



Radiografía de las
emergencias sanitarias en
los hogares españoles

OBSERVATORIO



Índice



Información general y fuentes



Visión general: emergencias sanitarias en España



Principales preocupaciones en el hogar



Principales medidas de seguridad en el hogar



Información general

Datos relevantes y fuentes

Sobre Verisure

Verisure es la **compañía referente en protección de personas, hogares y pequeños negocios**. Velamos por la seguridad de nuestros clientes gracias a la extraordinaria labor que realizan nuestros **profesionales**, capacitados para realizar instalaciones adaptadas a las necesidades de cada cliente, y a la tecnología más disruptiva del mercado desarrollada por nuestro equipo de ingenieros, quienes llevan a cabo su labor en el centro propio de I+D de Verisure con sede en Madrid, Ginebra y Malmö.

Contamos, además, con la **Central Receptora de Alarmas** más grande y moderna de Europa, con sede en Madrid y Cornellà de Llobregat, desde donde un **equipo de más de 2.000 personas** reciben y monitorizan los más de **21 millones de dispositivos M2M** que tenemos conectados en España, activando los protocolos de actuación cuando es necesario.

Del mismo modo, y como compañía autorizada por el Ministerio del Interior e inscrita en el Registro Nacional de Seguridad Privada (nº 2737), la **relación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** se torna imprescindible, gracias a una estrecha colaboración público-privada que contribuye a que España sea uno de los países más seguros del mundo. Verisure es el grupo líder de seguridad en Europa y Latinoamérica, con **presencia en 17 países**.



Sobre el Informe “Emergencias en los hogares españoles”

Fuentes:

- Estudio de IO Investigación para Verisure (n=2.000)
- Estudio de Kantar para Verisure (n= 18.100 de los cuales 1.500 en España)
- Datos extraídos de la Central Receptora de Alarmas de Verisure (n=más de 2 millones de alarmas conectadas)

Periodo de tiempo analizado:

- Ejercicio 2024



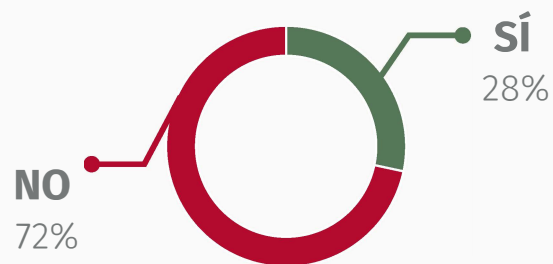
Visión general de las emergencias en los hogares españoles

Emergencias en los hogares españoles

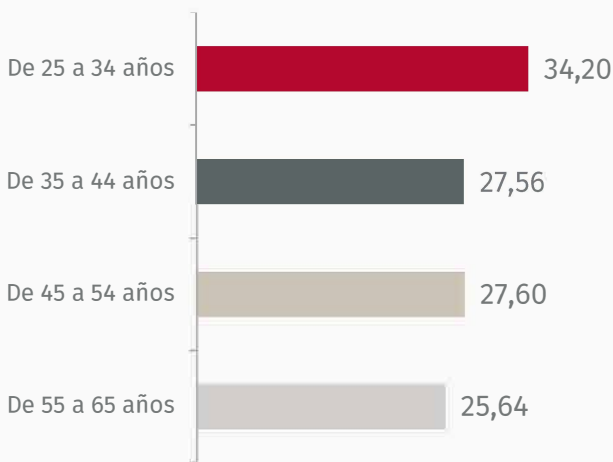
Radiografía actual

- Mientras **casi un 30% de los españoles (28%) asegura haber sufrido** (ellos mismos o su entorno más cercano) **una emergencia en sus casas, solo el 15% de los hogares españoles cuenta con algún dispositivo conectado con servicios de emergencias**
- A la hora de pedir ayuda, el **85% de los españoles opta por llamar por teléfono en caso de sufrir o presenciar una emergencia en su domicilio**
- Por grupos de edad, **son los jóvenes quienes más emergencias han sufrido en sus hogares** (34,2% entre los 25 y los 34 años). Además, por ser nativos digitales, se convierten en **el colectivo que más utiliza dispositivos conectados con servicios de emergencias en sus casas** (casi el 22%). Les siguen los de mayor edad, quienes los utilizan en torno al 16%, una cifra en sintonía con la media (15%)
- El colectivo de 55 a 65 años es el que menos incidentes de este tipo ha reportado (25,64%). Esto significa que **1 de cada 4 españoles con más de 55 años ha sufrido, personalmente o en su entorno cercano, una emergencia en su hogar**

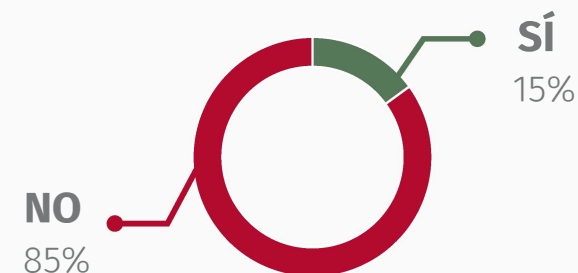
¿Ha sufrido una emergencia en casa (personalmente o en su entorno cercano)?* (%)



