dic. 28, 2020

La satisfacción global con el servicio público de teleasistencia betiON es muy alta. “El 96,2% de las personas usuarias se muestra satisfecha y seis de cada diez otorgan la máxima puntuación posible”, según ha explicado hoy en rueda de prensa la consejera de Igualdad del Gobierno Vasco, Beatriz Artolazabal, basándose en una encuesta realizada recientemente entre personas usuarias de betiON. Actualmente son cerca de 58.000 las personas usuarias de este servicio.

La consejera ha remarcado que “esta medalla ha sido, además, más útil que nunca en estos meses difíciles de confinamiento y pandemia. Frente a la incertidumbre del covid-19 nuestra medalla BetiON es un asidero de confianza y seguridad para familias y personas usuarias”.

La encuesta ha sido realizada por Ikerfel con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio público de teleasistencia de Euskadi, betiON. Para ella, se han realizado 401 entrevistas telefónicas en el mes de noviembre, en las que dos de cada tres personas participantes tenía más de 80 años. La consejera ha estado acompañada en esta presentación por Joseba Ezpeleta de Ikerfel, autores de la encuesta.

Ezpeleta ha detallado que las personas usuarias han otorgado una puntuación media de 4,6 puntos sobre 5 al grado de satisfacción general que tienen del servicio y han destacado algunos de los aspectos que consideran más útiles del servicio, como: la asistencia en caso de una posible emergencia, la tranquilidad que genera a los familiares de la persona usuaria y la posibilidad de solicitar ayuda ante cualquier incidencia. Todos estos aspectos han logrado un grado de acuerdo de más del 95%.

Un porcentaje similar, el 94,3%, afirma que recibe con agrado las llamadas periódicas para interesarse por ellos. Y casi 9 de cada 10 personas usuarias, el 88,8%, expresa una elevada satisfacción con la atención telefónica recibida.

En cuanto a la tecnología, la satisfacción con la información recibida sobre el funcionamiento de la tecnología es igualmente óptima y casi el 85% la declara buena o muy buena. También el 92,5% se considera fácil de manejar el funcionamiento general de la tecnología que tienen instalada en su domicilio. Y se registran muy pocas incidencias, solo 1 de cada 10 personas usuarias declara haber tenido alguna avería en la tecnología.

Apuesta materializada en un incremento presupuestario

Beatriz Artolazabal ha explicado que en esta legislatura el Gobierno Vasco busca impulsar la extensión del servicio BetiON a todas las personas mayores de 80 años y que este es “un objetivo clave de esta legislatura”. El objetivo final es q las personas puedan seguir desarrollando su proyecto de vida de manera autónoma el mayor tiempo posible y en su domicilio, algo para lo que betiON “supone un soporte fundamental, que da tranquilidad, no solo a las personas mayores, sino también a sus familiares.”

“Antes de que termine esta legislatura queremos que todas las personas mayores de 80 años dispongan de su medallita roja de nuestro servicio betiON y para hacerlo, es importante que seamos capaces de transmitir las múltiples ventajas que este servicio ofrece. Esta encuesta de satisfacción da muestra de cómo son las propias personas usuarias las que destacan su utilidad, y nos parece relevante”.

“En 2021 implementaremos la puesta en marcha de una línea de atención a personas solas, y lo haremos con un incremento de 1.200.000 euros en el presupuesto”, ha indicado la consejera, refiriéndose así al proyecto de presupuestos presentado la semana pasada en el Parlamento Vasco.

Fuente: Irekia. *(https://www.irekia.euskadi.eus/es/news/65881-las-personas-usuarias-del-servicio-publico-teleasistencia-betion-muestra-satisfecha)*