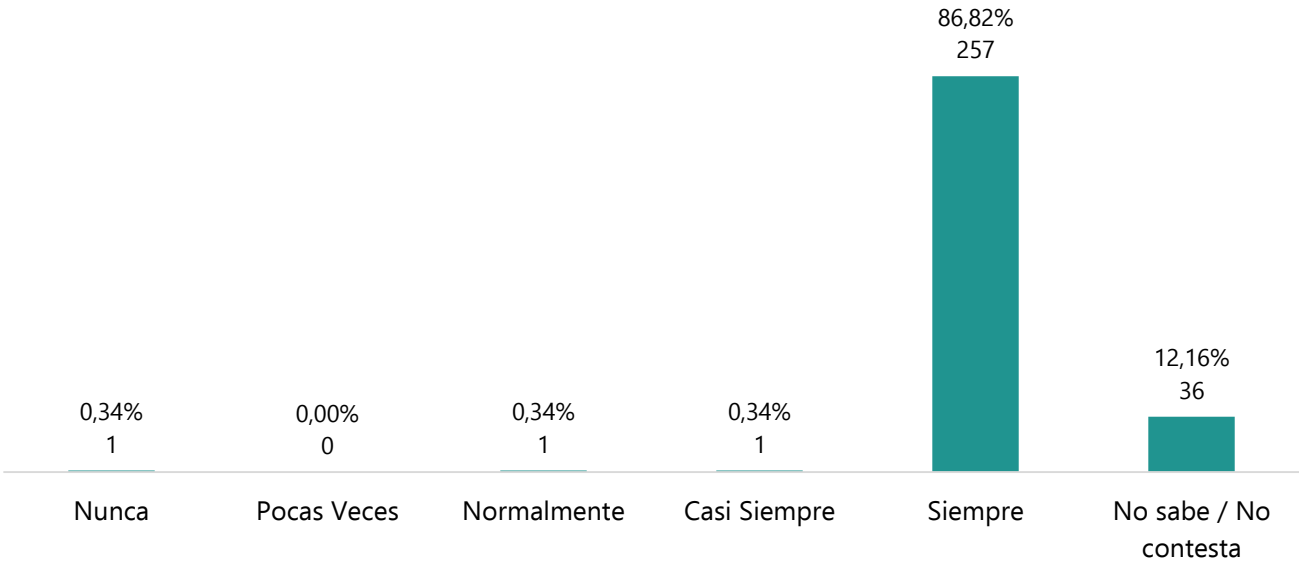
Media	4,902
Mediana	5
Desviación Estándar	0,441
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	296



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,776
Ciudad Real	4,934
Cuenca	5,000
Guadalajara	4,941
Toledo	4,922

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

Media	4,973
Mediana	5
Desviación Estándar	0,283
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	296



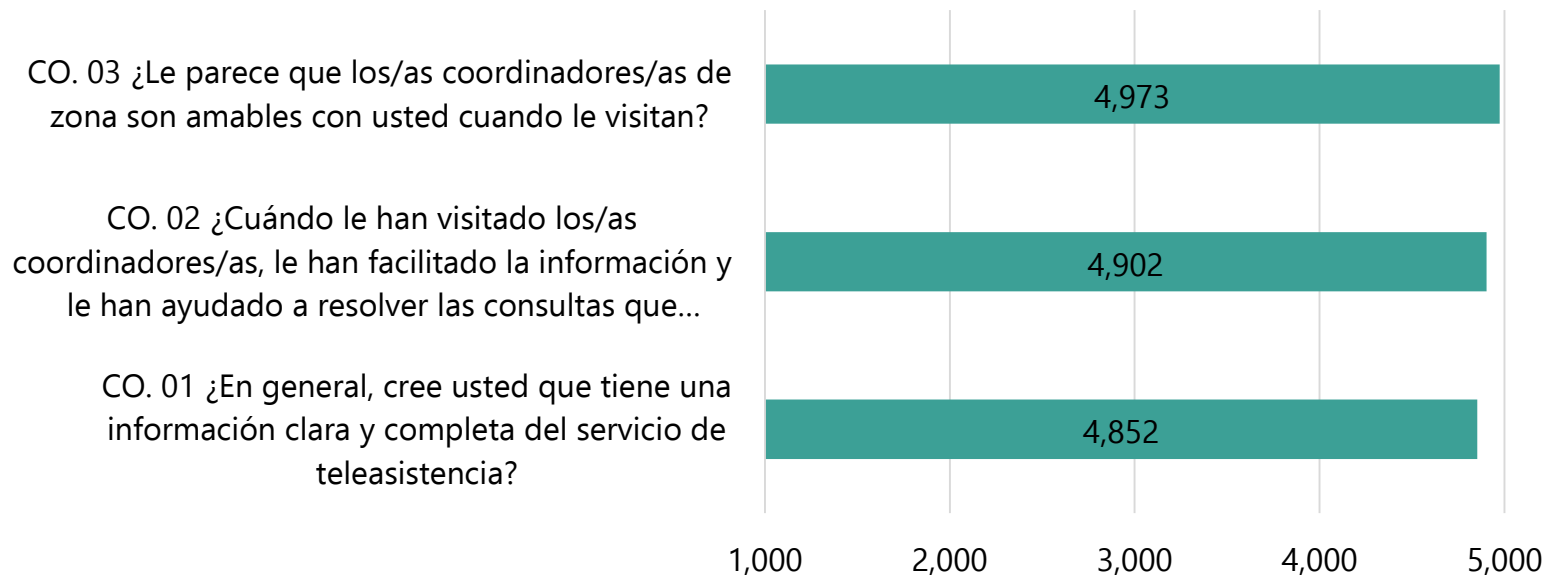
Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,917
Ciudad Real	5,000
Cuenca	4,935
Guadalajara	5,000
Toledo	5,000

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Bloque: Coordinador/a de Zona

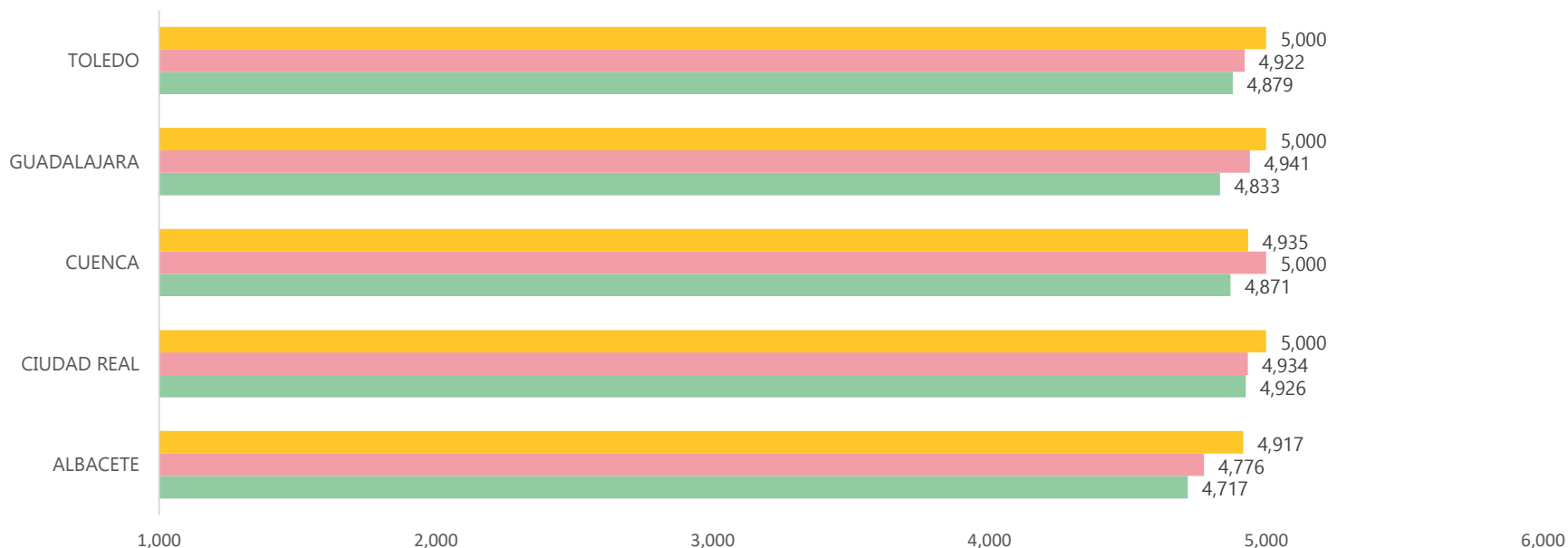


Media de cada Ítem



Análisis Descriptivo de Respuestas.