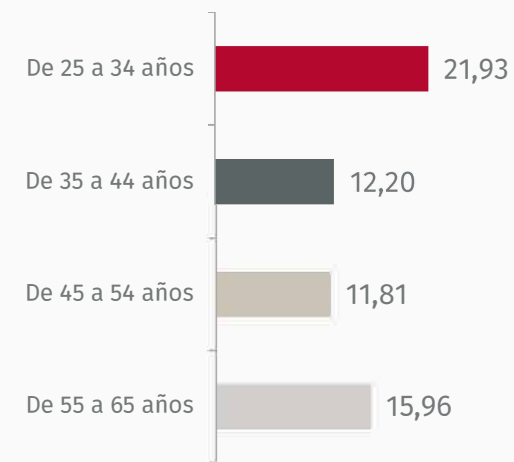
Ha sufrido una emergencia en casa (personalmente o en su entorno cercano)* (%)



¿Cuenta con algún dispositivo de conexión con servicios de emergencia en su hogar?* (%)



Dispositivo conectado en hogar con emergencias* (%)



Emergencias en los hogares españoles

Radiografía actual

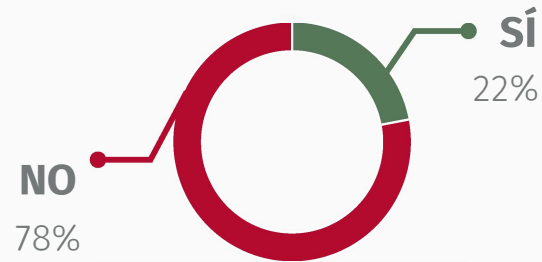
→ El 22% de los españoles tiene mayores a su cargo, pero de ellos solo la mitad cuentan con ayuda para atenderlos (51%)

→ Quienes tienen mayores a su cargo son principalmente los encuestados de 25 a 34 años (26%) y los encuestados de 45 a 54 años (25%)

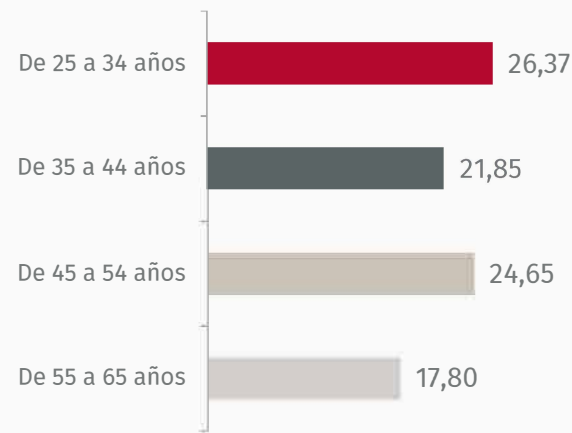
→ De quienes tienen mayores a su cargo, el 8% vive con ellos en su hogar, mientras que el 14% no vive con ellos

→ De quienes cuentan con una **alarma** conectada a una Central Receptora de Alarma, **el 43% afirma contar con dispositivos en sus casas conectados a servicios de emergencia**

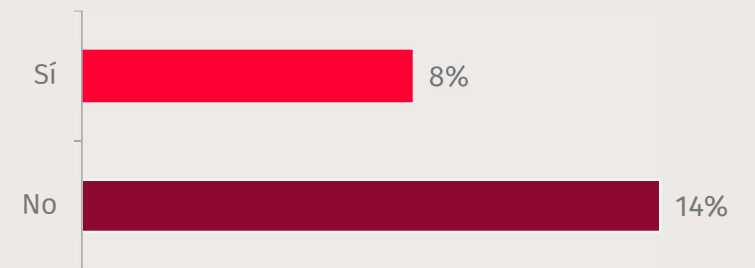
¿Tienes mayores a tu cargo?* (%)



¿Cuenta con ayuda para atenderles?* (%)



¿Vives en el mismo hogar que los mayores a los que cuidas?* (%)



Emergencias en los hogares españoles

Evolución y datos de emergencias registradas a través de la Central Receptora de Alarmas (CRA) de Verisure

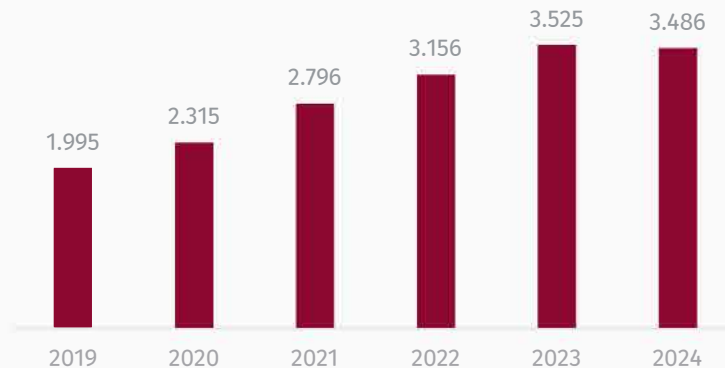
→ En los últimos 6 años ha aumentado casi un 75% el **número de emergencias sanitarias** entre nuestros clientes

