



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

Código: SSC443_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la “UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia”.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la emisión y gestión de las llamadas salientes del servicio de teleasistencia, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Organizar las llamadas diarias en función del número y tipo, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, para cumplir los compromisos adquiridos.

- 1.1 Localizar en la aplicación informática, a diario y por turno de trabajo, el listado de agendas, para coordinarlas.
 - 1.2 Identificar los tipos de agendas para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.
 - 1.3 Planificar las llamadas según el orden de prioridad para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria.
- Desarrollar las actividades siguiendo el protocolo y las pautas de actuación aplicables.

2. Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto y fomentando la confianza en el servicio, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, para prevenir situaciones de riesgo.

- 2.1 Seleccionar la llamada de agenda en la aplicación informática para comenzar la comunicación con la persona usuaria.
 - 2.2 Identificar los datos de la persona usuaria para que la persona profesional realice la presentación de forma personalizada.
 - 2.3 Establecer la conversación según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, víctima de violencia de género, medicación, felicitación, técnicas, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema.
 - 2.4 Efectuar la despedida para finalizar la comunicación entre la central de teleasistencia y el domicilio de la persona usuaria.
- Desarrollar actividades siguiendo el protocolo y las pautas de actuación aplicables.

3. Gestionar la información de las llamadas emitidas, siguiendo el protocolo y las pautas de actuación, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.

- 3.1 Recuperar en la aplicación informática el expediente de la persona usuaria, para registrar lo acaecido en la comunicación telefónica.
 - 3.2 Complimentar en la aplicación informática la información obtenida en la llamada telefónica para actualizar el histórico del expediente.
 - 3.3 Redactar por escrito el informe de llamada para permitir su posterior utilización, traspasándolo a la persona competente, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos.
 - 3.4 Cerrar el expediente cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación.
- Desarrollar las actividades siguiendo el protocolo y pautas de actuación aplicables.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.



La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la “UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia”. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Organización de las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

- Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia:
 - Planificación de agendas: listados.
 - Localización de llamadas a realizar en el turno de trabajo en la aplicación informática.
 - Aplicación de protocolos y pautas de actuación.
 - Planificación de llamadas diarias.
 - Recuperación de expedientes de personas usuarias.
- Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia:
 - Aplicación de pautas de comunicación según tipo de agenda.
 -

2. Emisión de las llamadas a las personas usuarias.

- Gestión de llamadas salientes en servicios de teleasistencia:
 - Utilización de herramientas telemáticas: componentes y características; aplicación informática.
 - Aplicación de técnicas de comunicación con las personas usuarias (víctimas de violencia de género, entre otras).
 - Caracterización de la gestión de llamadas.
 - Aplicación de pautas de actuación y protocolos para realizar llamadas.
 - Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia:
 - Aplicación de las buenas prácticas profesionales según colectivos. Preservación del derecho a la intimidad.
 - Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.

3. Gestión de la información de llamadas emitidas.

- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
- Utilización del hardware y software de teleasistencia.
- Utilización de las herramientas telemáticas y documentales.
- Redacción y presentación de informes.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Transmisión de incidentes e información al profesional responsable.
- Aplicación de técnicas de trabajo en equipo: cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Identificación de las reuniones de trabajo: tipos; actuación; participación activa.
- Utilización del espacio físico del teleoperador o teleoperadora.
- Identificación de las incidencias diarias: protocolos de actuación.
- Desarrollo de propuestas de mejora.



c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Mostrar interés en la misión, valores y política de calidad de la empresa.
- 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar situaciones de crisis en el trabajo.
- 1.3 Comunicar a los responsables las incidencias del servicio por los canales establecidos.
- 1.4 Mostrar responsabilidad en los cumplimientos horarios y de funciones.
- 1.5 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 1.6 Comunicarse eficazmente con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 1.7 Transmitir información con claridad, de manera ordenada y estructurada.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la empatía y la sociabilidad en el trato con las demás personas.
- 2.2 Orientar a la persona usuaria, generando confianza en el trato y en las actuaciones.
- 2.3 Coordinarse con el equipo de trabajo.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Tratar a las personas con cortesía, respeto y discreción.

