



VALORACIÓN MIXTA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Este ejemplo nos muestra que, aunque el servicio de teleasistencia cumple una función clave y recibe un reconocimiento generalizado, aún queda recorrido para convertirlo en una experiencia más cercana, proactiva y adaptada.

Las valoraciones mixtas no son un signo de fracaso sino una oportunidad para afinar el servicio y orientarlo verdaderamente hacia la vida concreta de las personas que lo usan.

Escuchar sus matices es el primer paso para mejorar lo que ya funciona y transformar lo que aún no llega del todo.

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 usuarias del servicio de teleasistencia, a pesar de tener alguna discapacidad, mantienen autonomía en la toma de decisiones. Las valoraciones reflejan una experiencia diversa, con aspectos claramente positivos y otros que evidencian carencias o mejoras pendientes. Esta lectura intermedia —ni crítica, ni plenamente satisfactoria— pone en el centro la necesidad de avanzar hacia un servicio más coherente, flexible y personalizado.

1. Calidad en la prestación del servicio

La mayoría de las personas usuarias reconoce que el dispositivo de teleasistencia funciona bien: el pulsador responde con rapidez y la conexión con la central es fiable. No obstante, se han detectado **diferencias importantes en la rapidez de atención según el momento del día**, lo que genera cierta inseguridad en situaciones puntuales.

También se valora positivamente la existencia de llamadas periódicas para comprobar el estado de las personas, pero **algunas consideran que esas llamadas son demasiado breves o impersonales** y que se hacen sin un propósito claro, como si fueran “de rutina”.

El servicio de apoyo para contactar con recursos externos (centros de salud, servicios sociales) es visto como valioso pero **no todas las personas saben que existe esa posibilidad**, lo que pone en evidencia fallos en la información inicial o en la comunicación continua. Del mismo modo, **muchas no conocen los canales para realizar sugerencias o quejas**, lo que limita la capacidad de retroalimentación.

2. Trato y relación con el personal de atención

Una gran parte de las personas encuestadas destaca la **amabilidad y el tono respetuoso del personal**. Sin embargo, el trato no siempre es coherente entre llamadas: algunas usuarias sienten que **hay diferencias marcadas entre profesionales**, tanto en su capacidad de escucha como en su disposición para adaptarse a las necesidades.

El respeto a la privacidad es, en general, adecuado pero se mencionan algunos casos en los que **se han hecho preguntas personales en momentos inoportunos** o sin una explicación clara de su finalidad, lo que genera incomodidad.

En cuanto a la sensación de confianza el panorama es igualmente variado: mientras unas personas afirman sentirse acompañadas y comprendidas otras **viven la relación con el servicio como distante**, limitada a una función técnica más que humana.

3. Impacto en la autonomía y calidad de vida

El servicio es ampliamente reconocido como un elemento que **permite seguir viviendo en casa con más tranquilidad**, algo que se valora mucho. Sin embargo, su impacto en la **mejora de la calidad de vida es percibido como limitado**.

Varias personas expresan que la teleasistencia es un “apoyo que está ahí”, pero que **no incide activamente en su bienestar cotidiano**. Hay quienes sienten que la ayuda no va más allá de lo básico y que **no se les ofrece orientación o propuestas para mejorar su día a día**.

Un punto crítico es la **baja participación en la planificación del servicio**: la mayoría afirma no haber sido consultada sobre sus preferencias respecto a horarios, tipo de seguimiento o forma de comunicación. El servicio llega definido, y ellas se adaptan.

4. Seguridad y confianza en el servicio

En general, las personas usuarias sienten mayor seguridad en su hogar gracias al servicio. Saber que pueden pulsar un botón y recibir ayuda es reconfortante. Sin embargo, **cuando han vivido alguna situación de urgencia la experiencia ha sido desigual**: en algunos casos la respuesta fue eficaz, en otros la espera fue excesiva o la actuación no estuvo suficientemente coordinada.

La **confianza en la profesionalidad del personal es buena** pero muchas personas consideran que **debería haber mayor preparación específica**, especialmente para acompañar en momentos de crisis emocional o identificar situaciones de riesgo.

Además, casi nadie recuerda haber recibido **consejos preventivos sobre accidentes en el hogar** ni evaluaciones personalizadas del entorno. Esto deja la sensación de que se atienden urgencias, pero no se trabaja la prevención.

PROPUESTAS DE MEJORA

Los resultados mixtos reflejan un servicio que funciona en lo esencial pero que necesita evolucionar para ganar en calidad, humanidad y adaptabilidad. A partir de esta experiencia se plantean las siguientes líneas de mejora:

Organización y planificación

- Establecer **procedimientos más claros y consistentes** para las llamadas de seguimiento, con contenidos significativos y ajustados al perfil de cada persona.
- Reforzar la **información inicial** y continuar recordando cómo hacer sugerencias, quejas o solicitar servicios adicionales.

- Introducir **revisiones periódicas del servicio** que permitan ajustarlo a la evolución de las necesidades.

Relación y trato

- Promover la **uniformidad en la atención**, asegurando que todo el personal mantenga el mismo nivel de escucha y comunicación empática.
- Formar al personal en **preguntas sensibles y trato en situaciones emocionales**, respetando siempre la privacidad y el ritmo de la persona.
- Estimular un enfoque más relacional para que la llamada no se viva solo como un trámite.

Autonomía y participación

- Incorporar espacios reales de **participación en la configuración del servicio** (por ejemplo, elegir franjas horarias preferidas o tipo de seguimiento).
- Evitar la rigidez abriendo margen para que **las personas usuarias expresen sus formas de hacer y de vivir**.

Confianza y seguridad

- Implementar protocolos de **prevención activa de riesgos en el hogar**, incluyendo evaluaciones del entorno y entrega de recomendaciones personalizadas.
- Mejorar la **formación en gestión de emergencias y apoyo emocional** para aumentar la sensación de respaldo profesional.
- Establecer un sistema de **seguimiento post-emergencia** que incluya una llamada para comprobar cómo se encuentra la persona después de una intervención.