→ En concreto, destaca el **gran incremento** que ha experimentado el **número de emergencias sanitarias en el hogar** atendidas por nuestro equipo de la Central Receptora de Alarmas (CRA). En el mismo periodo (2019-2024), **estas se han incrementado un 96,7%**

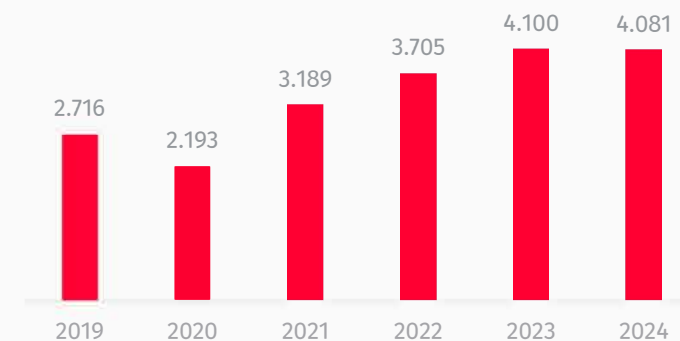
→ En este contexto, también se puede apreciar cómo **aumenta la coordinación entre los equipos de la CRA y los servicios de emergencia** correspondiente al 112, **elevándose un 50% el número de avisos desde 2019**

→ Barcelona (662) y Madrid (403) son las provincias donde la CRA ha atendido un mayor volumen de emergencias sanitarias en el hogar, seguidas de Alicante (238), Valencia (175) y Las Palmas (169)

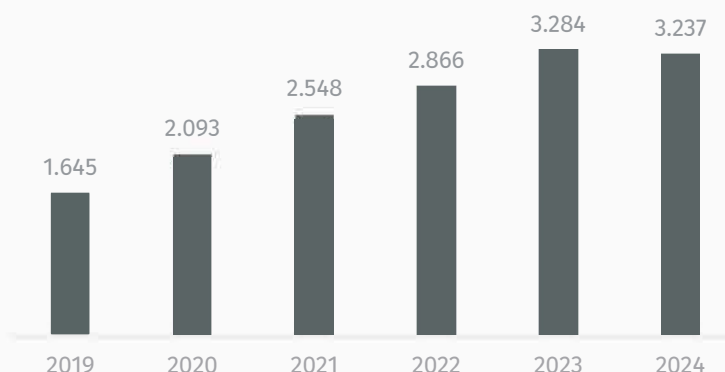
Nº emergencias sanitarias*



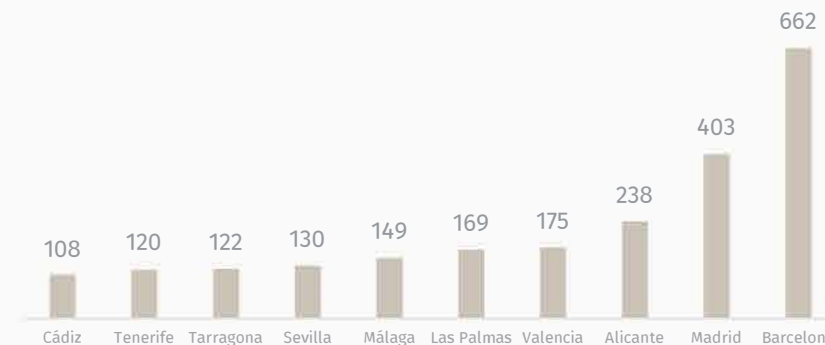
Volumen de casos derivados al 112*



Nº de emergencias sanitarias en hogar*



Top 10 provincias con más emergencias sanitarias en hogar (2024)*



*Fuente: *Información basada en el número de incidencias en el hogar atendidas por la Central Receptora de Alarmas (CRA) de Verisure. Periodo de tiempo analizado: 2019-2024

Emergencias en los hogares españoles

Evolución y datos del servicio de Protección Senior de Verisure

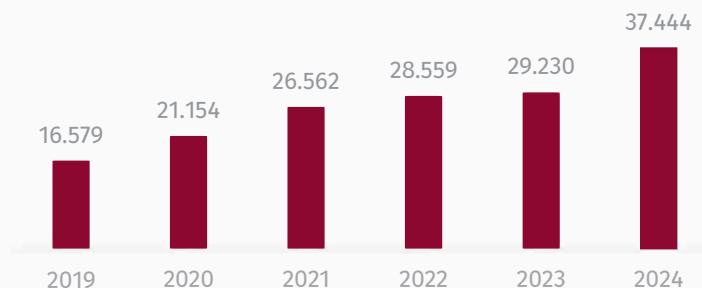
→ En línea con la tendencia de aumento del número de llamadas SOS y del volumen de emergencias sanitarias en el hogar registradas por salto de alarma, si hacemos **zoom sobre el servicio de Protección Senior**, podemos apreciar también un **aumento significativo** en el volumen de casos atendidos, puesto que **han crecido más de un 125% en los últimos años**