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



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

■ CO. 02 ¿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?

Bloque: Programas Complementarios



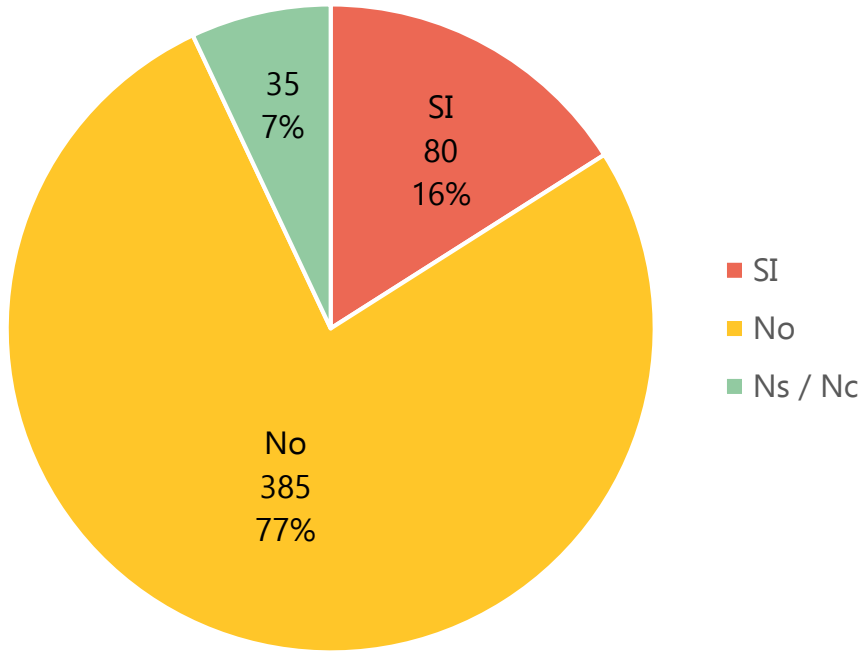
“

Muchas gracias. A continuación, le voy a hacer unas preguntas relacionadas con acciones que lleva a cabo el servicio de teleasistencia de manera complementaria, para tratar de mejorar la calidad de vida de las personas usuarias y poder prestar una atención más específica. Se trata de programas especiales, como promover el envejecimiento activo, ayudar en situaciones de soledad no deseada, actuaciones en caso de detectar maltrato o riesgo de suicidio, así como prestar apoyo a las personas cuidadoras.

”

PC.01 ¿Conocía Ud. estas actuaciones complementarias que lleva a cabo el servicio de teleasistencia?

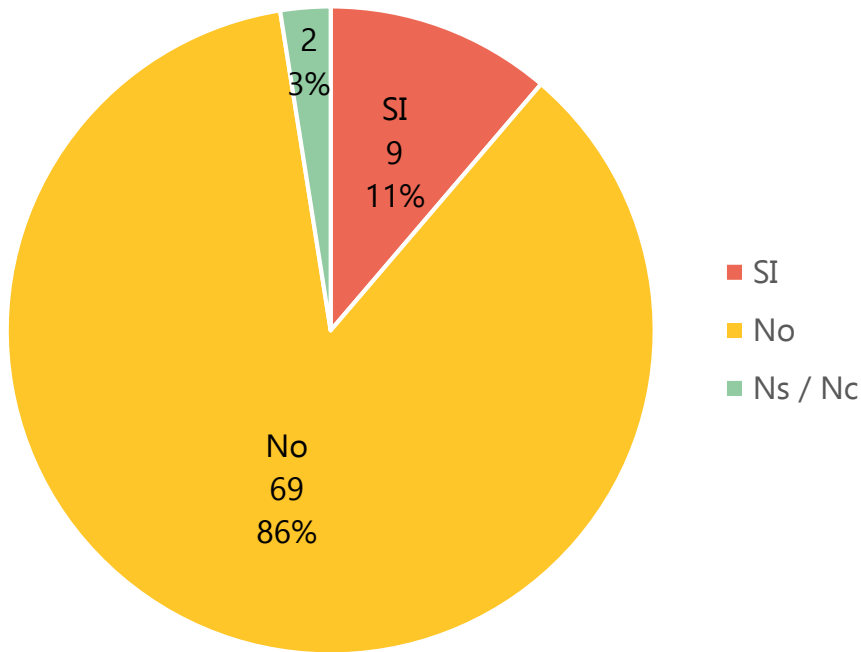
Total Respuestas	500
------------------	-----



PC.02 ¿Es Ud. beneficiario/a de algunas de ellas?



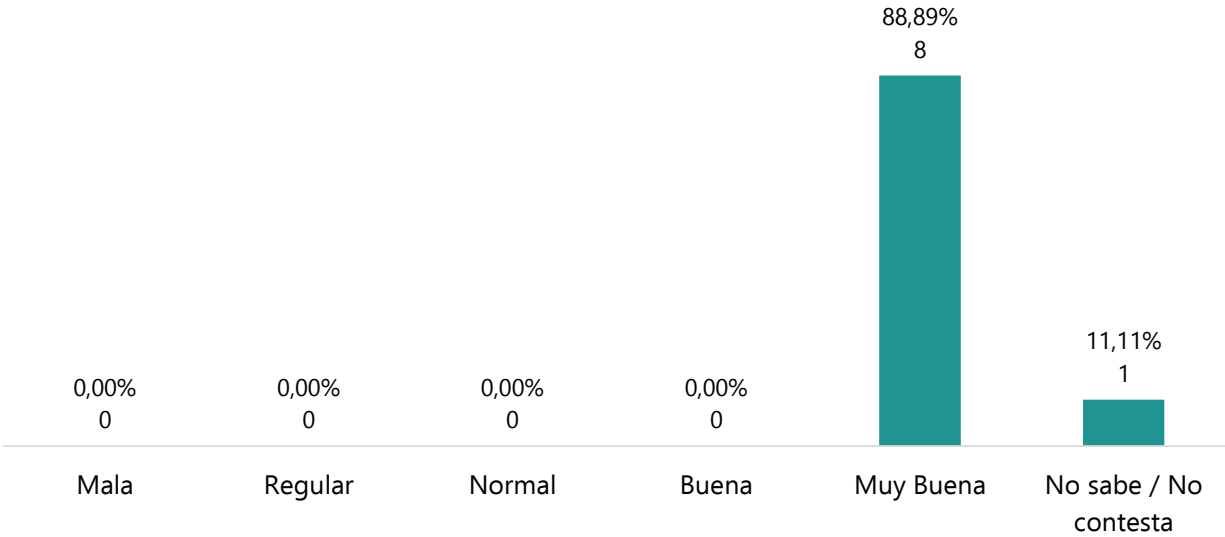
Total Respuestas	80
------------------	----



PC. 03 En caso de ser beneficiario/a, ¿cuál es su satisfacción global con estas actuaciones del servicio?



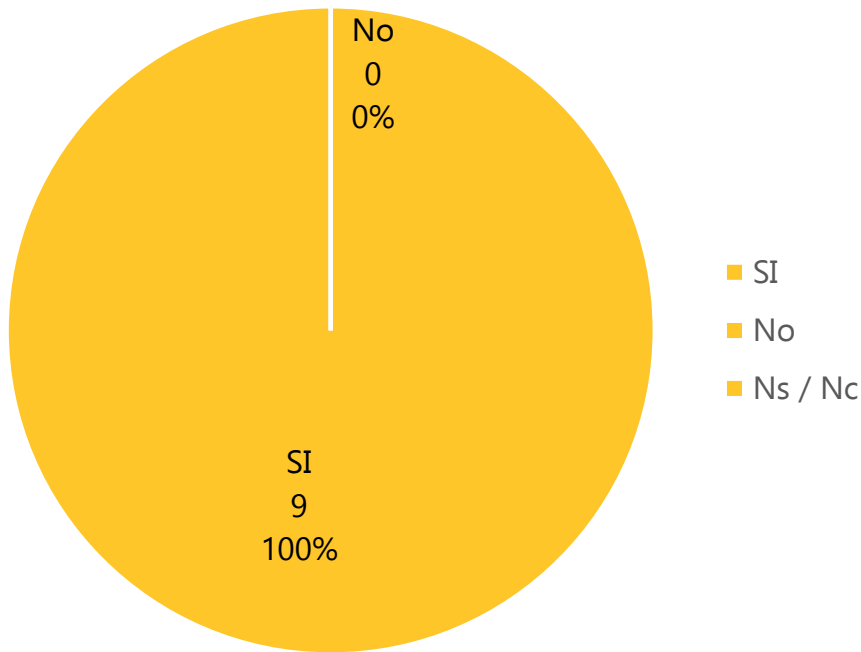
Media	5,000
Mediana	5
Desviación Estándar	-
Moda	5
Rango	0
Mínimo	5
Máximo	5
Total Respuestas	9



Provincia	Puntuación Media
Albacete	5,000
Ciudad Real	-
Cuenca	5,000
Guadalajara	5,000
Toledo	5,000

PC.04 En caso de ser beneficiario/a, ¿considera que estas actuaciones contribuyen a mejorar su calidad de vida?

