



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1423_2 Atención y Gestión de Llamadas Entrantes en un Servicio de Teleasistencia

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso 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.

CONTENIDOS

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

1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
2. Mayores
3. Personas con discapacidad
4. Mujeres víctimas de maltratos
5. 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

6. Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones
7. 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
8. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
9. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
10. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento
11. 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

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

13. Tipos de actuación y recursos
14. Intervención sólo desde el centro de atención
15. Movilización recursos de la empresa
16. Movilización recursos ajenos a las empresa
17. Movilización recursos propios del usuario
18. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación
19. Nivel 1: Atención verbal
20. Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos
21. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica
22. Protocolos de actuación
23. De inicio de la comunicación con la persona usuaria
24. Ante comunicaciones informativas
25. Ante emergencias
26. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada
27. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia
28. 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

1. Tipos de información
2. Tipología de llamadas de seguimiento
3. Gestión del expediente en la aplicación informática
4. Apartados y registros que lo componen
5. Códigos de la aplicación informática
6. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
7. Proceso de programación de la agenda de seguimiento
8. Casos en los que se programa
9. Técnicas de programación

10. Procedimiento de elaboración del informe de actuación
11. Tipos de informe
12. Elementos que lo componen
13. Técnicas para la elaboración de los informes



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es