→ Esto es especialmente relevante, pues se trata de un colectivo cada vez más numeroso en nuestro país y que ya supera los 9 millones de personas en 2024

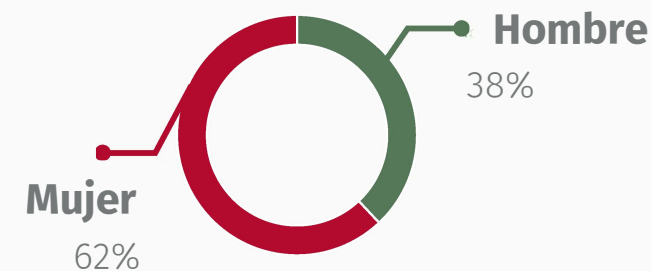
→ Las cifras de atendidos varían entre hombres (38%) y mujeres (62%), pero también por grupos de edad. Aquellos entre los 71 y los 90 años registran el mayor volumen de emergencias sanitarias en el hogar (71,8%), por un 13,1% de quienes se encuentran entre los 61 y los 70 años o por un 8,5% de aquellos que tienen más de 90 años

→ Barcelona (882) y Sevilla (612) son las provincias donde se han atendido un mayor volumen de emergencias sanitarias en el hogar a través del servicio Protección Senior. Le siguen: Alicante (311), Valencia (291) y Málaga (227)

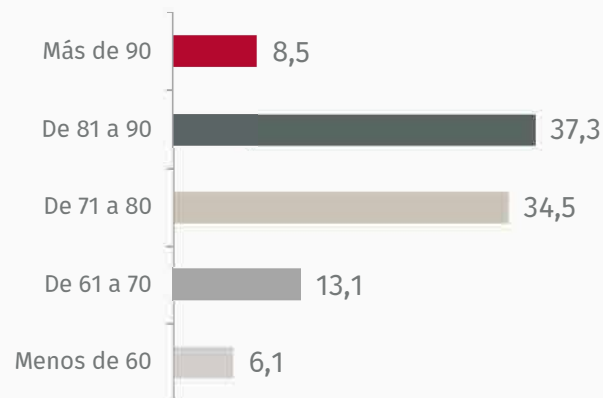
Volumen de emergencias sanitarias en hogares registradas a través de Protección Senior



Distribución de casos por género* (%)



Distribución del volumen de emergencias sanitarias en hogares por grupo de edad* (%)



Top 10 provincias con más emergencias sanitarias en hogar registradas a través de Protección Senior (2023)



*Fuente: *Información basada en el número de incidencias atendidas a través del servicio de Protección Senior de Verisure. Período de tiempo analizado: 2019-2024

Principales preocupaciones en el hogar

Hogares españoles 2024

Percepción de la seguridad en los hogares

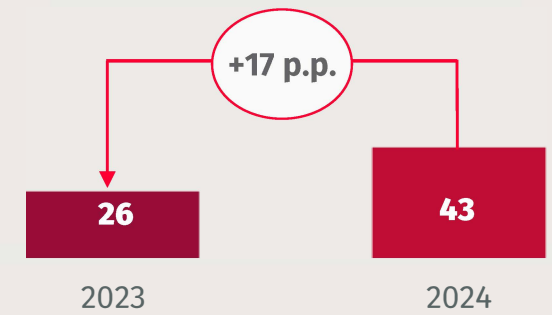
Principales preocupaciones de los españoles

- Los **robos son el principal factor de preocupación de los españoles en relación con sus hogares**: más del 70% afirma tener inquietud ante ellos
- Los **incendios, inundaciones y fugas de gas** ascienden este año a la **segunda posición** con un 54%, seguidos por la **ocupación**, que se sitúa en el top 3 de preocupaciones
- Destaca, por encima de todo, el **aumento de la preocupación en materia de emergencias sanitarias** respecto al año pasado (+17 puntos porcentuales). La posibilidad de sufrir una **emergencia sanitaria** en el hogar se sitúa en **cuarta posición**, inquietando al **43% de los españoles**, lo que lo sitúa en **niveles muy similares a los de la ocupación** (48%)
- Tan **solo el 6% de los encuestados no sienten ninguna preocupación** en relación con la seguridad en sus hogares

Preocupaciones relacionadas con la protección de su hogar* (%)



Preocupación en torno a sufrir emergencias sanitarias en el hogar* (%)



Percepción de la seguridad en los hogares

Zoom: en emergencias domiciliarias

→ En caso de sufrir una emergencia sanitaria en el hogar:

