

# 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

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



- 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

