

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Gestión de llamadas de teleasistencia

<i>Familia Profesional:</i>	<i>Servicios Socioculturales y a la Comunidad</i>
<i>Nivel:</i>	<i>2</i>
<i>Código:</i>	<i>SSC443_2</i>
<i>Estado:</i>	<i>BOE</i>
<i>Publicación:</i>	<i>RD 1096/2011</i>

Competencia general

Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, dando respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias y movilizándolo los recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

Unidades de competencia

- UC1423_2:** Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.
- UC1425_2:** Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia
- UC1424_2:** Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el ámbito público y privado, por cuenta ajena, en cualquier organización que disponga de Centro de Atención para la prestación de servicios de teleasistencia, bajo la supervisión del profesional competente de nivel superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de servicios sociales y sociosanitarios, en las siguientes actividades productivas: recepción, emisión y gestión de llamadas, gestión administrativa y documental, coordinación y movilización de recursos personales, sociales, sanitarios y de emergencia.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendido de mujeres y hombres.

- Teleoperador/a de teleasistencia
- Operador/a de teleasistencia

Formación Asociada (330 horas)

Módulos Formativos

MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia. (120 horas)

MF1425_2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia. (120 horas)

MF1424_2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

Nivel: 2
Código: UC1423_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: 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.

CR1.1 La primera llamada se identifica para verificar el alta en el servicio de teleasistencia y los datos de la persona usuaria en el expediente, realizando los cambios en este, en caso necesario.

CR1.2 La presentación del servicio y del y la profesional se realiza, siguiendo el protocolo establecido, para dar la bienvenida y recordar las prestaciones de que dispone y compromisos adquiridos.

CR1.3 El funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares se enseña a la persona usuaria comprobando que los componentes responden, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia.

CR1.4 Los datos se comprueban para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos.

CR1.5 Las agendas se programan para planificar el seguimiento, los recordatorios y felicitaciones, siguiendo el protocolo establecido.

RP2: 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.

CR2.1 La línea por la que entra la llamada se identifica, y selecciona en su caso, siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas para comenzar la comunicación con la persona usuaria.

CR2.2 La información de la persona usuaria (expediente, ficha, entre otros) en la aplicación informática se abre, identificando los datos necesarios según protocolo, para realizar la presentación ante ella de forma personalizada.

CR2.3 CR2.3 La demanda de la persona usuaria y las llamadas automáticas del sistema (comunicaciones técnicas, por inactividad, por activación del sistema, entre otras) se gestionan, valorando la situación para realizar las actuaciones necesarias, y en su caso, movilizar los recursos que se precisen siguiendo los protocolos y pautas de actuación establecidas y los niveles de actuación ante emergencias definidos en el servicio (violencia de género, entre otros).

CR2.4 CR2.4 Las llamadas telefónicas de la persona usuaria externas al sistema de teleasistencia se atienden, dejando constancia de las mismas y siguiendo el protocolo

establecido (violencia de género, entre otros), para dar respuesta a las demandas de las personas usuarias.

CR2.5 La despedida de la persona usuaria se realiza, cuando su demanda ha sido gestionada, para concluir la atención de la llamada.

RP3: 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.

CR3.1 La información y las actuaciones del servicio se registran y codifican, en su caso, en la aplicación informática según los protocolos establecidos.

CR3.2 Las agendas de seguimiento se programan y registran, en los casos que se requiera, aplicando las pautas y el protocolo correspondiente.

CR3.3 Las actuaciones se registran en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria para generar el histórico de actuaciones que facilite posteriores atenciones personalizadas.

CR3.4 Las actuaciones ante activaciones del sistema se registran en el apartado correspondiente de la aplicación informática de teleasistencia para garantizar el funcionamiento del servicio.

CR3.5 El informe de la actuación se redacta, tras pasándolo al profesional competente de nivel superior, para permitir su utilización en aquellos casos que lo requieran.

Contexto profesional

Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica.

