

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Gestión de teleasistencia domiciliaria

<i>Familia Profesional:</i>	<b>Servicios Socioculturales y a la Comunidad</b>
<i>Nivel:</i>	<b>2</b>
<i>Código:</i>	<b>SSC443_2</b>
<i>Estado:</i>	<b>BOE</b>
<i>Publicación:</i>	<b>RD 151/2022</b>
<i>Referencia Normativa:</i>	<b>RD 1096/2011</b>

### Competencia general

Recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, dando respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias y movilizando los recursos necesarios en su caso, garantizando la atención personalizada y cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal y sobre estándares de calidad para la prestación del servicio.

### Unidades de competencia

- UC1423\_2:** Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia
- UC1425\_2:** Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia
- UC1424\_2:** Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el servicio de atención del centro de teleasistencia (CAT), dedicada a la asistencia domiciliaria, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño, por cuenta ajena. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior, y a su vez integrada en un equipo de servicio asistencial interdisciplinar. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector de servicios sociales, en el subsector de otras actividades de servicios sociales sin alojamiento, en teleasistencia.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Teleoperadores de teleasistencia
- Operadores de teleasistencia
- Operadores en teleasistencia domiciliaria y/o violencia de género

### Formación Asociada (300 horas)

### Módulos Formativos

- MF1423\_2:** Gestión de llamadas y alarmas entrantes en un servicio de teleasistencia (90 horas)
- MF1425\_2:** Atención personalizada a la persona usuaria de teleasistencia (120 horas)
- MF1424\_2:** Gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia (90 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia

Nivel: 2

Código: UC1423\_2

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** 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.

**CR1.1** 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.

**CR1.2** El servicio se inicia dando la bienvenida y recordando las prestaciones de que dispone y los compromisos adquiridos.

**CR1.3** 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.

**CR1.4** Los datos se comprueban para incorporar aquellos que no figuren en el expediente, modificando los erróneos.

**RP2:** 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.

**CR2.1** 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.

**CR2.2** 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.

**CR2.3** 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).

**CR2.4** 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.

**CR2.5** 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.

**CR2.6** La despedida de la persona usuaria se realiza, cuando su demanda ha sido gestionada para concluir la atención a la llamada.

**RP3:** 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.

**CR3.1** La información y las actuaciones del servicio se gestionan en la aplicación informática codificándolas, en su caso.

**CR3.2** Las agendas de seguimiento (de ausencia-regreso, por emergencia, por alta-ingreso hospitalario, entre otras) se gestionan aplicando las actuaciones según el caso.

**CR3.3** Las actuaciones se registran en el apartado correspondiente del expediente de la persona usuaria generando el histórico que facilite posteriores atenciones personalizadas.

**CR3.4** 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.

**CR3.5** 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

### Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica.

### Productos y resultados

Primer contacto con la persona usuaria tras la instalación del servicio de teleasistencia establecido. Actuación tras llamada entrante realizada. Gestión administrativa y documental tramitada.

### 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.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia

Nivel: 2

Código: UC1425\_2

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas.

**CR1.1** La contraseña personal e intransferible de acceso al software y sistema de teleasistencia se introduce en la herramienta telemática para dar comienzo a su turno de actuación, teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria y manteniendo la confidencialidad de los mismos.

**CR1.2** Las herramientas telemáticas utilizadas se manejan para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia.

**CR1.3** El software de teleasistencia se utiliza en la gestión y atención de demandas (tales como alarmas y agendas) de las personas usuarias, garantizando la respuesta.

**CR1.4** Las normas de higiene, ergonomía y comunicación se aplican para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo a la persona responsable cualquier incidencia o anomalía.

**RP2:** Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio.

**CR2.1** Los servicios de intervención de la teleasistencia domiciliaria se identifican en función del tipo de asistencia y sus características, así como a las personas del equipo multidisciplinar, para prestar el servicio a la persona que llama.

**CR2.2** Las habilidades socioemocionales se aplican en el transcurso de la relación con la persona usuaria fomentando su regulación emocional.

**CR2.3** Las habilidades de escucha activa y de transmisión de información se emplean para favorecer la comunicación, utilizando las técnicas acordes a cada situación (violencia de género, situación de soledad, entre otras).

**CR2.4** La opinión de la persona usuaria se recoge mediante entrevista telefónica para facilitar propuestas y alternativas en caso necesario, respetando a la persona y garantizando una actuación profesional.