Total Respuestas	9
------------------	---



Bloque: Satisfacción Global



“

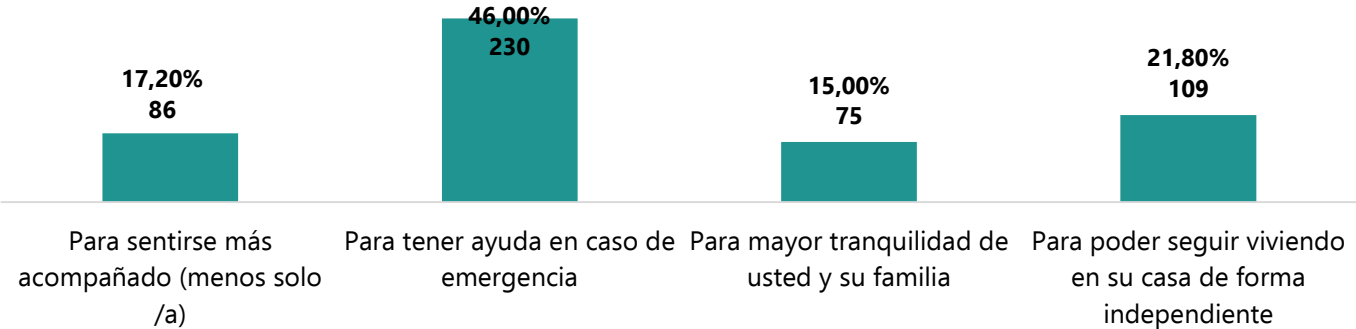
“Muy bien pues ya estamos acabando D/Dña
(nombre usuario). Solo un par de preguntas
para conocer su satisfacción global con el
Servicio...”

”

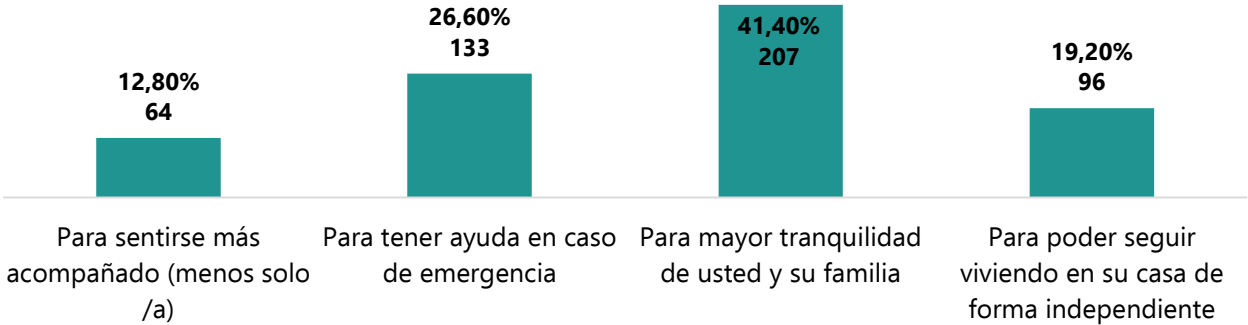
SG.01 Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. Más valora del Servicio de teleasistencia:



Primer Aspecto

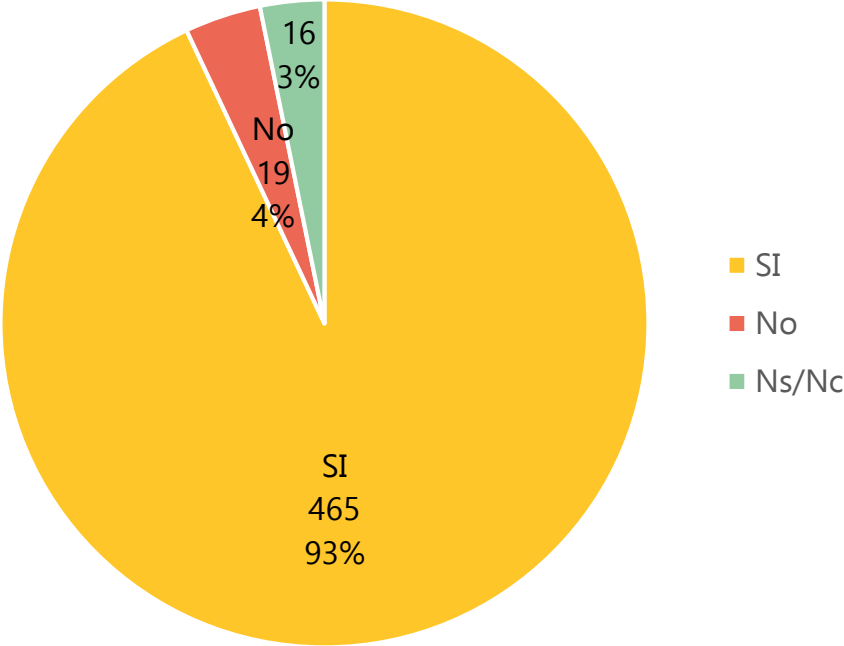


Segundo Aspecto



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

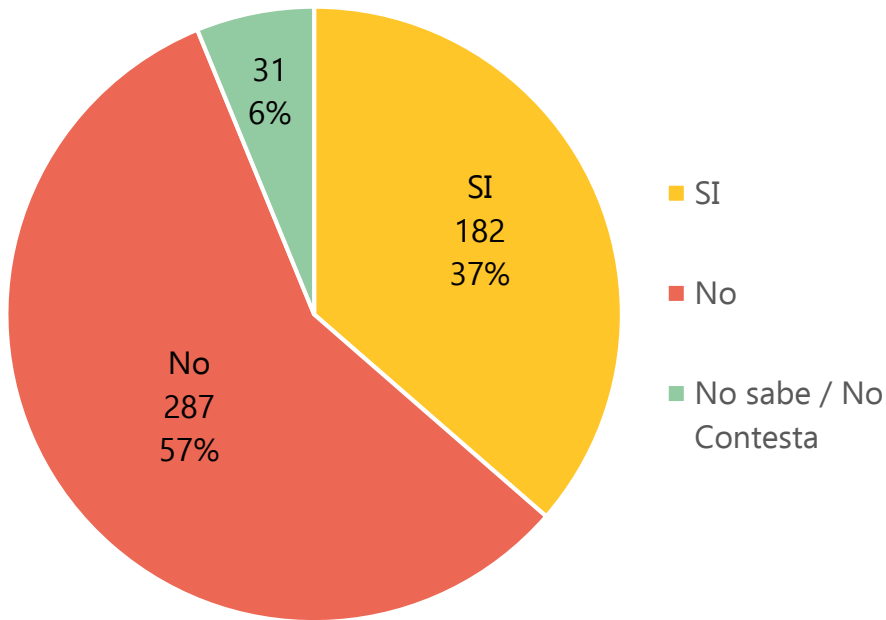
Total Respuestas	500
------------------	-----



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, ...) ?