Productos y resultados

Primer contacto tras el alta de la persona usuaria en el servicio de teleasistencia establecido. Expedientes actualizados de las personas usuarias. Programación de agendas. Llamadas entrantes gestionadas. Recursos movilizados. Gestión administrativa y documental. Protocolos de actuación aplicados.

Información utilizada o generada

Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal durante las llamadas. Informe de actuación. Protocolos de actuación. Manuales y guías de trabajo. Normativa vigente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia

Nivel: 2
Código: UC1425_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas.

CR1.1 La contraseña personal e intransferible de acceso al software y sistema de teleasistencia se introduce por el y la profesional en la herramienta telemática para dar comienzo a su turno de actuación, teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria y manteniendo la confidencialidad de los mismos.

CR1.2 El software de teleasistencia se utiliza en la gestión y atención de demandas (tales como alarmas y agendas) de las personas usuarias, para darlas respuesta.

CR1.3 Las herramientas telemáticas utilizadas se manipulan y regulan para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia, siguiendo los protocolos y pautas de actuación establecidas.

CR1.4 Las normas de higiene, ergonomía y comunicación se aplican y respetan para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía.

RP2: Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales.

CR2.1 Las habilidades de escucha activa y de transmisión de información se emplean para favorecer la comunicación, utilizando las técnicas acordes a cada situación (violencia de género, entre otras).

CR2.2 La opinión de la persona usuaria se recoge para facilitar propuestas y alternativas en caso necesario, garantizando que sea suya la decisión final.

CR2.3 La confidencialidad de la información obtenida (violencia de género, entre otros) se mantiene en todo momento para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias

RP3: Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.

CR3.1 Las situaciones críticas se atienden aplicando el protocolo de actuación para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria.

CR3.2 Las técnicas de control de estrés se utilizan para afrontar las situaciones de crisis garantizando el buen funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional.

CR3.3 La ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones se valora por parte del y la profesional, transmitiéndola al profesional competente para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio.

RP4: Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.

CR4.1 La cooperación con el equipo se fomenta para dar respuesta a la persona usuaria utilizando la experiencia y el apoyo de todos.

CR4.2 El espacio físico se mantiene ordenado para facilitar el desempeño del trabajo del turno siguiente.

CR4.3 Las incidencias diarias se transmiten al equipo para resolver las situaciones de manera colectiva creando nuevos procesos de trabajo y protocolos de actuación si fuera necesario.

CR4.4 Las reuniones periódicas se realizan con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer el seguimiento y resolución de las mismas.

CR4.5 Las incidencias del turno de trabajo se registran para su posterior comprobación y seguimiento en caso necesario, por parte del siguiente turno, llevando a cabo una actuación coordinada.

CR4.6 Las propuestas de mejora se transmiten a las personas responsables, para promover la calidad y evolución continua del servicio.

Contexto profesional

Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica.

Productos y resultados

Herramientas telemáticas manejadas para la gestión de llamadas. Técnicas de comunicación telefónica utilizadas. Habilidades de trabajo en equipo manejadas. Habilidades psicosociales aplicadas en situaciones de crisis en el servicio.

Información utilizada o generada

Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal. Informe de actuación. Actas de las reuniones. Protocolos de actuación. Manuales y guías de trabajo. Normativa vigente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

Nivel: 2
Código: UC1424_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar las llamadas diarias en función del número y tipo de llamadas para cumplir los compromisos adquiridos.

CR1.1 El listado de agendas a realizar se localiza en la aplicación informática a diario y por turno de trabajo para coordinar la realización de las mismas.

CR1.2 Los diferentes tipos de agendas se identifican para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.

CR1.3 Las llamadas se planifican según el orden de prioridad (violencia de género entre otros) en función de los protocolos para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria.

RP2: Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto periódico y fomentando la confianza en el servicio de teleasistencia, para prevenir situaciones de riesgo.

CR2.1 La llamada de agenda se selecciona en la aplicación informática aplicando el protocolo establecido para comenzar la comunicación con la persona usuaria.

