# Lista de comprobación de cliente misterioso · Residencias de mayores

Haz la visita como un cliente más y marca Sí o No en cada punto. Apunta en Nota tiempos, cifras o lo que hayas visto. Se observa el servicio, no se juzga a personas: no hagas fotos ni grabaciones de nadie.

| LOCAL | FECHA | HORA DE ENTRADA | HORA DE SALIDA |
|---|---|---|---|
| | | | |

| Primer contacto | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Responden a tu consulta (anota el tiempo). | ☐ | ☐ | |
| 2 | Te preguntan por la situación de la persona y su grado de dependencia. | ☐ | ☐ | |
| 3 | Te ofrecen una visita al centro. | ☐ | ☐ | |
| 4 | Te confirman la visita por escrito. | ☐ | ☐ | |

| Visita | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Te reciben a la hora acordada. | ☐ | ☐ | |
| 6 | La autorización o registro del centro está visible. | ☐ | ☐ | |
| 7 | Las zonas comunes están limpias, sin olores y bien iluminadas. | ☐ | ☐ | |
| 8 | Las habitaciones que te enseñan están limpias y equipadas. | ☐ | ☐ | |
| 9 | Hay pasamanos, accesos adaptados y timbres de llamada. | ☐ | ☐ | |

| Información del servicio | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 10 | Te explican la atención sanitaria (médico, enfermería, horarios). | ☐ | ☐ | |
| 11 | Te explican las actividades y te enseñan el calendario. | ☐ | ☐ | |
| 12 | Te informan de los menús y de dietas especiales. | ☐ | ☐ | |
| 13 | Te explican el horario de visitas y salidas. | ☐ | ☐ | |
| 14 | Te informan de cómo te comunican el estado de tu familiar. | ☐ | ☐ | |

| Precio y condiciones | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 15 | Te dan el precio mensual por escrito según el tipo de plaza. | ☐ | ☐ | |
| 16 | Te informan de lo que no está incluido (peluquería, podología, pañales). | ☐ | ☐ | |
| 17 | Te explican las plazas concertadas o ayudas si las hay. | ☐ | ☐ | |
| 18 | Te dan el contrato o reglamento interno para leer. | ☐ | ☐ | |

| Seguimiento | | SÍ | NO | NOTA |
|---|---|---|---|---|
| 19 | Te contactan después de la visita (anota cuándo). | ☐ | ☐ | |
| 20 | Responden a tus dudas posteriores con datos concretos. | ☐ | ☐ | |
| 21 | Las hojas de reclamaciones están disponibles. | ☐ | ☐ | |

**Resultado:** _____ de 21 puntos en Sí. Lo que más hay que mejorar: _____

¿Prefieres que lo compruebe alguien a quien tu equipo no conoce? Nuestro equipo hace la visita de forma anónima y te entrega el informe con estos puntos y los tuyos. Escríbenos por WhatsApp al 620 00 11 66 o en clienteinfiltrado.es/contacto/.



Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace