

PROGRAMA FORMATIVO

SSCG0111

Gestión de llamadas de teleasistencia

MF1423_2: ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Duración: 90 horas

1. Atención a persona 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.

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.

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.

MF1423_2: EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Duración: 60 horas

1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia

1.1 Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.

1.2 Sistemas de identificación y gestión de las agendas.

1.3 Metodología para la planificación de las llamadas diarias Unidad didáctica.

2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.

2.1 Protocolos para realizar las llamadas salientes.

2.2 Pautas de comunicación según el tipo de agenda Unidad didáctica

3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia.

3.1 Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.

3.2 Casuística que requiere la elaboración de un informe.

3.3 Tipos de informes.

3.4 Sistemática para la elaboración de un informe.

MF1425_2: MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Duración: 80 horas

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.
 - 1.1 Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.
 - 1.2 Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.).
 - 1.3 Tipos de hardware y de software de teleasistencia.
 - 1.4 Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
 - 1.5 Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
 - 1.6 Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia. Unida didáctica
2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.
 - 2.1 Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.
 - 2.2 Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos.
 - 2.3 Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.
 - 2.4 Aplicación de las buenas prácticas profesionales. Unidad didáctica.
3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.
 - 3.1 Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.
 - 3.2 Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.
 - 3.3 Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.
 - 3.4 Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro. Unidad didáctica
4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.
 - 4.1 Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.
 - 4.2 Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis.
 - 4.3 Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.