CR2.2 Los datos de la persona usuaria se identifican, para que la persona operadora realice la presentación de forma personalizada.

CR2.3 La conversación se establece aplicando el protocolo según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, violencia de género, medicación, felicitación, técnicas, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema

CR2.4 La despedida se realiza aplicando el protocolo para finalizar la comunicación entre la central de teleasistencia y el domicilio de la persona usuaria.

RP3: Gestionar la información de las llamadas emitidas, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.

CR3.1 El expediente de la persona usuaria se recupera en la aplicación informática para codificar de lo acaecido en la comunicación telefónica.

CR3.2 La información obtenida en la llamada telefónica se cumplimenta en la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente.

CR3.3 El informe de llamada se redacta por escrito, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos (violencia de género, entre otros), traspasándolo al profesional competente para permitir su posterior utilización.

CR3.4 El expediente se cierra cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación.

Contexto profesional

Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica.

Productos y resultados

Llamadas de la jornada de trabajo organizadas. Llamadas emitidas desde el servicio de teleasistencia. Información de las llamadas emitidas gestionada.

Información utilizada o generada

Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal durante las llamadas. Informe de actuación. Agendas. Protocolos de actuación. Manuales y guías de trabajo. Normativa vigente.

MÓDULO FORMATIVO 1

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

Nivel:	2
Código:	MF1423_2
Asociado a la UC:	UC1423_2 - Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Indicar la forma de confirmar el alta de una persona usuaria en un servicio de teleasistencia explicando la necesidad de comprobar sus datos de expediente.

CE1.2 Explicar el modo de modificar datos en el expediente de una persona usuaria durante la atención de la primera llamada.

CE1.3 Identificar los tipos y principales características de las personas usuarias que pueden acceder al servicio de teleasistencia.

CE1.4 Reconocer protocolos tipo de bienvenida a un servicio de teleasistencia explicando la forma de aplicarlos.

CE1.5 Analizar el manual de instrucciones del terminal y dispositivos auxiliares utilizados por la persona usuaria.

CE1.6 En un supuesto práctico de presentación de una persona usuaria del servicio de teleasistencia:

- Aplicar el protocolo de bienvenida acorde a sus características (violencia de género, entre otras).
- Recordar las prestaciones de los que dispone la persona usuaria y compromisos adquiridos.
- Transmitir información clara y precisa sobre el funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares a la persona usuaria, realizando las indicaciones básicas.
- Identificar los datos clave de un expediente para comprobarlos con la ayuda de la persona usuaria y/o del personal técnico.
- Introducir los datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia para actualizar la información del expediente

CE1.7 En un supuesto práctico de planificación del seguimiento, recordatorios y felicitaciones a personas usuarias:

- Reconocer los tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad.
- Programar las agendas de la persona usuaria aplicando el protocolo establecido.

C2: 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.

CE2.1 Identificar los componentes y características de las herramientas telemáticas del operador que permiten capturar la llamada.

CE2.2 Analizar protocolos y pautas de actuación para iniciar una comunicación telefónica y comenzar la conversación con una persona usuaria indicando la forma de identificar y seleccionar llamadas.

CE2.3 En un supuesto práctico de manejo de la aplicación informática, obtener los datos necesarios para realizar la presentación.

CE2.4 En un supuesto práctico de comunicación con personas usuarias, aplicar técnicas de comunicación para realizar conversaciones personalizadas con éstas (violencia de género, entre otras)

CE2.5 Identificar los recursos, y sus criterios de movilización, para la atención de las personas usuarias, relacionándolos con los protocolos y niveles de actuación frente a emergencias.

CE2.6 Describir protocolos y pautas de actuación para atender una comunicación telefónica de una llamada externa al sistema de teleasistencia.

CE2.7 Definir el protocolo de despedida cuando se soluciona una demanda de una persona usuaria en un servicio de teleasistencia.