3. En relación con las capacidades internas deberá:

- 3.1 Mostrar iniciativa.
- 3.2 Mostrar autocontrol.
- 3.3 Mostrar confianza en sí mismo o en sí misma
- 3.4 Mostrar creatividad.
- 3.5 Orientarse hacia el logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento.
- 3.6 Tener un razonamiento crítico con capacidad de aportación de ideas y elementos de mejora

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la



práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para emitir y gestionar las llamadas salientes a las personas usuarias en un servicio de teleasistencia. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar la agenda del servicio de teleasistencia.
2. Aplicar protocolos y pautas de actuación.
3. Registrar las conversaciones y acciones.

Condiciones adicionales:

- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se dispondrá de la información técnica del servicio tanto de los protocolos de actuación, como procedimientos y pautas del servicio.
- Se dispondrá de acceso al hardware y software de teleasistencia para poder registrar y codificar las actuaciones.
- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.



Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Organización de la agenda en el servicio de teleasistencia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación del listado de agendas.- Comprobación de los tipos de agendas.- Planificación de las llamadas salientes.- Establecimiento del orden de prioridad en función del protocolo, realizando una planificación de la actividad. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Aplicación de protocolos y pautas de actuación</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la forma de inicio, desarrollo y finalización de las llamadas salientes.- Manejo de las pautas de comunicación.- Establecimiento de comunicación personalizada en la conversación telefónica.- Registro de las llamadas aplicando el protocolo según las agendas.- Aplicación del protocolo de despedida.. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Registro de las conversaciones y acciones de la persona usuaria</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los casos susceptibles de elaboración de informe y del proceso de realización.- Identificación del expediente de la persona usuaria (en la aplicación informática)- Codificación de lo sucedido durante la conversación telefónica.- Registro de la información en la aplicación informática.- Actualización del histórico en el expediente de la persona usuaria.- Redacción del informe, en su caso.- Finalización con el cierre del expediente tras la actuación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>



Escala A

5	<i>Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, identificando el listado de agendas de seguimiento, comprobando su tipología, planificando las llamadas salientes y estableciendo el orden de prioridad en función del protocolo.</i>
4	<i>Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, identificando el listado de agendas de seguimiento, comprobando su tipología, planificando las llamadas salientes, pero no establece el orden de prioridad en función del protocolo.</i>
3	<i>Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, identificando el listado de agendas de seguimiento, planificando las llamadas salientes, pero no comprueba su tipología ni establece el orden de prioridad en función del protocolo.</i>
2	<i>Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, identificando el listado de agendas de seguimiento, pero no planifica las llamadas salientes, ni comprueba su tipología ni establece el orden de prioridad en función del protocolo.</i>
1	<i>Organiza la agenda de llamadas de seguimiento y recordatorios en el servicio de teleasistencia, no identificando el listado de agendas de seguimiento, ni planificando las llamadas salientes, ni comprueba su tipología ni establece el orden de prioridad en función del protocolo.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de la mismas, maneja las pautas de comunicación en función del tipo de personas usuarias del servicio de teleasistencia, estableciendo una comunicación personalizada en la conversación telefónica, registra las llamadas aplicando el protocolo según se trate de las agendas de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema, entre otras y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.</i>
4	<i>Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de la mismas, maneja las pautas de comunicación en función del tipo de personas usuarias del servicio de teleasistencia, pero no establece una comunicación personalizada en la conversación telefónica, registra las llamadas aplicando el protocolo según se trate de las agendas de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema, entre otras y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.</i>
3	<i>Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de la misma, establece una comunicación personalizada en la conversación telefónica, registra las llamadas aplicando el protocolo según se trate de las agendas de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema, entre otras y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.</i>
2	<i>Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, establece una comunicación personalizada en la conversación telefónica, registra las llamadas aplicando el protocolo según se</i>



	<i>trate de las agendas de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema, entre otras y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.</i>
1	<i>Aplica los protocolos y pautas de actuación de llamadas salientes, establece una comunicación personalizada en la conversación telefónica y aplica los protocolos de despedida para finalizar la comunicación.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala C

