



VALORACIÓN FAVORABLE DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Este ejemplo demuestra que la teleasistencia puede ir más allá de una atención técnica y convertirse en un apoyo emocional, humano y confiable.

Los buenos resultados no solo son motivo de reconocimiento al equipo, sino también una invitación a seguir escuchando y mejorando.

Cuando el servicio se presta desde el respeto, la empatía y la adaptabilidad, la diferencia se nota en la vida diaria de las personas. Y eso, sin duda, es el mayor indicador de calidad.

En el marco del programa anual de encuestas de satisfacción impulsado por la Comunidad de Madrid se ha llevado a cabo una serie de entrevistas telefónicas con personas usuarias del servicio de teleasistencia. El objetivo ha sido recoger sus impresiones reales sobre cómo este servicio está influyendo en su día a día.

Las personas que utilizan el servicio de teleasistencia mantienen su autonomía y capacidad de decisión. Lejos de tratarse de una asistencia pasiva, los datos revelan que muchas de estas personas sienten que el servicio no solo les apoya en emergencias, sino que forma parte de su red de seguridad emocional y práctica. Las valoraciones han sido mayoritariamente positivas, con puntuaciones entre 4 y 5 sobre 5 en la mayoría de ítems. A continuación se presentan los aspectos más destacados de cada dimensión del cuestionario.

1. Calidad en la prestación del servicio

Las personas usuarias destacan la **rapidez con la que se responde cuando llaman** al servicio así como la **fiabilidad del dispositivo de teleasistencia**, que rara vez falla y transmite confianza. Muchas señalan que **el simple hecho de saber que está ahí** les aporta seguridad.

Las **llamadas proactivas del personal** también son bien valoradas. Se agradece especialmente que no solo llamen ante emergencias sino que contacten periódicamente para saber cómo se encuentran, preguntar por su estado de salud o interesarse por algún seguimiento anterior.

Además, cuando se necesita **contactar con el centro de salud, servicios sociales o algún recurso de apoyo** el personal se muestra colaborador y

eficaz. Se valora también que, al recibir el servicio, **se haya explicado claramente su funcionamiento y las vías para sugerencias o reclamaciones**, lo que refuerza el sentimiento de transparencia.

2. Trato y relación con el personal de atención

Cercanía real y respeto auténtico

Uno de los puntos más destacados ha sido la **amabilidad del personal**. Las personas encuestadas subrayan que **las llamadas no suenan forzadas ni automáticas**, sino que transmiten interés y cercanía. La mayoría se siente escuchada y percibe que **sus necesidades y preferencias son tenidas en cuenta**.

El respeto a la **autonomía personal y las decisiones** es otro de los aspectos mejor valorados. Se sienten acompañadas, no dirigidas, y tienen la sensación de que se prioriza su bienestar sin invadir su intimidad. En este sentido se menciona también que el servicio muestra **un alto nivel de confidencialidad**. Las personas usuarias confían en que su información personal está protegida y manejada con discreción.

3. Impacto en la autonomía y calidad de vida

La mayoría de las personas usuarias señala que **gracias a la teleasistencia pueden seguir viviendo en su domicilio**, lo cual tiene un gran valor emocional y simbólico. Se sienten más libres, sabiendo que cuentan con un sistema de apoyo si algo ocurre.

Algunas también expresan que desde que reciben el servicio su **calidad de vida ha mejorado**, especialmente en términos de seguridad, acceso a ayuda y tranquilidad. Sin embargo, una parte de las personas entrevistadas considera que **les gustaría participar más en la planificación** del servicio: por ejemplo, eligiendo los momentos de las llamadas o ajustando la frecuencia de seguimiento a sus preferencias.

4. Seguridad y confianza en el servicio

Las personas usuarias afirman sentirse **más seguras en casa** desde que cuentan con teleasistencia. Las situaciones de urgencia han sido atendidas con eficacia y, en los pocos casos en que ha sido necesario activar el protocolo, se ha hecho con rapidez y buena coordinación.

No obstante, se detecta un **margin de mejora en el asesoramiento preventivo sobre riesgos en el hogar**. Aunque algunas personas han recibido recomendaciones, muchas no han tenido una revisión específica de su entorno para prevenir caídas, accidentes eléctricos o problemas con el gas.

A pesar de esto la **confianza en la profesionalidad del personal** es muy alta. Las personas usuarias perciben que quienes las atienden tienen formación, experiencia y sensibilidad hacia sus situaciones.

PROPUESTAS DE MEJORA

Aunque los resultados han sido positivos el equipo de gestión del servicio considera que **la mejora continua es fundamental** y que los buenos datos no deben ser motivo de complacencia, sino de compromiso. Por ello se proponen las siguientes medidas:

Organización y planificación

- **Permitir mayor personalización en la frecuencia y horarios de las llamadas**, adaptándose a las rutinas de cada persona.
- **Reforzar los canales de comunicación proactiva**, incluyendo llamadas de seguimiento más estructuradas para casos específicos (hospitalizaciones previas, pérdida reciente, etc.).
- **Realizar revisiones periódicas del servicio junto a la persona usuaria**, recogiendo sugerencias o posibles cambios.

Relación y trato

- **Promover la continuidad en las personas que llaman habitualmente**, para generar mayor confianza y cercanía.

- **Seguir fortaleciendo la formación en escucha activa, comunicación empática y trato digno.**

Autonomía y participación

- **Incorporar espacios reales de participación** en la planificación del servicio (por ejemplo, mediante una encuesta semestral con propuestas abiertas).
- **Evitar protocolos rígidos**, permitiendo que el servicio se moldee a los estilos de vida individuales.

Confianza y seguridad

- **Desarrollar un programa de asesoramiento preventivo domiciliario**, por vía telefónica o virtual, para detectar riesgos cotidianos.
- **Crear materiales accesibles** (lectura fácil, audios, vídeos breves) que expliquen los derechos de las personas usuarias, los protocolos del servicio y las formas de comunicarse con él.