CE2.8 En un supuesto práctico de entrada de una llamada:

- Aplicar el protocolo establecido para el comienzo de la comunicación con la persona usuaria.
- Aplicar un trato personalizado con la persona usuaria.
- Aplicar el protocolo de atención de llamadas no procedentes de los dispositivos de teleasistencia.
- Aplicar el protocolo establecido para la movilización de recursos.
- Identificar el nivel de actuación ante emergencias.

C3: Aplicar técnicas de gestión administrativa y documental estableciendo programaciones de agendas para su seguimiento.

CE3.1 Identificar los tipos de información a registrar y los distintos códigos a asignar.

CE3.2 Explicar el modo de codificar llamadas atendidas utilizando el sistema informático.

CE3.3 En un supuesto práctico de registro y codificación de una llamada y de su actuación:

- Identificar el tipo de llamada aplicándole su código.
- Aplicar los códigos de las actuaciones realizadas.
- Registrar los aspectos relevantes de la conversación y actuaciones.

CE3.4 Identificar los casos en los que se debe programar y registrar agenda de seguimiento.

CE3.5 En un supuesto práctico de seguimiento de atenciones:

- Aplicar el modo de realizar las llamadas de seguimiento asociadas a las llamadas entrantes.
- Registrar la información de una llamada de seguimiento en el expediente de una persona usuaria.
- Programar una agenda.

CE3.6 Reconocer en la aplicación informática los apartados para el registro de la información de forma que garantice el funcionamiento del servicio.

CE3.7 Establecer la información relevante para la elaboración de un informe utilizando el expediente y el histórico de llamadas de una persona usuaria.

CE3.8 En un supuesto práctico de gestión de una llamada (relativa a violencia de género, entre otros), elaborar un informe conforme a una situación planteada.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.8; C3 respecto a CE3.3, CE3.5 y CE3.8.

Otras Capacidades:

Iniciativa.

Trabajo en equipo y cooperación.

Autocontrol.

Confianza en sí mismo/a.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Tratar a las personas con cortesía, respeto y discreción.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

Contenidos

1 Atención a personas usuarias en la primera llamada al servicio de teleasistencia

Protocolos de presentación: aplicación.

Aplicación informática: dar de alta y modificación de datos del expediente de la persona usuaria.

Personas usuarias del servicio de teleasistencia: Tipos y características.

Terminal y dispositivos auxiliares utilizados: utilización. Manuales de instrucciones.

Agendas: tipos. Programación.

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

Herramientas telemáticas: componentes y características. Aplicación informática.

Técnicas de comunicación con personas usuarias (violencia de género, entre otros).

Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos. Criterios. Pautas de actuación.

Protocolos: aplicación. Niveles de actuación frente a emergencias.

Alarmas: tipos y actuación.

3 Gestión administrativa y documental de actuaciones realizadas en el servicio de teleasistencia

Información a registrar: tipos (violencia de género, entre otros).

Códigos de actuaciones. Procedimiento.

Agenda de seguimiento: casos en los que se programa y registra. Técnicas de programación.

Registros que componen un expediente.

Informe de actuación: tipos, elementos. Técnicas para la elaboración de informes (violencia de género, entre otros).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de informática de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la atención y gestión de las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia.

Nivel:	2
Código:	MF1425_2
Asociado a la UC:	UC1425_2 - Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Manejar aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia que permitan la comunicación con la persona usuaria y la gestión de sus demandas.

CE1.1 Indicar el modo de dar comienzo al turno de trabajo a partir de utilización de la contraseña personal.

CE1.2 Indicar la importancia de la confidencialidad de la contraseña personal en la operativa del servicio para identificar al trabajador garantizando la inaccesibilidad a los datos personales registrados en la aplicación informática por personal no autorizado.

CE1.3 Explicar el modo de dar respuesta a las alarmas y agendas de la teleasistencia utilizando distintos software de teleasistencia.

CE1.4 Reconocer el modo de garantizar la comunicación con la persona usuaria cuando se manipulan y regulando las herramientas telemáticas.

CE1.5 Identificar las incidencias y contingencias más usuales que pueden surgir en la utilización de las herramientas telemáticas indicando el protocolo y actuación a seguir.

