

## CERTIFICADO PROFESIONAL

### GESTION DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

<b>CÓDIGO</b>	SSCG0111	
<b>FAMILIA PROFESIONAL</b>	Servicios socioculturales y a la comunidad	
<b>ÁREA PROFESIONAL</b>	Atención social	
<b>CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DE REFERENCIA</b>	SSC443_2: Gestión de llamadas de teleasistencia (RD 1096/2011, de 22 de julio)	
<b>NIVEL DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL</b>	2	
<b>DURACION</b>	230 horas en aula + 80 horas de prácticas	
<b>Módulos y Unidades Formativas</b>	<b>Código</b>	<b>Duración</b>
<b>Módulo Formativo 1. ATENCION Y GESTION DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA</b>	<b>MF1423_2</b>	<b>90 horas</b>
<b>Módulo formativo 2. EMISION Y GESTION DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA</b>	<b>MF1424_2</b>	<b>60 horas</b>
<b>Módulo Formativo 3. MANEJO DE HERRAMIENTAS, TECNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACION DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA</b>	<b>MF1425_2</b>	<b>80 horas</b>
<b>Módulo formativo 4. PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTION DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA</b>	<b>MP0416</b>	<b>80 horas</b>

### CONTENIDOS

<b>Módulo Formativo 1</b>	<b>Código</b>	<b>Duración</b>
<b>ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA</b>	<b>MF1423_2</b>	<b>50 horas</b>
<b>Contenidos</b>		
<b>1. Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia: Mayores. Personas con discapacidad. Mujeres víctimas de maltratos.</li> <li>→ 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</li> <li>→ Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.</li> <li>→ Proceso de alta en un servicio de teleasistencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática.</li> <li>• Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos.</li> <li>• Información a transmitir al usuario/a: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.</li> </ul> </li> <li>→ Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio</li> <li>• Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.</li> </ul> </li> <li>→ 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.</li> <li>→ Programación de Agendas.</li> </ul>		
<b>2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.</li> <li>→ Técnicas de comunicación con personas usuarias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de comunicación.</li> <li>• Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.</li> <li>• Tratamiento de la llamada.</li> </ul> </li> <li>→ Tipologías de alarma. Por pulsación del terminal. Por activación de un dispositivo periférico.</li> <li>→ Tipologías de llamadas entrantes:</li> </ul>		

- 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/a y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario/a desde el centro...
- Tipos de actuación y recursos.
- Intervención sólo desde el centro de atención.
  - Movilización recursos de la empresa.
  - Movilización recursos ajenos a la empresa
  - Movilización recursos propios del usuario/a.
- 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.

Módulo formativo 2	Código	Duración
<b>EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA</b>	<b>MF1424_2</b>	<b>60 horas</b>

#### Contenidos

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

- Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.
- Sistemas de identificación y gestión de las agendas.
- Metodología para la planificación de las llamadas diarias:
  - Identificación del operador de referencia.
  - Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.
  - Protocolos y pautas de actuación.

#### 2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.

- Protocolos para realizar las llamadas salientes.
- Pautas de comunicación según el tipo de agenda:
  - Tipos de presentación.
  - Tipos y duración de la conversación.
  - Métodos para dirigir la conversación.
  - Tipos de despedida.

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

- Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.
- Casuística que requiere la elaboración de un informe.
- Tipos de informes.
- Sistemática para la elaboración de un informe:



- Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe
- Estructuración del informe
- Redacción del informe
- Presentación del informe al profesional competente.

<b>Módulo Formativo 3</b>	<b>Código</b>	<b>Duración</b>
<b>MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA</b>	<b>MF1425_2</b>	<b>80 horas</b>
<b>Contenidos</b>		
<b>1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.</b>		
→ Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal. → Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.): <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso.</li><li>• Personal autorizado que accede a la aplicación</li></ul> → Tipos de hardware y de software de teleasistencia. Atención de alarmas y de agendas. → Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas. → Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas. → Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia. Normas de higiene. Ergonomía. Comunicación.		
<b>2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.</b>		
→ Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria. → Intervención del operador/a con usuarios/as y organismos relacionados con la movilización de recursos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones.</li><li>• Técnicas de recogida de la opinión de la persona usuaria.</li><li>• Técnicas de exposición de propuestas y alternativas.</li></ul> → Aplicación de los Derechos de la persona usuaria. → Aplicación de las buenas prácticas profesionales. Descripción de la Normativa. Preservación del derecho de la intimidad.		
<b>3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.</b>		
→ Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora. → Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia. <ul style="list-style-type: none"><li>• Técnicas de comunicación.</li><li>• Sistemas de participación activa.</li></ul> → Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo. → Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro. Identificación de los formatos y medios técnicos. → Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras. Identificación de los formatos y medios técnicos.		
<b>4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.</b>		
→ Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria. → Aplicación del protocolo de atención al usuario/a en una situación de crisis: <ul style="list-style-type: none"><li>• Transmisión de una imagen de profesionalidad.</li><li>• Eficacia en la acogida y en la respuesta.</li></ul> → Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.		
<b>Módulo Formativo 4</b>	<b>Código</b>	<b>Duración</b>
<b>PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA</b>	<b>MP0416</b>	<b>80 horas</b>
<b>Contenidos</b>		
<b>1. Proceso de atención y gestión de las llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.</b>		
→ Aplicación de los protocolos de actuación en el alta de una persona usuaria del servicio de teleasistencia. → Planificación y gestión de las agendas. → Utilización de la aplicación informática. → Aplicación de los protocolos para iniciar la comunicación en la recepción de llamadas → Elección y movilización de recursos en cada caso, en el caso de recepción de llamadas → Identificación de los niveles de emergencia en las llamadas recibidas → Codificación de las actuaciones realizadas en las llamadas recepcionadas		



<ul style="list-style-type: none"><li>→ Elaboración de los informes correspondientes de llamadas recibidas</li><li>→ Registro de la información en las llamadas de seguimiento</li><li>→ Programación de las agendas de seguimiento.</li></ul>
<b>2. Proceso de emisión y gestión de llamadas salientes.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Organización y selección de las agendas a realizar en el turno de trabajo.</li><li>→ Aplicación de los protocolos de actuación en la emisión y gestión de llamadas salientes.</li><li>→ Codificación de la información solicitada y del suceso en el expediente informático.</li><li>→ Redacción del informe tras la actuación.</li></ul>
<b>3. Manejo de herramientas, técnicas y habilidades psicosociales destinadas a la comunicación con el/la usuario/a</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Acceso al software y sistema de teleasistencia al iniciar el turno de trabajo, aplicando los protocolos que garanticen la comunicación con el/la usuario/a.</li><li>→ Cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos de salud</li><li>→ Aplicación de habilidades de escucha activa y de transmisión de información.</li><li>→ Planteamiento de propuestas y alternativas respetando la decisión final de la persona usuaria.</li><li>→ Aplicación de los protocolos de actuación y de técnicas de control en una situación de crisis del servicio de teleasistencia.</li></ul>
<b>4. Integración y comunicación en el centro de trabajo.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Comportamiento responsable en el centro de trabajo.</li><li>→ Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.</li><li>→ Interpretación y ejecución con diligencia de las instrucciones recibidas.</li><li>→ Reconocimiento del proceso productivo de la organización.</li><li>→ Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.</li><li>→ Adecuación al ritmo de la empresa.</li><li>→ Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.</li></ul>

## CRITERIOS DE ACCESO PARA EL ALUMNADO

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