

## ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELE ASISTENCIA



**Área:** Sin clasificar  
**Modalidad:** Teleformación  
**Duración:** 35 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### 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 del expediente.  
Reconocer protocolos tipo de bienvenida a un servicio de teleasistencia explicando la forma de aplicarlos.

### CONTENIDOS

1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia
  - 1.1. Mayores
  - 1.2. Personas con discapacidad
  - 1.3. Mujeres víctimas de maltratos
2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia
  - 2.1 Personas con enfermedades mentales graves
  - 2.2. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
3. Tipos especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones
4. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia
  - 4.1. Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática
  - 4.2. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: tipos
  - 4.3. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio
  - 5.1. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
  - 5.2. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento
6. Proceso de clasificación de Agendas
  - 6.1. Agenda de felicitación
  - 6.2. Pruebas de familiarización
  - 6.3. Seguimiento
  - 6.4. Medicación
  - 6.5. Solicitar datos pendientes
  - 6.6. Revisión médica
  - 6.7. Alta hospitalaria.
  - 6.8. Seguimiento de la incidencia.
  - 6.9. Agenda fin de ausencia.
  - 6.10. Seguimiento expediente/equipo.
  - 6.11. Compañía.
7. Programación de agendas.