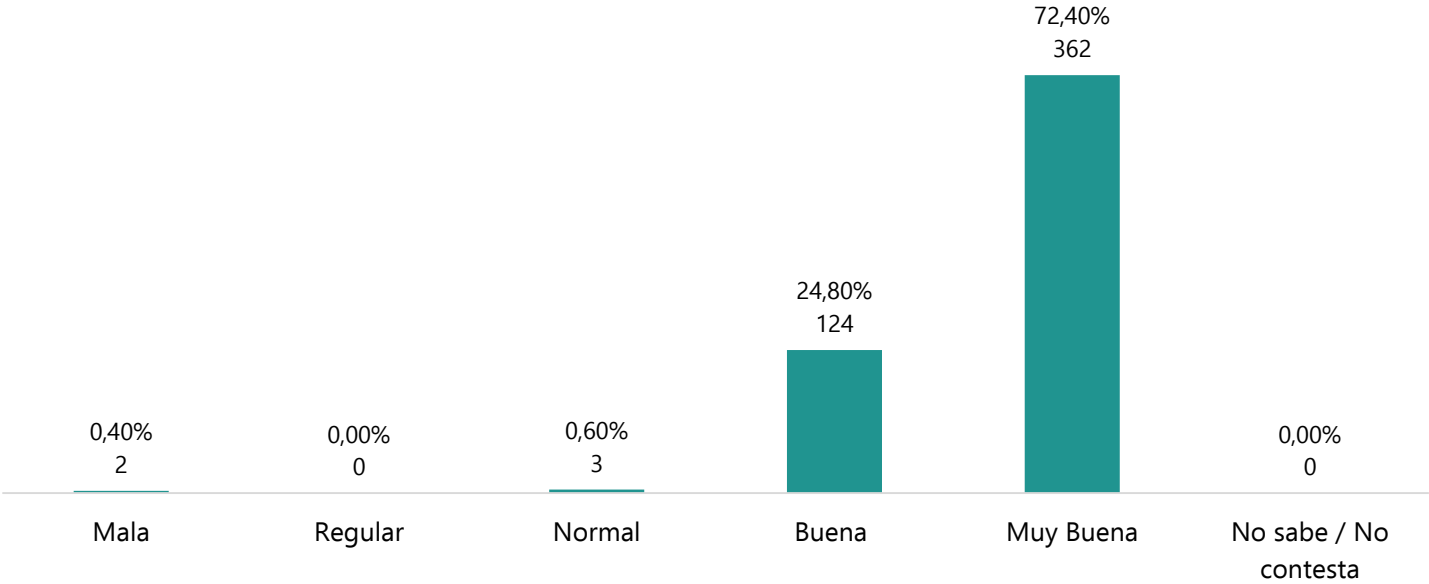
Total Respuestas	500
------------------	-----



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



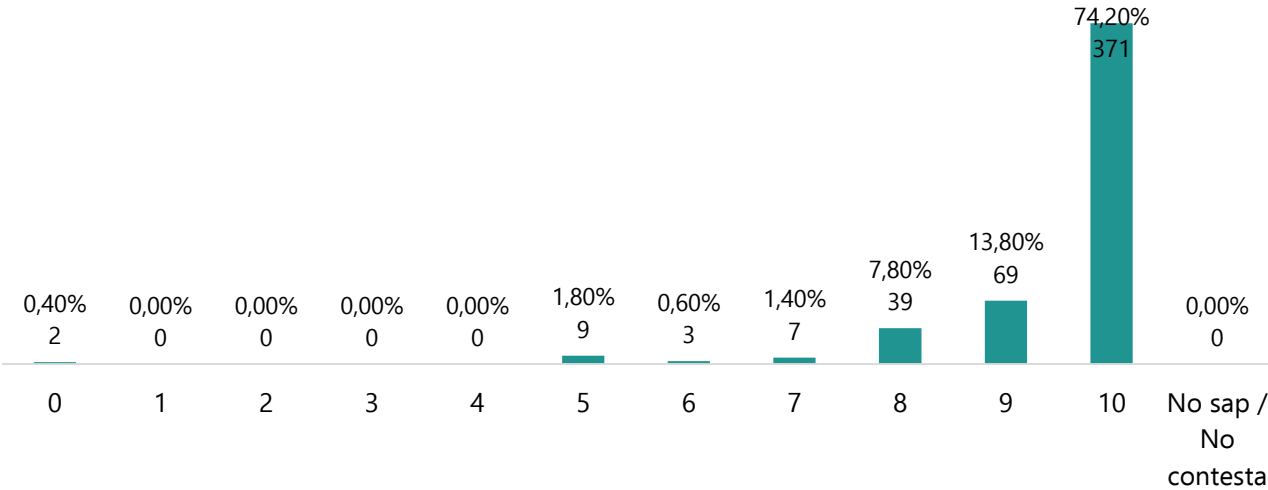
Media	4,719
Mediana	5
Desviación Estándar	0,514
Moda	5
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	4,701
Ciudad Real	4,752
Cuenca	4,733
Guadalajara	4,714
Toledo	4,699

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	9,510
Mediana	10
Desviación Estándar	1,133
Moda	10
Rango	10
Mínimo	0
Máximo	10
Total Respuestas	500



Provincia	Puntuación Media
Albacete	9,412
Ciudad Real	9,562
Cuenca	9,574
Guadalajara	9,531
Toledo	9,500

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
9704307322	LE GUSTARÍA QUE ALGUNA PERSONA LA VISITARA DE FORMA PRESENCIAL A MENUDO .
9713322839	ALGUNA AYUDA ECONOMICA SI PUDIERA SER.
1308313770	ASEGURA NO HA RECIBIDO VISITA DE NINGUNA COORDINADORA. Y QUE HACE TIEMPO QUE INTENTA CONTACTAR CON LA ASISTENTA SOCIAL. PERO NO ES POSIBLE.
1304709056	COMENTA QUE NECESITA UNA PERSONA DE APOYO DOMICILIARIO. Y QUE SUS HIJOS ESTAN "MOVIENDO PAPELES PARA SOLICITARLO"
1307803655	COMENTA QUE SERIA BUENO, QUE EN CASO DE LLAMADA URGENTE, LLEGARAN AL DOMICILIO A LA VEZ QUE LA PERSONA QUE TENGA LA LLAVE, ASI SE AGILIZARÍA MÁS EL SERVICIO
9200313155	CON EL TEMA DE LA PANDEMIA SI NO HUBIERA TENIDO A SU FAMILIA PARA IR A COMPRAR HUBIERA TENIDO QUE PEDIRLO A NUESTRO SERVICIO
1913008379	CONTENTA CON EL SERVICIO RECIBIDO. CUANDO LO HA NECESITADO,LA HAN AYUDADO ENSEGUIDA.
9717320674	CREE QUE ESTARIA BIEN TENER UN SISTEMA QUE ALERTASE DE QUE EL USUARIO QUE, POR EJEMPLO ALERTASE DE QUE NO ESTA CONSCIENTE, TRAS CAIDA, ETC. QUE O DEPENDIESE DE ÉL.
1913010860	DICE ESTAR SATISFECHA Y CONTENTA
1612513717	EL ESPOSO, SR. JOSÉ, ESTÁ MUY DESCONTENTO. CUANDO HAN LLAMADO POR UNA EMERGENCIA(ÉL SE CAYÓ Y LA USUARIA NO PUEDE AYUDAR), SE LIMITAN A LLAMAR SOLO A LA HIJA, QUE ES LA ÚNICA QUE LES ATIENDE, PERO NO LES ENVIAN AYUDA MÉDICA. EN LA PREGUNTA SG01: SE CONTESTAN PORQUE SÓN OBLIGATORIAS, PERO SE NIEGA, PORQUE NO ESTA CONFORME CON NINGUNA DE ELLAS.
1301913352	EL TEMA DEL OIDO, QUE NO OYE MUY BIEN .
1307007696	ESTAN MUY CONTENTOS CON EL SERVICIO.
1908611998	EXISTEN YA UTILES PARA QUE FUERA DEL DOMICILIO TAMBIEN SE PUEDA ATENDER EN CASO DE EMERGENCIA.
1308604905	INDICA QUE ESTA MUY SOLA Y . SE SIENTE MUY TRISTE
1604609404	INDICA QUE NECESITA AYUDA ECONÓMICA PARA PAGAR A LA PERSONA DE APOYO DOMICILIARIO, PORQUE EN SU DÍA LA DENEGARON.
9200322200	INDICA QUE SU ESPOSA NO HABLA. SUGIERE UN SISTEMA QUE NO REQUIERA DE VOZ, PARA CUANDO ELLA ESTÁ SOLA.
1304204760	INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS DEL SERVICIO
1607813930	LA CUIDADORA COMENTA QUE ESTARÍA BIEN QUE DE VEZ EN CUANDO VINIERA ALGÚN COORDINADOR A VISITARLE.
1303310595	LA HIJA COMENTA QUE SU PADRE TIENE UN DEFICIT COGNITIVO Y AUDITIVO IMPORTANTE. EL USUARIO TIENE APOYO DE UNA CUIDADORA INTERNA, QUE ÉS QUIEN USARIA EL SERVICIO.
161952562	LA HIJA DE LA USUARIA ESTA MUY SATISFECHA Y NOS FELICITA POR LA LABOR QUE SE HACE CON ESTE SERVICIO
1913009178	LE DA TRANQUILIDAD Y ESTA MUY CONTENTA.
1300512143	LE GUSTARÍA QUE CONTACTARAN MÁS A MENUDO
1925712216	LE GUSTARÍA TENER ESTE TIPO DE SERVICIO TAMBIEN EN LA CALLE.
1307105321	NO TENER QUE MOLESTAR A VECINOS A HORAS INTEMPESTIVAS, SI ALGO SUCEDE.
130390688	OPINA QUE ESTOS SERVICIOS HAN TARDADO UN POCO EN LLEGARLE A ÉL.
450121564	PERSONAS QUE LES TRAIGAN COMIDA A LOS PUEBLOS PEQUEÑOS
9201218587	PUNTUA 5 POR NO SABER AÚN EN QUE GRADO RECOMENDARIA. NO HA UTILIZADO EL SERVICIO
1626416054	QUE SE PUDIERA UTILIZAR EN EL EXTERIOR
9200317951	QUERRIA APOYO DOMICILIARIO. PORQUE SE NOTA PEOR CONFORME PASA EL TIEMPO FISICA Y MENTALMENTE.
1308715512	QUIERE DARSE DE BAJA DEL SERVICIO.
9716518808	QUISIERA INFORMACIÓN SOBRE AYUDAS ECONÓMICAS PARA COSTEAR PERSONAS DE APOYO DOMICILIARIO
9706118126	QUIZÁS QUE FUERA ÚTIL EN LA CALLE
1305204488	SATISFECHA
1600711986	SATISFECHA.
1913012352	SATISFECHOS, SIEMPRE LES HAN ATENDIDO RAPIDAMENTE.
1606609609	SATISFECHOS.
920377404	SE BLOQUEÓ Y SOLO REPETÍ QUE ESTAS PREGUNTAS TENDRIA QUE CONSULTARLAS CON SUS HIJAS. PREFERI DEJAR AQUI LA ENQUESTA
650342502	SOLICITA POR LAS TARDES PARA IR A PASEAR A ALGUIEN AL MENOS 2H
9202621201	SOLICITA QUE VENGA ALGUIEN DE VEZ EN CUANDO PARA VERLA .
9716809335	SU HIJA QUIERE HACER CONSTAR QUE GRACIAS A ESTE SERVICIO, NO SE ENCUENTRAN DESAMPARADOS. QUE ES EL UNICO APOYO QUE TIENE. Y QUE ESTAN MUY AGRADECIDAS
190714885	TIENE DEFICIT AUDITIVO CREE QUE SERIA MEJOR TENER EL APARATO EN LA HABITACION DONDE DUERME
9705324322	TIENEN SOLICITADO UNA PERSONA PARA ESTAR EN CASA Y TODAVIA NO TIENEN RESPUESTA