**CR2.5** La confidencialidad de la información obtenida (violencia de género, situación de soledad, entre otros) se mantiene en todo momento, impidiendo el acceso o uso no autorizado a los datos para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.

**RP3:** Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.

**CR3.1** Las situaciones críticas se atienden aplicando la actuación según el caso (caídas, sanitarias, entre otras) para garantizar una respuesta rápida y eficaz a la persona usuaria.

**CR3.2** Las técnicas de control de estrés se aplican identificando las situaciones de crisis para garantizar el funcionamiento del servicio y estado emocional del y la profesional.

**CR3.3** La ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones se resuelve transmitiéndola a la persona responsable para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio.

**RP4:** Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.

**CR4.1** La cooperación con el equipo se fomenta para dar respuesta a la persona usuaria utilizando la experiencia y el apoyo de todos.

**CR4.2** El espacio físico se mantiene ordenado, organizando ergonómicamente sus elementos (mobiliario, material de oficina, entre otros) para facilitar el desempeño del trabajo del turno siguiente.

**CR4.3** Las incidencias diarias se transmiten al equipo para resolver las situaciones de manera colectiva creando nuevos procesos de trabajo y protocolos de actuación si fuera necesario.

**CR4.4** La información se intercambia con el equipo de trabajo, participando activamente, para tratar las incidencias y favorecer su seguimiento y resolución.

**CR4.5** Las incidencias del turno de trabajo se registran anotándolas en la aplicación informática para su posterior comprobación y seguimiento en caso necesario, por parte del siguiente turno, llevando a cabo una actuación coordinada.

**CR4.6** Las propuestas de mejora se transmiten a las personas responsables, para promover la calidad y evolución continua del servicio.

**RP5:** Realizar intervenciones de asistencia domiciliaria según la demanda procedente de llamadas o alarmas, atendiendo de forma presencial a la persona usuaria del servicio.

**CR5.1** Los equipos, tanto el terminal fijo como los periféricos (pulsera, pulsador colgante, entre otros) se instalan en el domicilio, garantizando su mantenimiento.

**CR5.2** Las llaves de los domicilios se custodian en la base de la unidad móvil en su lugar correspondiente garantizando su selección según la demanda del servicio y registrando su entrada o salida.

**CR5.3** La unidad móvil para el desplazamiento al domicilio se conduce garantizando su mantenimiento y equipamiento.

**CR5.4** El botiquín de primeros auxilios se maneja, en su caso, garantizando la atención inmediata en el domicilio.

**CR5.5** La intervención presencial en el domicilio se desarrolla atendiendo la urgencia, emergencia o necesidad de la persona usuaria (movilizaciones por caídas, acompañamiento por soledad, entre otros) y activando, según el caso, los recursos familiares u otros públicos (facultativo médico, servicios sociales, entre otros)

## Contexto profesional

### Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica. Custodia de llaves. Equipamiento de primeros auxilios y de higiene. Coches o unidades móviles. Teléfonos móviles. Kit de herramientas para reparaciones puntuales

### Productos y resultados

Atención a las personas usuarias establecido. Técnicas de comunicación telefónica utilizadas. Habilidades psicosociales en situaciones de crisis en el servicio aplicadas. Habilidades de trabajo en equipo manejadas.

### 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.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia

Nivel: 2

Código: UC1424\_2

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Gestionar las llamadas diarias en función del número y tipología para cumplir los compromisos adquiridos con las personas usuarias y el cliente del servicio.

**CR1.1** El listado de agendas a realizar se localiza en la aplicación informática a diario y por turno de trabajo para coordinar la realización de las mismas.

**CR1.2** Los tipos de agendas se seleccionan, identificándolas en la aplicación informática para la gestión de aquellas que le hayan sido asignadas.

**CR1.3** Las llamadas se efectúan 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.

**RP2:** 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.

**CR2.1** La llamada de agenda se selecciona en la aplicación informática aplicando el protocolo establecido según el caso (cortesía, seguimiento, entre otros) para comenzar la comunicación con la persona usuaria.

**CR2.2** Los datos de la persona usuaria se identifican comprobándolos en aplicación informática, para que la persona operadora realice el saludo inicial de forma personalizada.

**CR2.3** La conversación se establece 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.

**CR2.4** La comunicación entre la central de teleasistencia y la persona usuaria se finaliza aplicando el protocolo de despedida.

**RP3:** Gestionar la información de las llamadas emitidas, detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio, para garantizar la prestación del mismo.

**CR3.1** El expediente de la persona usuaria se recupera accediendo al mismo en la aplicación informática, codificando lo acaecido en la comunicación telefónica.

