

## Servicio de TAD

### Diseño de herramientas de trabajo: Cuestionario

Las variables que componen el cuestionario se resumen a continuación:

- a. Proceso de solicitud e instalación del servicio
  - ¿A través de quién o dónde conoció el servicio de Teleasistencia?
  - ¿Cuál fue la razón que le motivó a solicitar el servicio?
  - ¿Quién tomó la iniciativa o decidió que Ud. necesitaba la teleasistencia?
  - ¿Dónde tramitó/solicitó usted o su familiar la teleasistencia?
  - ¿Cómo valora la rapidez con que se tramitó su solicitud?
  - ¿Cómo valora el modo de presentación del personal que acudió a su domicilio?
  - ¿Y la información que recibió cuando le instalaron el servicio? (Uso y prestaciones)
  - ¿Cuál es su opinión sobre la instalación del terminal?
- b. Características técnicas y averías del servicio
  - El UCR (medallón), ¿le parece fácil o difícil de usar?
  - ¿Cómo valora el radio de acción del UCR con el terminal?
  - ¿Cómo valora la audición del UCR? (Cómo escucha, cómo se le escucha)
  - ¿Ha tenido alguna avería del servicio?
  - ¿Cómo valora la respuesta que le dieron ante dicha incidencia? (Rapidez, servicio, etc. con que se solucionó la avería)
- c. Personal del servicio
  - ¿Cómo valora el trato y la actitud recibido por parte de los profesionales que le atiende?
  - ¿Qué opinión le merece la competencia técnica de dichos profesional a la hora de hacer su trabajo?
- d. Actuación y procedimiento de trabajo
  - ¿Cómo valora que teleasistencia tenga los teléfonos de contacto de sus familiares y/u otras personas de confianza?
  - ¿Cómo valora que desde teleasistencia se llame a sus familiares/personas de confianza si tras llamarle a usted no le localizan?
  - ¿Cómo valora que desde teleasistencia se llame a sus familiares/personas de confianza para comunicarles que usted se encuentra en una situación de emergencia sociosanitaria?
  - ¿Qué confianza/seguridad siente ante la posibilidad de dejar las llaves de su casa al servicio de teleasistencia para su custodia?
  - ¿Le ofrece tranquilidad que ante una situación de emergencia en la que usted se encuentre solo y no le sea posible abrir la puerta, el personal de TAD pueda acceder al domicilio y atenderle?
- e. Seguimiento de usuarios
  - ¿Recibe regularmente llamadas de seguimiento?
  - ¿Cada cuánto tiempo de llaman desde el servicios de teleasistencia?
  - ¿Cuál es su opinión sobre la frecuencia de las llamadas que la empresa realiza para interesarse por usted?
  - De manera habitual, ¿las llamadas han sido realizadas por el mismo profesional?
  - ¿Qué le parece que le llamen siempre las mismas personas?
  - ¿Qué le parece el que le llamen personas diferentes?

- f. Pulsación de alarmas y atención ante emergencias
- ¿Ha contactado una o más veces con la central de emergencias?
  - De manera habitual ¿Qué ha utilizado/utilizaría para realizar la llamada: medallón-pulsera, y/o terminal?
  - ¿Qué motivos originaron la pulsación?
  - ¿Cómo valora la rapidez con que sus alarmas (pulsaciones en general) fueron atendidas?
  - Ante emergencias, ¿cómo valora la respuesta que recibió?
- g. Uso del servicio y beneficios obtenidos
- De forma habitual, ¿cuándo se pone el UCR?
  - En caso de no llevar puesto el medallón/pulsera durante el día ¿Qué uso hace usted de él?
  - En caso de no llevar puesto el medallón/pulsera durante la noche ¿Qué uso hace usted de él?
  - En caso de no llevar puesto el medallón/pulsera puesto durante la ducha ¿Qué uso hace usted de él?
  - En caso de no usar el GPS para la calle ¿Qué uso hace usted de él?
  - ¿Qué le supone este servicio para su calidad de vida? (En cuánto "le ayuda" el servicio)
  - ¿Qué es lo que más le aporta este servicio? (Beneficios reportados de la prestación).
- h. Valoración general del servicio
- ¿Cuál es su opinión general con respecto al servicio de Teleasistencia?
  - ¿Recomendaría el servicio a otras personas?

Sugerencias y quejas de los entrevistados