

# Ficha Técnica

---

## Categoría

---

Servicios Socioculturales y  
a la Comunidad

## Contenido del Pack

---

- 1 Manual Teórico
- 1 Cuaderno de Ejercicios

## Sinopsis

---

Este conjunto de materiales didácticos se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1423\_2 Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia, regulado en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de mayo, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

# Temario

---

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN A PERSONA USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA**

- Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
  - Mayores.
  - Personas con discapacidad.
  - Mujeres víctimas de maltratos.
- Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia: Personas con enfermedades mentales graves. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
- Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
- Proceso de alta en un servicio de teleasistencia: Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
- Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
  - Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
  - Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
  - Proceso de clasificación de Agendas: Agenda de felicitación. Pruebas de familiarización. Seguimiento. Medicación. Solicitar datos pendientes. Revisión médica. Alta hospitalaria. Seguimiento incidencia técnica. Agenda fin de ausencia. Seguimiento Expediente /equipo. Compañía. Programación de Agendas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS**

- Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
- Técnicas de comunicación con personas usuarias:
  - Tipos de comunicación.
  - Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
  - Tratamiento de la llamada.
  - Tipologías de alarma.
  - Por pulsación del terminal.
  - Por activación de un dispositivo periférico.
- Tipologías de llamadas entrantes:
  - Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos...
  - Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...
  - Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización,

seguimiento del usuario desde el centro...

- Tipos de actuación y recursos.
- Intervención sólo desde el centro de atención.
- Movilización recursos de la empresa.
- Movilización recursos ajenos a las empresa
- Movilización recursos propios del usuario.
- Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
- Nivel 1: Atención verbal.
- Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
- Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
- Protocolos de actuación:
  - De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
  - Ante comunicaciones informativas.
  - Ante emergencias.
  - De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
  - Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
  - Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMACIONES DE AGENDAS Y PARA SU SEGUIMIENTO.– Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.**

- Tipos de información.
- Tipología de llamadas de seguimiento.
- Gestión del expediente en la aplicación informática.
- Apartados y registros que lo componen.
- Códigos de la aplicación informática.
- Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
- Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
- Casos en los que se programa.
- Técnicas de programación.
- Procedimiento de elaboración del informe de actuación.
- Tipos de informe.
- Elementos que lo componen.
- Técnicas para la elaboración de los informes.