

Estándar de competencias profesionales

Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	2
Código	ECP1423_2
Estado	BOE
Publicación	RD 151/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** 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.
- IC1.1** La primera llamada se identifica 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.
 - IC1.2** El servicio se inicia dando la bienvenida y recordando las prestaciones de que dispone y los compromisos adquiridos.
 - IC1.3** El funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares se enseña a la persona usuaria comprobando que los componentes responden, para garantizar la comunicación entre el domicilio y la central de teleasistencia.
 - IC1.4** Los datos se comprueban para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos.
- EC2** 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.

IC2.1 La línea por la que entra la llamada se atiende, seleccionándola en la aplicación informática, en su caso, iniciando la comunicación con la persona usuaria.

IC2.2 La información de la persona usuaria (expediente, ficha, entre otros) en la aplicación informática se abre, identificando los datos necesarios, para realizar la presentación de forma personalizada.

IC2.3 La demanda de la persona usuaria y las llamadas automáticas del sistema (comunicaciones técnicas, por inactividad, por activación del sistema, entre otras) se gestionan, 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).

IC2.4 La señal de alarma procedente de dispositivos periféricos (dispositivos de pastillero, de nevera, de caídas, de geolocalización, entre otros) se codifica, asignando el número establecido según el caso.

IC2.5 Las llamadas telefónicas de la persona usuaria, externas al sistema de teleasistencia se atienden, 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.

IC2.6 La despedida de la persona usuaria se realiza, cuando su demanda ha sido gestionada para concluir la atención a la llamada.

EC3 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.

IC3.1 La información y las actuaciones del servicio se gestionan en la aplicación informática codificándolas, en su caso.

IC3.2 Las agendas de seguimiento (de ausencia-regreso, por emergencia, por alta-ingreso hospitalario, entre otras) se gestionan aplicando las actuaciones según el caso.

IC3.3 Las actuaciones se registran en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria generando el histórico que facilite posteriores atenciones personalizadas.

IC3.4 Las actuaciones ante activaciones del sistema (autochequeo, entre otras) se registran en el apartado correspondiente de la aplicación informática de teleasistencia, garantizando el funcionamiento del servicio.

IC3.5 El informe de la actuación se redacta en su caso, traspasándolo a la persona responsable, para permitir su utilización en aquellos casos que lo requieran.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia Equipo de comunicación telefónica.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal. Protocolos de actuación. Expediente de personas usuarias. Comunicación verbal durante las llamadas. Informe de actuación. Manuales y guías de trabajo. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, señalización, entre otros.