

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA	DURACIÓN	90
Código	MF1423_2		
Familia profesional	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD		
Área Profesional	Atención social		
Certificado de profesionalidad	GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA	Nivel	2
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia	Duración	60
	Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia		80
	Prácticas profesionales no laborales		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

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 proceso de presentación de una persona usuaria del servicio de teleasistencia:

- Aplicar el protocolo de bienvenida acorde a sus características.
- 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 proceso 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 proceso de manejo de la aplicación informática, obtener los datos necesarios para realizar la presentación.

CE2.4 En un proceso de comunicación con personas usuarias, aplicar técnicas de comunicación para realizar conversaciones personalizadas con éstas.

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 proceso 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 proceso 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 proceso 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, elaborar un informe conforme a una situación planteada.

Contenidos:

1. Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia.

- Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
 - Mayores.
 - Personas con discapacidad.
 - Mujeres víctimas de maltratos.
- Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia:
 - Personas con enfermedades mentales graves.
 - Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
- Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
- Proceso de alta en un servicio de teleasistencia:
 - Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática.
 - Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos.
 - Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
- Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
 - Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
 - Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
- Proceso de clasificación de Agendas:
 - Agenda de felicitación.
 - Pruebas de familiarización.
 - Seguimiento.
 - Medicación.
 - Solicitar datos pendientes.

- Revisión médica.
- Alta hospitalaria.
- Seguimiento incidencia técnica.
- Agenda fin de ausencia.
- Seguimiento expediente /equipo.
- Compañía.
- Programación de Agendas.

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

- Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
- Técnicas de comunicación con personas usuarias:
 - Tipos de comunicación.
 - Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
 - Tratamiento de la llamada.
- Tipologías de alarma.
 - Por pulsación del terminal.
 - Por activación de un dispositivo periférico.
- Tipologías de llamadas entrantes:
 - Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos...
 - Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...
 - Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...
- Tipos de actuación y recursos.
 - Intervención sólo desde el centro de atención.
 - Movilización recursos de la empresa.
 - Movilización recursos ajenos a las empresa
 - Movilización recursos propios del usuario.
- Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
 - Nivel 1: Atención verbal.
 - Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
 - Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
- Protocolos de actuación:
 - De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
 - Ante comunicaciones informativas.
 - Ante emergencias.
 - De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
 - Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
 - Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento.

- Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.
 - Tipos de información.
- Tipología de llamadas de seguimiento.
- Gestión del expediente en la aplicación informática.
 - Apartados y registros que lo componen.
 - Códigos de la aplicación informática.
- Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
- Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
 - Casos en los que se programa.
 - Técnicas de programación.
- Procedimiento de elaboración del informe de actuación.
 - Tipos de informe.
 - Elementos que lo componen.
- Técnicas para la elaboración de los informes.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.