

# MF1423\_2

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

### **Descripción:**

Este curso proporcionará al alumno las habilidades necesarias para desenvolverse en la gestión y atención del servicio de teleasistencia, consiguiendo conocer las características de las personas que utilizan este tipo de servicio, además de todo lo relacionado con los terminales y dispositivos auxiliares. Así mismo, el alumno también aprenderá a gestionar las llamadas entrantes para movilizar de forma eficaz todos los recursos disponibles a su alcance.

**Nº de horas:**

90 horas

**Objetivos:**

- 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 el expediente.
- 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. □
- Aplicar técnicas de gestión administrativa y documental estableciendo programaciones de agendas para su seguimiento.

**Requisitos y conocimientos:**

No son necesarios conocimientos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de las habilidades sociales básicas y tener facilidad de expresión y comprensión verbal y lectora.

**Contenido MF1423\_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia****Unidad Didáctica 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

**Unidad Didáctica 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

**Unidad Didáctica 3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agenda y para su seguimiento**

- 3.1. Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante
- 3.2. Tipologías 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

**Más Información:**

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de Profesionalidad Gestión de llamada de teleasistencia. (SSCG0111)

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, B.O.E. número 309 de 24 de diciembre de 2011, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional de Servicios socioculturales y a la Comunidad.