→ Al 63% de los españoles les preocupa que la ayuda tarde demasiado en llegar

→ Al 57% le preocupa que la persona se encuentre sola en el momento de la emergencia

→ Al 42% le preocupa que no puedan abrir la puerta a la ayuda

→ Al 38% le preocupa que, con los nervios, no sepa cómo pedir ayuda

→ Al 10% no le preocupa ninguna de las anteriores situaciones

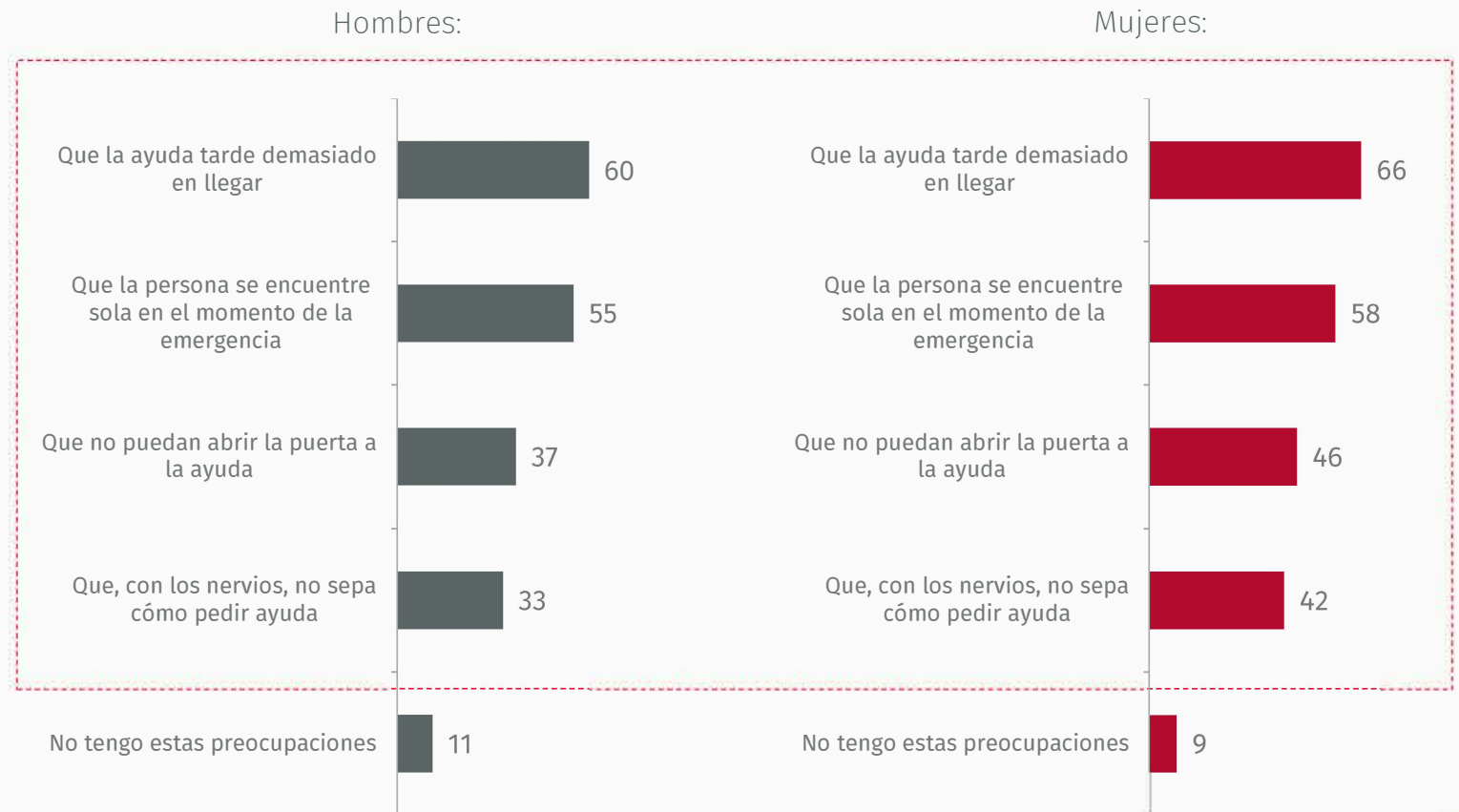
→ En mayor medida que a los hombres, a las mujeres les preocupa notablemente más:

→ Que la ayuda tarde demasiado en llegar (+6pp vs hombres)

→ Que no puedan abrir la puerta a la ayuda (+9pp vs hombres)

→ Que, con los nervios, no sepan cómo pedir ayuda (+9pp vs hombres)

Principales preocupaciones en caso de sufrir una emergencia sanitaria en el hogar* (%)



*Fuente: Estudio de IO Investigación para Verisure. n=2.000. Pregunta de respuesta múltiple, datos en porcentaje

