



VALORACIÓN DESFAVORABLE DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Este ejemplo muestra cómo un servicio concebido para proteger, acompañar y reforzar la autonomía puede fracasar si no está conectado con las verdaderas necesidades de las personas.

Las valoraciones desfavorables no cuestionan la existencia del recurso, sino la forma en que se presta y se gestiona.

Las personas usuarias que han participado en esta encuesta no piden grandes cambios tecnológicos sino presencia real, escucha activa, atención humana y planificación individualizada.

Un servicio de teleasistencia efectivo no es solo aquel que responde a una urgencia, sino el que establece una relación constante, cercana y significativa, capaz de generar confianza, seguridad y bienestar.

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.

En esta ocasión, los resultados reflejan **una valoración mayoritariamente negativa**, con puntuaciones entre **1 y 2 sobre 5** en la mayoría de los ítems. Las respuestas muestran un conjunto de experiencias en las que el servicio, aunque bienintencionado, no siempre cumple con las expectativas ni se ajusta a las necesidades reales de las personas a las que pretende apoyar.

Calidad en la prestación del servicio

Uno de los aspectos peor valorados ha sido la **frecuencia de las llamadas proactivas**. Varias personas usuarias señalaron que “hace meses” que no reciben una llamada para preguntar cómo están, lo que genera una sensación de abandono. La falta de contacto regular hace que muchas no perciban el servicio como una presencia activa en sus vidas.

En cuanto a la **respuesta en llamadas entrantes**, se identificó una **espera excesiva en situaciones urgentes**. Algunas personas comentaron que, al

pulsar el botón, el tiempo de respuesta fue largo o no se entendió bien la urgencia de la situación.

El funcionamiento del dispositivo en sí tampoco escapa a las críticas. Aunque algunas personas mencionaron que “el aparato funciona”, otras se quejaron de problemas de conexión intermitente o de que no saben si realmente está operativo porque no reciben confirmaciones claras de su funcionamiento. Tampoco se valora positivamente la **ayuda para contactar con otros servicios**.

En general, las personas encuestadas manifiestan que no se les ofrece apoyo efectivo para gestionar citas médicas, llamadas a centros de salud o contacto con los servicios sociales. Esto se suma a una **falta de información** sobre cómo hacer sugerencias o reclamaciones. Varias personas afirmaron directamente que “**no sabrían a quién llamar si tuvieran un problema con el servicio**”.

Trato y relación con el personal

En el apartado relacional las valoraciones también son bajas. Aunque algunas personas reconocen que el tono de las llamadas suele ser correcto **muchas perciben una atención impersonal y distante**. La falta de escucha activa es una queja recurrente: las personas usuarias sienten que el personal no se interesa por sus necesidades particulares y que las llamadas parecen “de trámite”.

En cuanto al **respeto por la autonomía y decisiones personales** varias personas sienten que sus opiniones no se tienen en cuenta o que las sugerencias que hacen no generan ningún cambio. Esto alimenta una sensación de invisibilidad y falta de participación real.

La **confianza y la cercanía**, elementos clave para generar un vínculo significativo con el servicio, están ausentes en muchos relatos. Se describen llamadas rápidas, impersonales, en las que el personal se limita a una serie de preguntas sin espacio para una conversación real.

Respecto a la **confidencialidad de la información** algunas personas expresaron dudas sobre cómo se gestionan sus datos o quién tiene acceso a sus historiales, lo que añade inseguridad.

Impacto en la autonomía y calidad de vida

Las personas usuarias reconocen que el servicio de teleasistencia podría ser un gran apoyo para seguir viviendo en casa, pero muchas **no han percibido mejoras reales en su calidad de vida** desde que lo reciben. La falta de llamadas, la escasa utilidad del pulsador en el día a día y la mínima personalización del servicio han reducido su impacto positivo.

En relación con la **planificación del servicio** la mayoría coincide en que **no se les preguntó qué necesitaban realmente** ni cómo querían que fuera el apoyo. Se sienten receptoras pasivas de un servicio estandarizado, sin adaptación a sus circunstancias o preferencias personales.

Seguridad y confianza en el servicio

Aunque la idea de tener un botón de emergencia aporta cierta **tranquilidad teórica**, en la práctica **muchas personas no se sienten más seguras**. La escasa frecuencia de contacto, unida a dudas sobre el funcionamiento del sistema y una atención poco resolutiva en emergencias, alimenta la desconfianza.

En particular, **no se ha proporcionado asesoramiento para prevenir accidentes en el hogar**. Las personas usuarias no han recibido visitas ni indicaciones sobre cómo mejorar la seguridad de su entorno ni se ha hecho ningún tipo de revisión del domicilio.

Además, la **falta de continuidad en la atención**, la variabilidad en las respuestas y la ausencia de un interlocutor estable agravan la sensación de desconexión con el servicio. En resumen, se percibe una falta de seguimiento que contradice la finalidad preventiva y de acompañamiento de la teleasistencia.

PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

A partir de los resultados obtenidos se formulan las siguientes propuestas concretas de mejora:

1. Organización y planificación del servicio

- **Aumentar la frecuencia de llamadas proactivas**, especialmente en personas que viven solas o han expresado sentirse aisladas. No esperar solo a la emergencia.
- **Revisar y garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos**, incorporando revisiones periódicas y confirmaciones de funcionamiento.
- **Establecer entrevistas iniciales y seguimientos semestrales** con la persona usuaria para conocer sus necesidades reales y ajustar el tipo de apoyo.
- **Coordinar mejor los tiempos de atención en llamadas entrantes**, reforzando los turnos de personal para evitar tiempos de espera prolongados.

2. Relación y trato con el personal

- **Formar al personal en atención centrada en la persona**, habilidades de comunicación empática y escucha activa.
- **Fomentar un estilo de atención más humano y cercano**, evitando interacciones impersonales o “de rutina”.
- **Designar una persona de referencia** para cada usuario o grupo de usuarios, de forma que haya continuidad en las llamadas y se pueda generar un vínculo de confianza.
- **Reforzar el cumplimiento de los protocolos de confidencialidad**, informando de forma clara a la persona usuaria sobre cómo se protegen sus datos personales.

3. Autonomía y participación

- **Incluir a la persona usuaria en la planificación del servicio** consultándole sobre horarios de contacto, preferencias de atención o necesidades específicas.

- **Promover un enfoque flexible**, que no imponga una única forma de uso del servicio, sino que se adapte a las rutinas y estilos de vida individuales.
- **Facilitar herramientas para expresar sus opiniones**, como encuestas de seguimiento breves, llamadas de revisión o formularios accesibles para sugerencias.

4. **Confianza y seguridad**

- **Elaborar un protocolo de asesoramiento domiciliario básico** que pueda realizarse telefónicamente o mediante videollamada, con recomendaciones personalizadas para prevenir riesgos (caídas, accidentes eléctricos o con gas).
- **Reforzar la formación del personal en gestión de emergencias** con simulacros y actualización periódica de procedimientos.
- **Garantizar que la persona usuaria conozca con claridad a quién acudir** ante un problema técnico, administrativo o de atención (con contactos visibles y accesibles).
- **Desarrollar materiales informativos claros, en lectura fácil o formatos accesibles** para explicar el funcionamiento del servicio, los derechos de la persona usuaria y cómo hacer reclamaciones o propuestas.

Estas propuestas buscan **reconstruir la confianza** en el servicio y garantizar que la teleasistencia se convierta en un apoyo real, no solo técnico, sino **relacional, personalizado y humano**, que contribuya a mejorar la vida diaria de las personas que lo necesitan.