PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia"

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene CARÁCTER RESERVADO, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, ORIENTÁNDOLE en qué medida posee la competencia profesional del "ECP1423_2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia".

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

1: Atender la primera llamada tras la instalación del servicio de teleasistencia para verificar y, en su caso, cumplimentar los datos del expediente, garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Identificar la primera llamada para verificar el alta en el servicio de teleasistencia y los datos de la persona usuaria en el expediente, realizando los cambios en este, en caso necesario.	☐	☐	☐	☐
1.2: Iniciar el servicio dando la bienvenida y recordando las prestaciones de que dispone y los compromisos adquiridos.	☐	☐	☐	☐
1.3: Enseñar a la persona usuaria el funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares comprobando que los componentes responden, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia.	☐	☐	☐	☐
1.4: Comprobar los datos para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos.	☐	☐	☐	☐

2: Gestionar las llamadas y alarmas entrantes, siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas, tanto de las personas usuarias, así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia o por los dispositivos periféricos, valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y, en su caso, movilizar recursos que se precisen.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Atender la línea por la que entra la llamada, seleccionándola en la aplicación informática, en su caso, iniciando la comunicación con la persona usuaria.	☐	☐	☐	☐
2.2: Abrir la información de la persona usuaria (expediente, ficha, entre otros) en la aplicación informática, identificando los datos necesarios, para realizar la presentación de forma personalizada.	☐	☐	☐	☐
2.3: Gestionar la demanda de la persona usuaria y las llamadas automáticas del sistema (comunicaciones técnicas, por inactividad, por activación del sistema, entre otras), valorando la situación para realizar las actuaciones necesarias, y en su caso, movilizar los recursos requeridos según el tipo de emergencia definido en el servicio (violencia de género, sanitaria, social, entre otros).	☐	☐	☐	☐
2.4: Codificar la señal de alarma procedente de dispositivos periféricos (dispositivos de pastillero, de nevera, de caídas, de geolocalización, entre otros), asignando el número establecido según el caso.	☐	☐	☐	☐
2.5: Atender las llamadas telefónicas de la persona usuaria, externas al sistema de teleasistencia, dejando constancia de las mismas y siguiendo el protocolo establecido (violencia de género, situación de soledad, entre otros), para dar respuesta a las demandas planteadas.	☐	☐	☐	☐
2.6: Realizar la despedida de la persona usuaria, cuando su demanda ha sido gestionada para concluir la atención a la llamada.	☐	☐	☐	☐

3: Realizar la gestión administrativa y documental de la información acerca de las llamadas atendidas codificando, en su caso, las actuaciones y/u observaciones realizadas para llevar a cabo el seguimiento de las intervenciones.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Gestionar la información y las actuaciones del servicio en la aplicación informática codificándolas, en su caso.	☐	☐	☐	☐
3.2: Gestionar las agendas de seguimiento (de ausencia-regreso, por emergencia, por alta-ingreso hospitalario, entre otras) aplicando las actuaciones según el caso.	☐	☐	☐	☐
3.3: Registrar las actuaciones en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria generando el histórico que facilite posteriores atenciones personalizadas.	☐	☐	☐	☐
3.4: Registrar las actuaciones ante activaciones del sistema (autochequeo, entre otras) en el apartado correspondiente de la aplicación informática de teleasistencia, garantizando el funcionamiento del servicio.	☐	☐	☐	☐
3.5: Redactar el informe de la actuación en su caso, traspasándolo a la persona responsable, para permitir su utilización en aquellos casos que lo requieran.	☐	☐	☐	☐