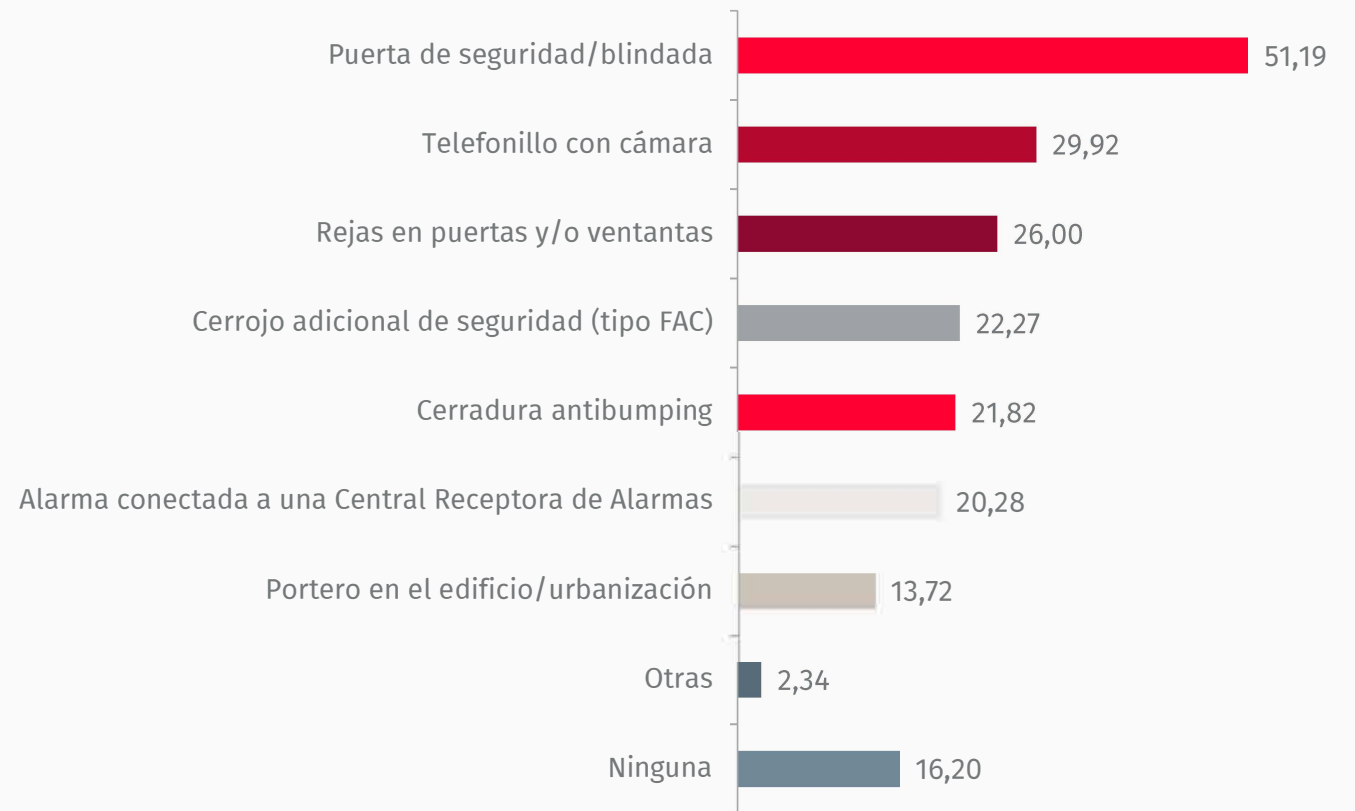


Medidas de seguridad en hogares

Las más usadas en España

- El **84% de la población** afirma tener **una o más medidas de seguridad** instaladas en sus casas
- En general, se observa que las tres medidas más usadas son **elementos que suelen estar presentes en las viviendas**. Y es que, en línea con los resultados del año pasado, la **medida de seguridad más utilizada** por la sociedad española son las **puertas blindadas**. Más de la mitad de la población indica contar con ellas para proteger sus hogares (51%)
- A las puertas blindadas le siguen los **telefonillos con cámara y las rejas en ventanas**, con cerca de un 30% y un 26%, respectivamente. En el caso de las rejas en puertas o ventanas, descienden en 2 puntos porcentuales frente al pasado año
- En cuanto a las medidas de seguridad que suelen instalarse de manera proactiva, encontramos las **cerraduras de seguridad adicionales** (FAC y antibumping) y las **alarmas conectadas a una Central Receptora (CRA)**. Estas últimas crecen como medida de seguridad en más de 5pp respecto a 2023
- **Un 16%** de los españoles indica no tener ninguna **medida de seguridad** instalada en su casa durante todo el año (frente al 17% que lo aseguraba el año pasado)

Medidas instaladas* (%)



*Fuente: Estudio de IO Investigación para Verisure. n=2.000. Pregunta de respuesta múltiple, datos en porcentaje

