

# Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y en su caso cumplimentar los datos del expediente garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos.

Gestionar las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas tanto de las personas usuarias así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y en su caso movilizar recursos que se precisen.

Realizar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas codificando en su caso las actuaciones y/u observaciones realizadas para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones.

## Contenidos:

Tema 1. Atención a personas usuarias en la primera llamada de teleasistencia

1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia

1.2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia

1.3. Tipos especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones

1.4. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia

1.5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio

1.6. Proceso de clasificación de Agendas

1.7. Programación de Agendas

Tema 2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos

- 
- 2.1. Características identificación descripción de los componentes de las herramientas telemáticas
  - 2.2. Técnicas de comunicación con personas usuarias
  - 2.3. Tipologías de alarma
  - 2.4. Tipologías de llamadas entrantes
  - 2.5. Tipos de actuación y recursos
  - 2.6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación
  - 2.7. Protocolos de actuación

Tema 3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento

- 3.1. Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante
- 3.2. Tipología de llamadas de seguimiento
- 3.3. Gestión del expediente en la aplicación informática
- 3.4. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
- 3.5. Proceso de programación de la agenda de seguimiento
- 3.6. Procedimiento de elaboración del informe de actuación