Análisis Descriptivo de Respuestas.

Media de cada Item



Bloque: Teleoperadores/as

NIU	LITERAL
9200922029	1 MES Y MEDIO QUE TIENE DISPOSITIVO
1607814581	AMABILIDAD ,QUE SE LA LLAMA PARA PREGUNTAR POR ELLA
9715211367	AMABILISIMOS Y ATENTOS.
1607813930	CUANDO HA LLAMADO PARA UNA EMERGENCIA,HAN SIDO RAPIDAS Y MUY AMABLES.
1307803655	CUANDO LES NECESITÓ, LES COMENTARON QUE NO ERA COMPETENCIA DE ELLOS Y LLAMARON AL 112
9703108309	DESDE QUE LO TIENE NO HA AUTILIZADO EL SERVICIO. PERO ELLA ESTÁ MUY CONTENTA. NO SE LO QUITA PARA NADA
9716523578	EL MISMO NO LO HA NECESITADO, PERO SU SOBRINA TUVO UNA CAIDA ESTANDO CON ÉL Y LO PULSÓ PARA PEDIR AYUDA
1916610468	EL SERVICIO ES MUY RAPIDO
9713620996	ELLA TODAVIA NO HA UTILIZADO EL SERVICIO - SOLO LE HAN LLAMADO PARA COMPROBACIÓN
9701310334	ESTÁ MUY CONTENTA
9705324322	ESTÁ MUY CONTENTA
9716520522	ESTÁ MUY CONTENTA
9200316882	EXCEPCIONALES
9714916268	FUERON MUY RÁPIDOS Y ATENTOS EN TODAS LAS SITUACIONES EN QUE NECESITO AYUDA
9200918763	HA LLAMADO POR EQUIVOCACIÓN Y SIEMPRE SON MUY AMABLES.
1913009552	HA TENIDO DOS EMERGENCIAS Y LA ATENDIERON RAPIDISIMO; CUANDO LA LLAMAN SON SIEMPRE AMABLES Y CARIÑOSAS.
9208622131	HACE POCO QUE LO TIENE PUESTO 6 O 8 MESES
9719724057	HAN LLAMADO PARA PROBAR UNA DE SUS HIJAS
9709323509	INDICA QUE SON ESTUPENDOS Y MARAVILLOSOS. SOLO LO HA USADO EN COMPROBACIONES.
9717912778	LA ATENCIÓN INMEDIATA Y MUY AMABLES
920793908	LA HAN TENIDO EN ESPERA, CON UNA MUSICA Y TARDAN EN CONTESTARLE
1913008531	LA LLAMAN A MENUDO Y SON MUY AMABLES.
1309303770	LA SEÑORA COMENTA QUE SE QUEDÓ INCONSCIENTE , QUE NO RECUERDA MUCHO , PERO QUE LA ATENDIERON BIEN
9716813979	LAS OPERADORAS MUY AMABLES
1915111305	LAS OPERADORAS SON AMABILISIMAS.
161952562	LAS OPERADORAS SON ATENTÍSMAS Y AMABILÍSIMAS.
1690110810	LAS OPERADORAS SON MUY AGRADABLES Y LLAMAN MUY A MENUDO.
1917112365	LAS OPERADORAS SON MUY AMABLES.
9716523947	LE DIÓ A LA MEDALLA UNA VEZ POR ACCIDENTE
9200313555	LE PARECE QUE TIENE POCA COBERTURA
1913012352	LLAMÓ DOS VECES POR EMERGENCIA Y FUERON MUY RÁPIDOS. LAS OPERADORAS AMABILISIMAS.
1913008379	LLAMÓ POR DOS URGENCIAS Y LA ATENDIERON ENSEGUIDA. OPERADORAS MUY AMABLES Y CARIÑOSAS
1300513668	LO UTILIZÓ SIN QUERER, PERO LA ATENDIERON MUY BIEN
1600511088	MUY AMABLES Y CARIÑOSOS
9716523272	MUY AMABLES Y MUY ATENTOS.
9705818807	MUY CONTENTA CON EL TRATO POR PARTE DE LAS OPERADORAS
970376521	MUY CONTENTAS CON LA ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS
1607816064	N HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA
9706114553	NINGUNO

Bloque: Teleoperadores/as

NIU	LITERAL
1905411292	NO LO HA UTILIZADO
1615413443	NO CONSIDERA QUE TARDARAN DEMASIADO
1307110414	NO HA LLAMADO NUNCA
1302806236	NO HA LLAMADO NUNCA SOLO LA LLAMAN A ELLA Y ESTÁ MUY CONTENTA -
9206922466	NO HA LLEGADO A AUTILIZARLO / TODOS LOS MESES LES LLAMAN PARA VER COMO ESTÁ LA SALUD DEL MARIDO .
9709723020	NO HA NECESITADO PULSAR EL BOTON
920039722	NO HA TENIDO QUE LLAMAR
1303914986	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA
1308313770	NO HA TENIDO QUE LLAMAR NUNCA. LAS OPERADORAS SON MUY AMABLES.
9713322839	NO HA TENIDO QUE USARLA
1305204488	NO HA TENIDO QUE UTILIZARLO
9719524762	NO HA USADO NUNCA LA MEDALLA
9714521183	NO HA UTILIZADO EL SERVICIO, SOLO LE HAN LLAMADO PARA VERIFICAR SI TODO FUNCIONA BIEN
191751360	QUE NO LLAMARAN A LA HORA DE COMER.
9718023621	SIEMPRE ASISTEN MUY RÁPIDO A LA LLAMADA.
9712116093	SIEMPRE HAN SIDO MUY AMABLES
9714217054	SIEMPRE HAN SIDO MUY AMABLES
9702521643	SIEMPRE HAN SIDO MUY AMABLES
9717117068	SIEMPRE LE HAN ATENDIDO MUY BIEN Y MUY AMABLES
9716524208	SIEMPRE LES HAN TRATADO MUY BIEN Y LES LLAMAN EL DÍA DE SU CUMPLEAÑOS
650345202	SIEMPRE SON AMABLES Y SIMPATICAS.
9713520987	SIEMPRE SON MUY AMABLES
9709117089	SIEMPRE SON MUY AMABLES
971576068	SIEMPRE SON MUY AMABLES
1308909375	SIEMPRE SON MUY AMABLES,ME FELICITAN EL CUMPLEAÑOS Y ME LLAMAN TODOS LOS MESES.
1913011755	SIEMPRE SON MUY EDUCADOS
1624914861	SIN QUERER EN ALGUNA OCASIÓN PULSA EL BOTÓN Y LAS OPERADORAS SON SIEMPRE MUY AMABLES.
9715721469	SOLO HA HECHO LLAMADAS DE PRUEBA
1301913352	SOLO HAN PULSADO EL BOTON PARA VERIFICAR QUE FUNCIONA
9712519509	SOLO LO HA UTILIZADO PARA PRUEBAS
1302203517	SON AMABILISIMAS Y ESTUPENDAS.
1913009178	SON AMABILISIMOS, ATENTOS Y MAJOS
1606609609	SON MUY AMABLES Y ATENTAS.
1301311481	SON MUY AMABLES Y CARINOSAS.
1305710958	SON MUY AMABLES.
451493721	SON MUY ATENTAS
9200319963	SON MUY ATENTAS Y AMABLES.
1302805369	SON SIEMPRE AMABILISIMAS.
9200322200	SON SIEMPRE AMABILISIMOS.

