PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP1424_2: Gestionar las llamadas salientes del 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 "ECP1424_2: Gestionar las llamadas salientes del 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: Gestionar las llamadas diarias en función del número y tipología para cumplir los compromisos adquiridos con las personas usuarias y el cliente del servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Localizar el listado de agendas a realizar en la aplicación informática a diario y por turno de trabajo para coordinar la realización de las mismas.	☐	☐	☐	☐
1.2: Seleccionar los tipos de agendas, identificándolas en la aplicación informática para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.	☐	☐	☐	☐
1.3: Efectuar las llamadas según el orden de prioridad (medicación, situación de soledad, entre otros) en función de los protocolos para cumplir con los plazos establecidos con la persona usuaria.	☐	☐	☐	☐

2: Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto periódico y fomentando la confianza en el servicio de teleasistencia, para prevenir situaciones de riesgo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Seleccionar la llamada de agenda en la aplicación informática aplicando el protocolo establecido según el caso (cortesía, seguimiento, entre otros) para comenzar la comunicación con la persona usuaria.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

2: Emitir las llamadas a las personas usuarias, manteniendo el contacto periódico y fomentando la confianza en el servicio de teleasistencia, para prevenir situaciones de riesgo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.2: Identificar los datos de la persona usuaria comprobándolos en aplicación informática, para que la persona operadora realice el saludo inicial de forma personalizada.				
2.3: Establecer la conversación aplicando el protocolo según el objetivo de cada tipo de agenda (seguimiento, recordatorio, violencia de género, medicación, felicitación, entre otros), para obtener información de la persona usuaria o del funcionamiento del sistema.	☐	☐	☐	☐
2.4: Finalizar la comunicación entre la central de teleasistencia y la persona usuaria aplicando el protocolo de despedida.	☐	☐	☐	☐

3: Gestionar la información de las llamadas emitidas, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Recuperar el expediente de la persona usuaria accediendo al mismo en la aplicación informática, codificando lo acaecido en la comunicación telefónica.	☐	☐	☐	☐
3.2: Trasladar la información obtenida en la llamada telefónica a la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente de la persona usuaria.	☐	☐	☐	☐
3.3: Redactar por escrito el informe de llamada, en aquellos casos que requieran intervención de otros departamentos (violencia de género, sanitarios, sociales, entre otros), traspasándolo a la persona responsable para permitir su posterior utilización.	☐	☐	☐	☐
3.4: Cerrar el expediente cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación.	☐	☐	☐	☐