CE1.6 Reconocer la forma de prevenir los riesgos sobre la salud de cada profesional y equipo de trabajo aplicando normas de higiene, ergonomía y comunicación.

CE1.7 Explicar la forma de transmitir incidencias y anomalías indicando el orden de comunicación jerárquico.

CE1.8 En un supuesto práctico de manejo de herramientas telemáticas en un servicio de teleasistencia:

- Iniciar el turno de trabajo a través del registro personal en el software y sistema de teleasistencia teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria.
- Manejar las herramientas telemáticas siguiendo los protocolos.
- Garantizar la comunicación con la persona usuaria manipulando las herramientas telemáticas.
- Prevenir los riesgos de salud aplicando las normas de higiene, ergonomía y comunicación.
- Transmitir al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía.

C2: Aplicar las técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.

CE2.1 Identificar habilidades de escucha activa y de transmisión de información relacionándolas con distintas situaciones que se puedan plantear en un servicio de teleasistencia.

CE2.2 Reconocer la forma de obtener la opinión de la persona usuaria garantizando el respeto a su decisión final.

CE2.3 Explicar la importancia de preservar el derecho a la intimidad de la persona usuaria de forma que se mantenga la confidencialidad de la información.

CE2.4 Identificar protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables a un servicio de teleasistencia.

CE2.5 En un supuesto práctico de utilización de técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos:

- Emplear habilidades de escucha activa y de transmisión de información utilizando técnicas acordes a cada situación.
- Facilitar propuestas y alternativas, en caso necesario.
- Recoger la opinión de la persona usuaria garantizando su decisión final.

C3: Aplicar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la comunicación horizontal y vertical entre los distintos miembros del equipo de trabajo.

CE3.1 Aplicar técnicas para fomentar la cooperación entre los miembros de un equipo de trabajo, de forma que cada miembro afiance sus conocimientos y capacidad sirviéndose de la experiencia del resto.

CE3.2 Indicar la forma de mantener el espacio físico ordenado facilitando el desempeño del trabajo del turno siguiente.

CE3.3 Presentar las formas de trasladar al resto del equipo las incidencias, favoreciendo el feedback de información y la actualización de protocolos.

CE3.4 Explicar técnicas de comunicación que fomenten la participación activa en las reuniones de equipo.

CE3.5 Enumerar y explicar la utilización de los distintos formatos y medios técnicos que permiten la transmisión de información de un turno a otro garantizando actuaciones coordinadas.

CE3.6 Reconocer las distintas formas de transmitir las incidencias diarias y propuestas de mejora a los miembros del equipo.

C4: Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de teleasistencia.

CE4.1 Identificar protocolos de actuación ante situaciones de crisis explicando la forma de garantizar una respuesta rápida y eficaz a las personas usuarias.

CE4.2 Indicar formas de afrontar las situaciones de crisis aplicando técnicas de control de estrés.

CE4.3 En un supuesto práctico de situación de crisis generada en el servicio de teleasistencia:

- Aplicar el protocolo dando una respuesta rápida y eficaz.
- Emplear habilidades psicosociales acordes a la situación.
- Transmitir al profesional competente la percepción de ausencia de habilidades para dar respuesta a las situaciones de crisis.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.5; C4 respecto a CE4.3.

Otras Capacidades:

Iniciativa.

Trabajo en equipo y cooperación.

Autocontrol.

Confianza en sí mismo/a.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Tratar a las personas con cortesía, respeto y discreción.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

Contenidos

1 Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia

Contraseña de acceso. Protección datos y confidencialidad.

Hardware y Software de teleasistencia: tipos.

Herramientas telemáticas: manipulación y regulación.

Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

2 Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia

Habilidades de escucha activa y de transmisión de información. Comunicación eficaz.

Recogida de opinión de personas usuarias. Propuestas y alternativas. Derechos de la persona usuaria.

Buenas prácticas profesionales. Preservación del derecho a la intimidad.