Bloque: Tecnología

NIU	LITERAL
9716813979	A VECES SE OLVIDA COMO FUNCIONA EL ALTAVOZ
9716524208	APENAS LO HA UTILIZADO, PERO LE DA MUCHA SEGURIDAD.
1616610892	AUMENTAR LA COBERTURA DE LA MEDALLA, ES DECIR, AUMENTAR LA DISTANCIA
450406655	CAMBIARON EL DETECTOR DE HUMOS (SONABA ALARMA CONTINUAMENTE).
9715211367	CAMBIARON LA BASE DEL TELEFONO, NO FUNCIONABA CORRECTAMENTE.
1612513717	CAMBIARON LA BASE DEL TELÉFONO, PORQUE NO FUNCIONABA BIEN.
1301311481	CAMBIÓ DE TELÉFONO Y FUERON MUY RÁPIDOS EN LA REINSTALACIÓN
193314713	COMENTA QUE CUANDO SE VA LA LUZ, TE AVISA SIN PARAR DE QUE NO HAY SERVICIO. ES MOLESTO
9716225506	CUANDO SE VA LA LUZ, TE QUEDAS SIN SERVICIO Y LA ALARMA MOLESTA MUCHO.
9709117089	CUANDO SE VA LA LUZ, TE AVISA DE QUE NO HAY SERVICIO.
970376521	DISPONEN DEL APARATO PARA DETECTAR EL HUMO. ME SOLICITA QUE SI ES POSIBLE QUE TENER OTRO PARA DETECTAR EL GAS.
451028910	EL CORDEL DE LA MEDALLA SE LE ROMPIÓ
9716522360	FUNCIONAN BIEN DESDE EL PRIMER DÍA
1913009874	HA PERDIDO EL COLGANTE
1308909375	HA SOLICITADO UN CORDÓN NUEVO PORQUE SE LE HA ROTO.
1925712216	HA TENIDO ALGUNA CAIDA, PERO TENIA A UN FAMILIAR EN CASA Y NO LO HA TENIDO QUE USAR
971682805	LA PERSONA QUE LA CUIDA ACTUALMENTE NO ESTABA EN LA ÉPOCA QUE LE CONCEDIERON LA ASISTENCIA
9200319963	LA PULSERA ES COMODA DE LLEVAR.
162630390	LA SEÑORA NATIVIDAD YA NO ES CAPAZ DE USARLO POR SI MISMA
1607812373	LE CAMBIARON A PULSERA CUANDO LE PUSIERON EL MARCAPASOS
1913010860	NINGUN PROBLEMA, ESTÁ MUY CONTENTA.
9200316882	NO FUE UNA AVERIA SE LE CAMBIO EL APARATO Y PULSADOR PORQUE YA ERA UN POCO ANTIGUO
9716817696	NO LE HA FALLADO NUNCA
1913009552	NO RECUERDA QUE LE DIJERAN QUE SE PODÍA DUCAR CON LA MEDALLA.
1624914861	NO SABÍA QUE SE PODÍA DUCAR CON LA MEDALLA.
9717117068	NUNCA LE HA FALLADO
191751360	NUNCA LO HAN UTILIZADO.
450121564	PASARON A REVISARSELO
9713322839	PIDIÓ USAR LA PULSERA, MEJOR QUE EL COLGANTE.
1600711986	SE AVERIÓ LA BASE DEL TELÉFONO Y VINIERON ENSEGUIDA
1606609609	SE LE AVERIÓ LA BASE DEL TELÉFONO, EN UN DÍA LO VINIERON A REPARAR
9709723020	SE LE ROMPIÓ EL BOTON Y SE LO HAN CAMBIADO.
9719524762	SE LO EXPLICARON AL MARIDO
9709813173	SE LO EXPLICARON TODO MUY BIÉN.
9711819681	SE LO EXPLICARON TODO MUY CLARO.
1307809145	SE OCUPA SU HIJO
9715621008	SE QUEJAN MUCHO LAS OPERADORAS DE QUE NO QUIERE VISITAS Y SEGUN ELLA UNA SE PUSO A LLAMAR A SUS FAMILIARES PARA QUEJARSE
920039722	SI ES MEJOR LA PULSERA O LA MEDALLA?
9704721111	SON MUY CÓMODOS Y FÁCILES DE USAR
9717912778	TIENE ADEMÁS DE EL ALTAVOZ VARIOS DETECTORES
9712816911	TUVO PROBLEMAS CON EL ALTAVOZ Y SE LO CAMBIARON
1690110810	TUVO PROBLEMAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA BASE. VINIERON VARIAS VECES, HASTA QUE UN TECNICO QUE ERA MUY ATENTO ENCONTRÓ LA AVERÍA.
9716824983	UNA VEZ SE LES CORTABAN LAS LLAMADAS A MEDIA CONVERSACIÓN Y LES ENVIARON EL TÉCNICO A COMPROBARLO
1302203517	VIVE EN UN PUEBLO CON SUBIDAS Y BAJADAS DE LUZ, PERO SIEMPRE VIENEN ENSEGUIDA.

Bloque: Servicio Técnico y de mantenimiento



NIU	TMText
1607813930	SE ESTROPEÓ LA BASE DEL TELÉFONO Y VINIERON AL DIA SIGUIENTE A CAMBIARLA.
1619014257	ANTES DEL DIA DE LA REPARACIÓN LE LLAMARON DEL SERVICIO PARA INDICARLE QUE VENDRÍAN
9716822775	EL TÉCNICO FUE AMABILISIMO.
9717320674	EL TÉCNICO FUE MUY AMABLE Y ATENTO
1301311481	EL TECNICO FUE MUY AMABLE.
1607812373	EL TÉCNICO FUE MUY AMABLE.
1913009178	EL TÉCNICO FUE MUY ATENTO
1913010860	EL TÉCNICO MUY AGRADEABLE Y ATENTO, PERO NUNCA HA VENIDO NINGUN COORDINADOR.
9200322200	EL TECNICO MUY AMABLE Y LE EXPLICO TODO MUY BIEN.
9709323509	EL TECNICO MUY AMABLE. PERO NO VINO NINGUN COORDINADOR.
1612513717	EL TÉCNICO MUY BIEN. PERO NUNCA VINO NINGÚN COORDINADOR.
161952562	EL TECNICO QUE LE HIZO LA INSTALACÓN FUE MUY AMABLE.
9710523026	FUE MUY AMABLE
451493721	FUERON MUY RÁPIDOS, AL DIA SIGUIENTE YA ESTABAN EN CASA.
1302806236	LE HACIA UN RUIDO Y SE LO CAMBIARON MUY PRONTO
9701310334	LE HAN CAMBIADO EL APARATO DE ARRIBA A ABAJO
1300512143	LE PARECIÓ QUE TENÍA PRISA
451028910	MUY AMABLE
1600511088	MUY AMABLES.
1606609609	MUY CONTENTO
1307007696	MUY SATIFECHA
1305710958	MUY SATISFECHA
9712821339	MUY SATISFECHA.
9716824983	NINGÚN PROBLEMA CON EL
9709723020	NINGÚN PROBLEMA CON SU VISITA
9714916268	NINGUNA
9717912778	NINGUNO
9712816911	NINGUNO
1913012352	NO HA VENIDO NADIA MÁS QUE EL TÉCNICO, QUE FUE MUY AMABLE