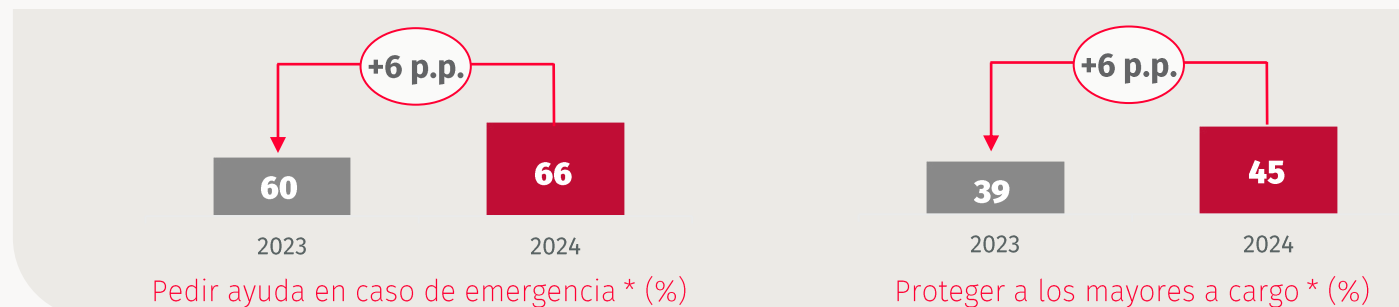
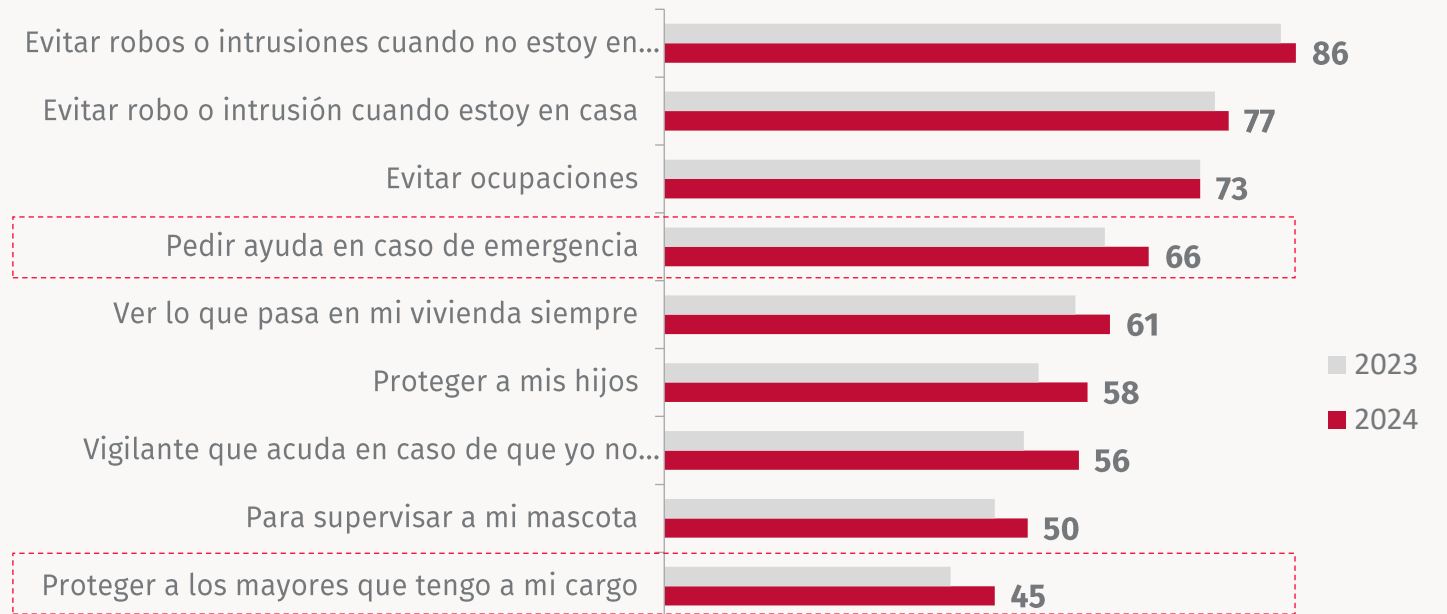


Medidas de seguridad en hogares

Zoom en alarmas conectadas a CRA con atención 24/7

- Si bien evitar robos en el hogar es el principal motivo para instalar una alarma (86% y 77%), los encuestados también lo hacen para evitar ocupaciones (73%)
- En el siguiente escalón se encuentra otro motivo fundamental: pedir ayuda en caso de emergencias. Algo muy relevante, puesto que el 66% de los encuestados contratarían una alarma por esta razón (casi 7 de cada 10 españoles)
- Del mismo modo, también es relevante proteger a miembros de la familia. Los encuestados indican que instalarían una alarma en casa para velar por la seguridad de sus hijos, mascotas y personas mayores en un 58%, 50% y 45%, respectivamente
- Respecto a los datos publicados en 2023, este año cabe destacar un aumento significativo de la preocupación -en más más de 6 puntos porcentuales- en dos motivos muy relacionados entre sí: pedir ayuda en caso de emergencia y proteger a los mayores que tienen a su cargo

