Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

Área: SERVICIOS SOCIOCULTURALES
Modalidad: Teleformación
Duración: 90 h
Precio: 45.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1423_2

CONTENIDOS

####

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

####

1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:

####

1.1.2. Mayores.

####

1.1.3. Personas con discapacidad.

####

1.1.4. Mujeres víctimas de maltratos.

####

1.2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia:

####

1.2.1. Personas con enfermedades mentales graves.

####

1.2.2. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral

####

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:

####

1.4.1. Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática.

####

1.4.2. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos.

####

1.4.3. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.

####

1.5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio.

####

1.5.1. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio

####

1.5.2. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.

####

1.6. Proceso de clasificación de Agendas:

####

1.6.1. Agenda de felicitación.

####

1.6.2. Pruebas de familiarización.

####

1.6.3. Seguimiento.

####

1.6.4. Medicación.

####

1.6.5. Solicitar datos pendientes.

####

1.6.6. Revisión médica.

####

1.6.7. Alta hospitalaria.

####

1.6.8. Seguimiento incidencia técnica.

####

1.6.9. Agenda fin de ausencia.

####

1.6.10. Seguimiento expediente /equipo.

####

1.6.11. Compañía.

####

1.7. Programación de Agendas.

####

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:

####

2.2.1. Tipos de comunicación.

####

2.2.2. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.

####

2.2.3. Tratamiento de la llamada.

####

2.3. Tipologías de alarma.

####

2.3.1. Por pulsación del terminal.

####

2.3.2. Por activación de un dispositivo periférico.

####

2.4. Tipologías de llamadas entrantes:

####

2.4.1. Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del

sistema y/o recursos...

####

2.4.2. Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...

####

2.4.3. Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...

####

2.5. Tipos de actuación y recursos.

####

2.5.1. Intervención sólo desde el centro de atención.

####

2.5.2. Movilización recursos de la empresa.

####

2.5.3. Movilización recursos ajenos a la empresa

####

2.5.4. Movilización recursos propios del usuario.

####

2.6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.

####

2.6.1. Nivel 1: Atención verbal.

####

2.6.2. Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.

####

2.6.3. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.

####

2.7. Protocolos de actuación:

####

2.7.1. De inicio de la comunicación con la persona usuaria.

####

2.7.2. Ante comunicaciones informativas.

####

2.7.3. Ante emergencias.

####

2.7.4. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.

####

2.7.5. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.

####

2.7.6. Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

####

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

####

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

####

3.1.1. Tipos de información.

####

3.2. Tipología de llamadas de seguimiento.

####

3.3. Gestión del expediente en la aplicación informática.

####

3.3.1. Apartados y registros que lo componen.

####

3.3.2. Códigos de 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.

####

3.5.1. Casos en los que se programa.

####

3.5.2. Técnicas de programación.

####

3.6. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.

####

3.6.1. Tipos de informe.

####

3.6.2. Elementos que lo componen.

####

3.6.3. Técnicas para la elaboración de los informes.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.