

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Establecer el proceso de atención de la primera llamada a un servicio de teleasistencia indicando la forma de verificar el funcionamiento del equipo y la exactitud de los datos del expediente.
- Aplicar procesos para gestionar llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia de forma que se adecue la respuesta a la situación y características de las demandas y se movilicen los recursos en cada caso.
- Aplicar técnicas de gestión administrativa y documental estableciendo programaciones de agendas para su seguimiento.

Contenidos:

## 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.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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.

