

Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

Modalidad: curso e-Learning Duración: 90 horas

Categorías: Educación, servicios socioculturales y a la comunidad

OBJETIVOS

- Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia. En concreto el alumno será capaz de:
- 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

UD1. 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.

UD2. 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.

UD3. 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.