Razones para contratar una alarma conectada* (%)

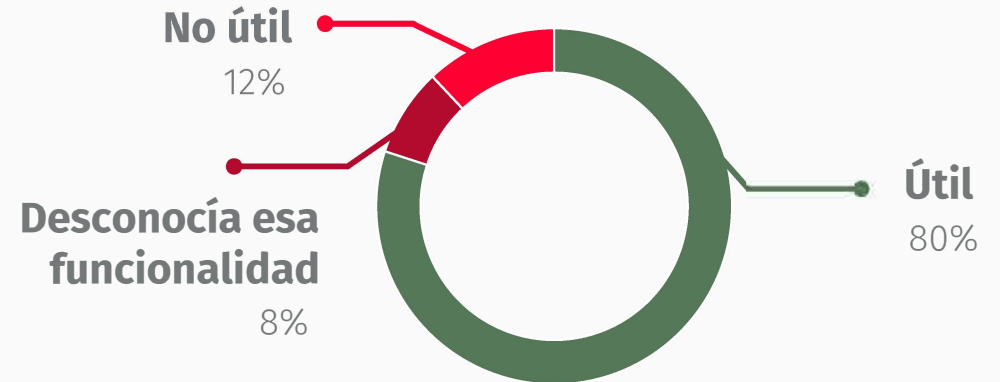


*Fuente: Estudio de IO Investigación para Verisure. n=2.000. Pregunta de respuesta múltiple, datos en porcentaje

Medidas de seguridad en hogares

Zoom en alarmas conectadas a CRA con atención 24/7

Percepción de utilidad de una alarma conectada ante la posibilidad de una emergencia en el hogar*

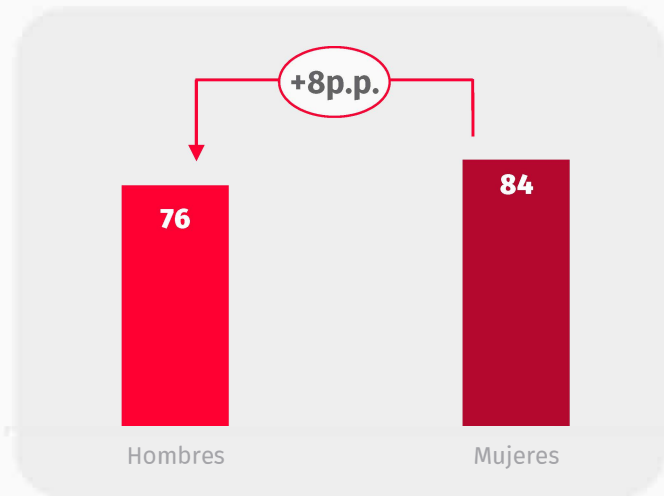


→ 8 de cada 10 españoles que tienen alarma en su vivienda la consideran útil ante emergencias (80%), mientras que el 8% no conocía su funcionalidad para este tipo de incidentes y el 12% no la considera útil

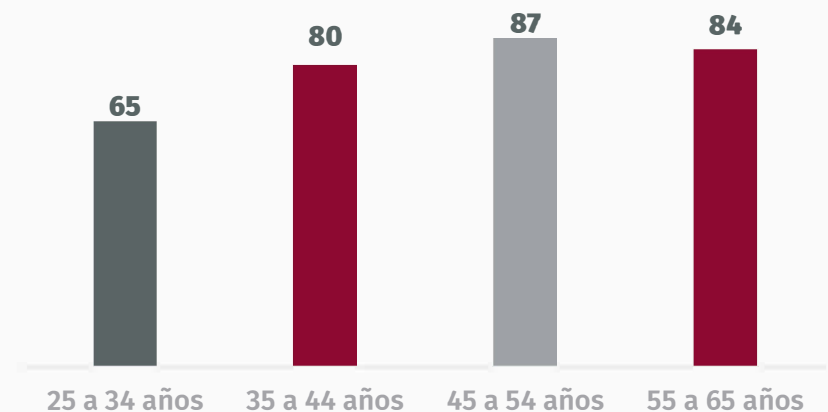
→ Las mujeres (84%) consideran, en mayor medida que los hombres (76%) que contar con una alarma conectada a una CRA en casa es útil ante posibles emergencias o accidentes domésticos

→ En este caso, también se aprecia cómo los grupos de edad más mayores también le otorgan más importancia a contar con una alarma de cara a posibles emergencias en el hogar. Por ejemplo, las personas de 45 a 65 años la consideran más útil que los jóvenes de 25 a 24 años (+ 20 puntos porcentuales)

Percepción de utilidad por sexo*



Percepción de utilidad por grupos de edad*



*Fuente: Estudio de IO Investigación para Verisure. n=2.000. Pregunta de respuesta múltiple, datos en porcentaje

Gracias

Contacta con nosotros en:

comunicacion@verisure.es

Para más información visita:

<https://observatorioverisure.es/>