Bloque: Servicio Técnico y de mantenimiento

NIU	TMText
1917112365	NO HA VENIDO NUNCA NADIE, EXCEPTO EL TÉCNICO QUE FUE MUY AMABLE.
9716522195	NO RECUERDA NINGUN COORDINADOR, SOLO AL INSTALADOR
193314713	NO RECUERDA NINGUNA COORDINADORA, SOLO LA LLAMAN POR TELEFONO.
1905308514	NO RECUERDA QUE VINIERA NINGÚN COORDINADOR.
9716809335	NO VINO NINGUN COORDINADOR. EL TECNICO FUE MUY AMABLE.
1915111305	NUNCA HA VENIDO NINGUN COORDINADOR, SOLO UN TECNICO MUY AMABLE.
9713322839	PERDIÓ UNA MEDALLA Y SE LA ENTREGARON DE NUEVO, PERO ÉSTA EN LA MUÑECA
9716525097	PIDIÓ SI LE PODIAN AMPLIAR LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS A LAS 2 PLANTAS EN LAS QUE VIVE Y ASI SE LO HICIERON
9709813173	RECUERDA QUE EL TÉCNICO FUE MUY ATENTO.
9710014078	SATISFECHO.
9200321727	SE LO CONTÓ TODO MUY BIEN.
9717513837	SIN AVERIAS, PERO VINIERON A DESPLAZAR EL ALTAVOZ A OTRO LUGAR DE LA CASA. MUY SATISFECHO.
1914310548	SOLO RECUERDA AL TÉCNICO PERO NO LA COORDINADOR/A
9716225506	SU HIJA ES TRABAJADORA SOCIAL Y SE ENCARGÓ DE TODO. EL TECNICO QUE LO INSTALÓ FUE MUY ATENTO.
9716524208	SUPER AMABLE
9715211367	TARDARON 2 DIAS EN VENIR.
1607815967	TARDO UN PAR DE DIAS EN CAMBIARLE EL ALTAVOZ
1307100739	TECNICO MUY AMABLE
1302203517	TÉCNICO MUY AMABLE Y ATENTO.
1302805369	TÉCNICO MUY AMABLE Y ATENTO.
130829910	TÉCNICO MUY AMABLE Y LO EXPLICÓ TODO MUY BIÉN.
9709117089	TÉNICO MUY AMABLE
9200922029	TIENE LOS PAPELES FIRMAMOS Y TODAVIA NO HAN VENIDO A RECOGERLOS EL DE MANTENIMIENTO
9716523272	TODO MUY CORRECTO.
161548102	VINO A REVISAR LOS APARATOS
1607816064	VINO PARA LA INSTALACION , NO RECUERDA MAS VISITAS
1624914861	VINO UN TÉCNICO MUY A AMABLE PARA INSTALARLE EL EQUIPO.
1690110810	VINO UN TÉCNICO MUY AMABLE.
1600711986	VINO UNA CHICA MUY CARIÑOSA Y AMABLE.

Bloque: Servicio Coordinador/a de zona

NIU	Literal
1913012525	APENAS RECUERDA LA ENTREVISTA
9717320674	COMENTA QUE LA ATENDIÓ SU HIJA PERO QUE TODO MUY BIÉN.
1303415360	COMENTA QUE LA COORDINADORA SOLO LA LLAMO POR TELÉFONO PARA EXPLICARLE LO DEL SERVICIO.
1303408522	COMENTA QUE NO RECUERDA SI LA VISITARON Y TAMPOCO RECUERDA AL TÉCNICO (NO LE REALIZÓ LAS PREGUNTAS)
9709117089	COORDINADORA MUY AMABLE.
9716523272	COORDINADORA MUY AMABLE.
9709813173	COORDINADORAS SIEMPRE MUY AMABLES.
1615413443	ERA SU HERMANA LA QUE ESTABA CUANDO LE HICIERON LA ENTREVISTA
1302806236	ESTÁ MUY CONTENTA Y LAS CHICAS MUY CARIÑOSAS.
1916610468	FUE DAR UNA BAJA POR UN FALLECIMIENTO. EN ESA REUNION EL HIJO NO ESTABA.
191751360	FUE HACE TANTO QUE EL NO ESTABA PRESENTE.
9701525126	FUE SU HIJA QUIEN LA ATENDIÓ
1307703759	HACE MUCHO TIEMPO Y YA NO RECUERDA
650345202	HAN SIDO SIEMPRE MUY AMABLES.
1301311481	HAN SIDO SIEMPRE MUY AMABLES.
1606609609	HAN VENIDO DOS Y MUY AMABLE, CADA DOS O TRES MESES
971682805	LA PERSONA QUE LA CUIDA AHORA NO ESTABA A SU SERVICIO POR ENTONCES
161952562	LAS QUE HAN VENIDO ERAN ESTUPENDAS.
1618611071	LE AYUDO A CAMBIAR EL CORDEL DE LA MEDALLA
9715211367	LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y FUE MUY AMABLE
9712821339	LE EXPLICÓ TODO MUY BIEN Y FUE MUY AMABLE
1908611998	LE MOLESTA QUE EN TODO EL CUESTIONARIO SE PREGUNTE SOBRE LA AMABILIDAD DE LOS OPERARIOS
1607813930	LES HAN VISITADO DOS VECES, PARA EVALUACIONES Y VER COMO ESTABAN.
1913008379	ME LO EXPLICARON TODO MUY BIÉN Y MUY AMABLES.
9702521643	MUY AMABLE TANTO LA VISITA COMO LAS TELEOPERADORAS
9704721111	MUY ATENTA CUANDO LES VISITÓ
9716817696	MUY CORDIAL EN LA CONVERSACIÓN QUE TUVIERON
9716515264	NADIE LES HA VISITADO
1620314753	NINGUNA
9717117068	NINGUNO
1913011755	NINGUNO
1913006700	NO ESTABA PRESENTE CUANDO HICIERON LA ENTREVISTA E INFORMA QUE NO HAN VISITADO MAS EL DOMICILIO DE LA USUARIA
1307115278	NO HA RECIBIDO NINGUNA VISITA DESDE LA INSTALACIÓN Y NO RECUERDA BIEN ESE DIA.

Bloque: Servicio Coordinador/a de zona

NIU	Literal
9200321095	NO HA TENIDO NINGUN TIPO DE VISITA NI DE COORDINACIÓN NI REPARACIÓN EN CASA. EL SERVICIO FUE ELLA A REQUERIRLO Y ALLI FUE LA ENTREVISTA.
9200922597	NO HA TENIDO VISITAS EN SU DOMICILIO
9706114553	NO HAN TENIDO VISITAS AL DOMICILIO Y LA ENTREVISTA YA APENAS LA RECUERDAN
1617514255	NO HAN VENIDO NUNCA
9701622760	NO HAY VISITAS
9711313976	NO LO RECUERDA (TIENE PROBLEMAS DE MEMORIA A CORTO PLAZO)
9719724057	NO RECUERDA CUANDO VINIERON A PONERLO, LA HIJA QUE RESPONDE DE LA INSTALACIÓN NO SABE NADA
9718017671	NO RECUERDA DE NINGUNA VISITA A SU DOMICILIO
1925712216	NO RECUERDA NINGUNA VISITA
9713520987	NO RECUERDA NINGUNA VISITA DE NADIE
1303414549	NO RECUERDA QUE HAYA IDO NADIE
1307114329	NO RECUERDA QUE LE HAYAN VISITADO
9719524762	NO RECUERDA VISITAS
9716813979	NO RECUERDA YA LO QUE LE EXPLICARON
9716522360	NO RECUERDAN NINGUNA VISITA EN SU DOMICILIO
9718023621	NO RECUERDAN NINGUNA VISITA PRESENCIAL
1615113903	NUNCA NADIE HA IDO A SU DOMICILIO
9715621008	POR EL COVID NO QUIERE VISITAS EN SU CASA
1607812373	RECUERDA QUE VINO UNA SEÑORITA MUY AMABLE.
1690110810	RECUERDAN UN COORDINADOR MUY AMABLE QUE LES HIZO MUCHAS PREGUNTAS.
9200316301	SEGÚN NOS INDICA CUANDO LE VINIERON A PRESENTAR EL SERVICIO FUE DE UNA MANERA POCO ATENTA, RÁPIDA Y NO DE SU GUSTO.
1913009178	SIEMPRE LA HAN ATENDIDO MUY AMABLES Y MUY BIÉN.
9706118126	SIEMPRE MUY AMABLE
9705818807	SOLO LA RECUERDA DE LA PRIMERA VISITA
9705122981	SOLO RECUERDA LA VEZ QUE VINIERON HA EXPLICARLE AL PRINCIPIO
1307007696	SON MUY AMABLES.
1307100739	SON MUY AMABLES.
1308909375	SON SIEMPRE MUY AMABLES.
9208622131	TENER UN TELÉFONO FIJO
1305710958	TODO MUY BIEN.
1600511088	UNA COORDINADORA VINO 2 O 3 VECES, MUY CARIÑOSA Y MUY SIMPÁTICA.
540030534	UNA VEZ LE ROBARON
1600711986	VIENEN DE VEZ EN CUANDO Y MUY AMABLES.
9716822775	VINO UNA VEZ ANTES DE INSTALARLO UNA CHICA Y MUY BIEN TODO.