3 Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia

Técnicas de trabajo en equipo. Cooperación en el servicio de teleasistencia.

Reuniones de trabajo: tipos. Actuación. Participación activa.

Técnicas de comunicación. Compartir experiencias con el equipo de trabajo.

Espacio físico de la persona operadora: orden y limpieza.

Incidencias diarias. Protocolos de actuación.

Propuestas de mejora. Transmisión al profesional competente.

4 Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia

Situaciones de crisis: tipos. Actuación.

Técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.

Transmisión de ausencia de habilidades psicosociales propias.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de informática de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con el manejo de las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.

Nivel:	2
Código:	MF1424_2
Asociado a la UC:	UC1424_2 - Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Organizar una jornada de trabajo con base en posibles llamadas diarias que se han de realizar de un servicio de teleasistencia en función del número, tipo y prioridad.

CE1.1 Indicar la forma de acceso a aplicaciones informáticas de servicios de teleasistencia para localizar un listado de agendas.

CE1.2 Identificar los tipos de agendas explicando la forma de gestionarlas.

CE1.3 Explicar la forma de planificar las llamadas salientes en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.

CE1.4 En un supuesto práctico de organización de la actividad a realizar en una jornada de trabajo:

- Seleccionar en el listado las agendas a realizar durante el turno de trabajo.
- Establecer el orden de prioridad en función del protocolo realizando una planificación de la actividad marcada por los compromisos adquiridos.
- Tipología de demandas (violencia de género, entre otros).

C2: Aplicar procesos de realización de llamadas salientes que fomenten el contacto periódico y fomente la confianza en el servicio de teleasistencia.

CE2.1 Reconocer protocolos de realización de llamadas salientes identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de estas.

CE2.2 Explicar las pautas de comunicación en función del tipo de personas usuarias del servicio de teleasistencia (violencia de género, entre otros).

CE2.3 Describir formas de conversación y duración de las llamadas relacionándolas con la finalidad de estas y las situaciones que se presenten.

CE2.4 En un supuesto práctico de realización de llamadas desde el servicio de teleasistencia:

- Iniciar la conversación estableciendo una comunicación personalizada.
- Realizar las llamadas aplicando el protocolo según se trate de agenda de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema.
- Realizar la despedida aplicando el protocolo para finalizar la comunicación.

C3: Aplicar técnicas de gestión de información de llamadas emitidas que garantice la prestación del servicio de teleasistencia indicando la forma de elaborar informes.

CE3.1 Identificar los casos susceptibles de elaboración de informe identificando el proceso de realización.

CE3.2 Describir los tipos de informes del servicio de teleasistencia planteando la información, estructura, redacción y presentación.

CE3.3 En un supuesto práctico de registro de información de llamadas emitidas:

- Recuperar el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática.
- Codificar en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica.
- Cumplimentar la información solicitada en la aplicación informática.
- Actualizar el histórico en el expediente de la persona usuaria.
- Redactar el informe, si fuera necesario, tras la actuación con la persona usuaria
- Realizar el cierre del expediente tras la actuación.
- Aplicar a un caso de violencia de género.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3.

Otras Capacidades:

Iniciativa.

Trabajo en equipo y cooperación.

Autocontrol.

Confianza en sí mismo/a.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Tratar a las personas con cortesía, respeto y discreción.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

Contenidos

1 Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia

Operador de referencia.

Agendas: listado. Localización en la aplicación informática. Gestión.

Protocolos y pautas de actuación para la planificación de llamadas diarias. Prioridad (violencia de género, entre otros).

2 Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia

Protocolos para realizar las llamadas.

Presentación y despedida.

Pautas de comunicación según tipo de agenda.

3 Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia

Técnicas y procedimiento de registro de información.

Recuperación de expedientes de personas usuarias. Codificación.

Informes: información, estructura, redacción y presentación.

Casos susceptibles de elaboración de informe.

Transmisión de incidentes e información al profesional competente.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de informática de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la emisión y gestión de las llamadas salientes del servicio de teleasistencia, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.