5	<i>Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, registra la información en la aplicación informática, actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, redacta el informe teniendo en cuenta la estructura, la redacción y presentación del mismo, entre otros y finaliza con el cierre del expediente tras la actuación.</i>
4	<i>Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, registra la información en la aplicación informática, pero no actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, redacta el informe finalizando con el cierre del expediente tras la actuación.</i>
3	<i>Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, registra la información en la aplicación informática, pero no actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, ni redacta el informe finalizando con el cierre del expediente tras la actuación.</i>
2	<i>Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, no codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, ni registra la información en la aplicación informática, no actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, ni redacta el informe finalizando con el cierre del expediente tras la actuación.</i>
1	<i>Identifica los casos susceptibles de elaboración de informe, no identifica el expediente de la persona usuaria en la aplicación informática, no codifica en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica, ni registra la información en la aplicación informática, no actualiza el histórico en el expediente de la persona usuaria, ni redacta el informe finalizando con el cierre del expediente tras la actuación.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



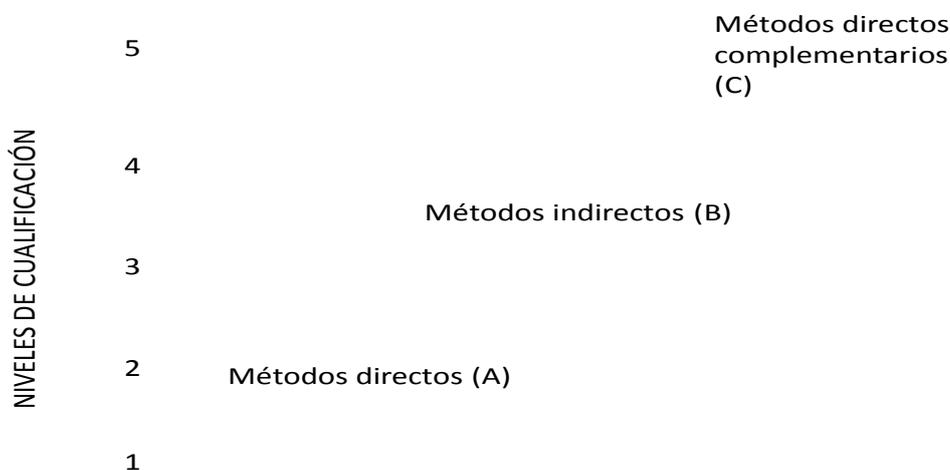
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la emisión y gestión de llamadas salientes del servicio de teleasistencia como teleoperador o teleoperadora, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista



estructurada profesional sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y en otras fases de la evaluación.



La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Se considera que en el marco teórico, las personas responsables de evaluar esta UC, tengan formación, relevante y documentada, en servicios sociales, servicios de atención a personas mayores, servicios de teleasistencia y en trabajo en equipo. Además, se recomienda que conozcan la normativa aplicable y posean criterios claros de habilidades sociales y de habilidades de comunicación.
- i) Se considera que las personas expertas, encargadas de realizar los materiales de autoevaluación, tengan formación, relevante y documentada, en servicios sociales y servicios de teleasistencia.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN EMITIR Y GESTIONAR LAS LLAMADAS SALIENTES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Agenda: es la programación de recordatorios en el software de teleasistencia que permite poder realizar llamadas de seguimiento o llamadas ante eventos especiales (felicitación de cumpleaños, alta hospitalaria, regreso de vacaciones, entre otros).

Central de atención de teleasistencia: unidad operativa especializada dotada del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos, para la gestión del servicio.

Comunicaciones: intercambio de información entre el personal del servicio, la persona usuaria y los demás recursos de atención, a través de llamadas telefónicas u otro medio.

Expediente: es el conjunto de registros y datos de la persona usuaria, incluye el historial, la valoración, sus recursos y el histórico con todas las comunicaciones y actuaciones realizadas con ella durante la prestación del servicio. Se encuentra en soportes informáticos y de papel.

Llamada entrante: es la comunicación originada por la pulsación de la persona usuaria originando el contacto telefónico con el profesional teleoperador o teleoperadora.

Llamada saliente: es la comunicación originada por el profesional Teleoperador/a desde el servicio de Teleasistencia hacia la persona usuaria o sus recursos públicos o privados.

Persona usuaria del servicio: es la persona que recibe el servicio de teleasistencia.

Teleasistencia: servicio que, de forma ininterrumpida, presta atención personalizada y facilita asistencia a la persona usuaria, dando respuesta inmediata ante momentos de emergencia o de inseguridad, soledad y aislamiento, con apoyo de los recursos y el uso de tecnologías de información y comunicación.