Bloque: Programa Complementario

NIU	Literal
9717320674	NO LOS NECESITA, SU HIJA EN EL PISO SUPERIOR.
193314713	NO LOS NECESITA, TIENE UNA CHICA EN SU CASA.
1913012525	NO LOS NECESITA, VIVE CON UN FAMILIAR
1607815967	ESTABA SU HIJA Y FUE QUIEN ATENDIO
9709117089	INDICA QUE ESTARÍA BIÉN CONOCER ESTOS SERVICIOS.
9716809335	INDICA QUE SU HIJA SOLICITÓ INFORMACIÓN DURANTE LA PANDEMIA, SOBRE AYUDAS AL CUIDADOR, PERO DICE LE PARECE NO LE HICIERON MUCHO CASO.
1607813930	LA CUIDADORA COMENTA QUE DURANTE LA PANDEMIA, HUBIERA NECESITADO DE APOYO, PORQUE CUIDABA ELLA SOLA DE LOS DOS USUARIOS.
971682805	LA PERSONA NO ESTABA EN ESA EPOCA
1908611998	LAS CONOCE DE CUANDO SE LO EXPLICARON
9715211367	LE GUSTARÍA INFORMACIÓN SOBRE ESTOS PROGRAMAS.
9718017671	LOS CONOCE PERO NO LOS HA UTILIZADO NUNCA
9716523947	LOS CONOCE PERO NO LOS NECESITA
9706114553	LOS CONOCEN PERO NO LOS NECESITAN VIVIENDO EN PAREJA
450121564	LOS CONOCIA PERO NO QUIERE USARLOS
9203921876	MARTES Y MIERCOLES Y JUEVES VIEN UNA CHICA AYUDARLE A LIMPIAR
1308313770	NECESITA APOYO DOMICILIARIO. PERO NO CONSIGUE CONTACTAR CON LA ASISTENTA SOCIAL.
9704307322	NECESITARÍA QUE LA LLAMARA ALGUNA PERSONA PARA PODER HABLAR A MENUDO
9713520987	NINGUNO
9711819681	NO CONOCE ESTOS PROGRAMAS.
9200322200	NO CONOCE ESTOS SERVICIOS, PERO LE GUSTARÍA CONOCERLOS.
9706118126	NO CREE QUE LOS NECESITE POR AHORA
9716813979	NO ENTENDIA LA PREGUNTA
1618611071	NO ENTIENDE LA PREGUNTA
191303820	NO ESTA SOLA Y NO LOS NECESITA
9719524762	NO ESTABA PRESENTE
9701525126	NO ESTABA PRESENTE
9716824983	NO ESTABA PRESENTE CUANDO LO EXPLICARON
1615413443	NO ESTABA PRESENTE ESE DIA
1615113903	NO HA NECESITADO UTILIZARLO
9711319905	NO HA OIDO HABLAR DE ELLO.
9705122981	NO LAS CONOCÍA
9716821924	NO LE INFORMARON
9715621008	NO LE INTERESA PORQUE SU FAMILIA LE VISITA MUY ASIDUAMENTE
9717513837	NO LE INTERESAN

Bloque: Programa Complementario

NIU	Literal
9702521643	NO LO HA NECESITADO PORQUE TIENE UN HIJO QUE LA VISITA CADA DÍA
9701622760	NO LO RECUERDA
9716524208	NO LO RECUERDA ,PERO POR SU MODO DE VIDA NO LOS NECESITAN.
9711313976	NO LO RECUERDA. TIENE PROBLEMAS DE MEMORIA
9712816911	NO LOS CONOCÍA PERO NO LOS NECESITA POR SUS FAMILIARES
9713322839	NO LOS CONOCÍA Y LE GUSTARÍA TENER INFORMACIÓN SOBRE ELLOS SI FUERA POSIBLE POR ESCRITO.
451028910	NO LOS CONOCÍA, PERO NO LOS NECESITA.
9714217054	NO LOS CONOCÍA. NO TIENE INFORMACIÓN
9716525097	NO LOS NECESITA
9717117068	NO LOS NECESITA
9709723020	NO LOS NECESITA POR AHORA
1913009874	NO LOS NECESITA, NO VIVE SOLA
161952562	NO LOS NECESITA. TIENE DOS CHICAS QUE LA ATIENDEN.
9705818807	NO LOS RECUERDA
9710523026	NO LOS RECUERDA .
161548102	NO LOS USA
1913008812	NO RECUERDA SI LE DIERON ESTA INFORMACIÓN
1902110692	NO RECUERDA SI LE DIERON ESTA INFORMACIÓN
9716817696	NO RECUERDA SI SE LOS EXPLICARON
971576068	NO SE ENCUENTRA SOLA EN CASA, TIENE COMPAÑÍA
162630390	NO SE LOS COMENTARON
9712116093	NO SE LOS EXPLICARON
1913008531	NO TIENE ESTA INFORMACIÓN
9716522360	NO VIVE SOLA Y NO LOS NECESITA
9704721111	NO VIVE SOLO Y NO LOS NECESITA
9710014078	NO VIVE SOLO Y SIEMPRE ALGUIEN CUIDA DE EL
1617514255	POR AHORA SE VALE POR SI MISMA
9200319831	POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO SI, GIMNASIA SUAVE Y PARA SALUD MENTAL
1607812373	QUERRIA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE ESTOS PROGRAMAS.
9200320460	QUERRIA RECIBIR INFORMACIÓN, ESTA MUY SOLA Y NECESITARÍA COMPAÑÍA
9200316301	RECLAMÓ AYUDA EXTRA PERO NO SE LA HAN CONCEDIDO.
450406655	RECUERDA QUE LES REUNIERON UNA VEZ EN EL PUEBLO Y NOS DIERON UNA CHARLA SOBRE ESTOS SERVICIOS.
9717912778	SE LOS COMENTARON PERO NO LOS NECESITA
9714916268	SE LOS EXPLICARON
9703824451	SE LOS EXPLICARON, PERO NO LOS PIDÍÓ
1913011755	SI TARDA MUCHO LLAMA ELLA
451659675	SOLICITA INFORMACIÓN DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES
9716225506	SU HIJA ES ASISTENTE SOCIAL Y ELLA SE ENTERA DE TODAS LAS COSAS,DE MOMENTO NO NECESITAMOS OTRO SERVICIO.
1607816064	TIENE EN CASA TODA LA INFORMACION QUE LE DIERON
191751360	VIVE ACOMPAÑADO Y NO LOS NECESITA

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 70%.

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 78% y que le han facilitado la solución en un 55%) aunque nos sorprende el 20% y 40% de ns/nc respectivamente**, la valoración disminuye cuando se hace referencia al tiempo de respuesta desde que se formula una demanda (presión del botón) siendo "poco" o "muy poco" en un 50%, también muchos ns/nc con un 35%

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 **más del 97% 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 20% 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 95% que lo califican como "bien" o "muy bien".

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 muy positiva, ya que **más del 96% 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 91%. El aspecto **relativo al tiempo de solución para con su solicitud y la resolución de la incidencia**, el 91% lo califica como «poco» o "muy poco" y el 4% "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 muy positiva, debido a que más del 87% de los/las usuarios/as considera que "siempre" han sido amables. Cuando preguntábamos a los usuarios/as sobre la información que les han ofrecido más del 85% considera que la información ha sido buena o muy buena. Respecto a la pregunta de las visitas que realizan los coordinadores, encontramos que más del 78% de los usuarios consideran que «Siempre» les han ayudado a resolver sus dudas.

Bloque 5. Programa Complementario

En este ámbito se evalúa los servicios complementarios para mejorar la calidad de vida de las personas. La gran mayoría desconocía estos programas en un 77%, y de los que lo conocían solo el 2% son beneficiarios de alguno de ellos.

Bloque 6. Satisfacción Global

El último bloque pretende evaluar la satisfacción global de los/las usuarios/as con el servicio ofrecido por Tunstall Televida. Consideramos que la valoración general es inmejorable, ya que el 100% 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 más del 95% 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 67% 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 30% de las respuestas como 1ª o 2ª opción.



femcet

CENTRO
ESPECIAL
DE EMPLEO

**CENTRO ESPECIAL DE TRABAJO
DE LA FUNDACIÓN DE
ESCLEROSIS MÚLTIPLE**

Tamarit 104

08015 Barcelona

T 932 289 839

informacio@femcet.com

www.femcet.com



fem FUNDACIÓN
ESCLEROSIS
MÚLTIPLE