**CR3.2** La información obtenida en la llamada telefónica se traslada a la aplicación informática para actualizar el histórico del expediente de la persona usuaria.

**CR3.3** El informe de llamada se redacta por escrito, 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.

**CR3.4** El expediente se cierra cuando la demanda de la persona usuaria ha sido atendida, para finalizar la actuación.



## Contexto profesional

### Medios de producción

Hardware y software de teleasistencia. Equipo de comunicación telefónica.

### Productos y resultados

Llamadas salientes de la jornada de trabajo gestionadas. Información de las llamadas emitidas tramitada.

### 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. Agendas. Manuales y guías de trabajo. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, señalización, entre otros.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### Gestión de llamadas y alarmas entrantes en un servicio de teleasistencia

Nivel:	2
Código:	MF1423_2
Asociado a la UC:	UC1423_2 - Gestionar las llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Establecer el proceso de atención de la primera llamada a un servicio de teleasistencia indicando la forma de verificar el funcionamiento del equipo y la exactitud de los datos del expediente.

**CE1.1** Indicar la forma de confirmar el alta de una persona usuaria en un servicio de teleasistencia explicando la necesidad de comprobar sus datos de expediente.

**CE1.2** Explicar el modo de modificar datos en el expediente de una persona usuaria durante la atención de la primera llamada.

**CE1.3** Identificar los tipos y principales características de las personas usuarias que pueden acceder al servicio de teleasistencia.

**CE1.4** Reconocer protocolos tipo de bienvenida a un servicio de teleasistencia explicando la forma de aplicarlos.

**CE1.5** Analizar el manual de instrucciones del terminal y dispositivos auxiliares utilizados por una persona usuaria.

**CE1.6** En un supuesto práctico de presentación de una persona usuaria del servicio de teleasistencia:

- Aplicar el protocolo de bienvenida acorde a sus características (violencia de género, social, entre otras).

- Recordar las prestaciones de los que dispone una persona usuaria y compromisos adquiridos.

- Transmitir información clara y precisa sobre el funcionamiento del terminal y dispositivos auxiliares a una persona usuaria, realizando las indicaciones básicas.

- Identificar los datos clave de un expediente para comprobarlos con la ayuda de una persona usuaria y/o del personal técnico.

- Introducir los datos modificados en la aplicación informática de teleasistencia para actualizar la información del expediente.

**CE1.7** En un supuesto práctico de planificación del seguimiento, recordatorios y felicitaciones a personas usuarias:

- Reconocer los tipos de agendas existentes explicando sus características y funcionalidad.

- Recopilar la programación de las agendas de una persona usuaria aplicando el protocolo establecido.

**C2:** Aplicar procesos para gestionar llamadas y alarmas entrantes en un servicio de teleasistencia de forma que se adecúe la respuesta a la situación y características de las demandas y se movilicen los recursos en cada caso.

**CE2.1** Identificar los componentes y características de las herramientas telemáticas del operador que permiten capturar la llamada.

**CE2.2** Analizar protocolos y pautas de actuación para iniciar una comunicación telefónica y comenzar la conversación con una persona usuaria indicando la forma de identificar y seleccionar llamadas.

**CE2.3** En un supuesto práctico de manejo de la aplicación informática, obtener los datos necesarios para realizar la presentación, accediendo a un supuesto expediente.

**CE2.4** En un supuesto práctico de recepción de una alarma en la central de teleasistencia:

- Verificar la entrada de la señal en el sistema comprobando su recepción.
- Determinar la procedencia de la alarma de entre los dispositivos periféricos (dispositivos de pastillero, de nevera, de caídas, de geolocalización, entre otros) comprobándolo en el sistema
- Asignar un código a la alarma estableciendo el número según el caso.

**CE2.5** En un supuesto práctico de comunicación con personas usuarias, aplicar técnicas de comunicación para realizar conversaciones personalizadas con éstas (violencia de género, sociales, entre otras) simulándolas según el caso.

**CE2.6** Identificar los recursos, y sus criterios de movilización, para la atención de las personas usuarias, relacionándolos con los protocolos y niveles de actuación frente a emergencias.

**CE2.7** Describir protocolos y pautas de actuación para atender una comunicación telefónica de una llamada externa al sistema de teleasistencia identificando la misma.

**CE2.8** Definir el protocolo de despedida cuando se soluciona una demanda de una persona usuaria en un servicio de teleasistencia.

**CE2.9** En un supuesto práctico de entrada de una llamada:

- Aplicar el protocolo establecido para el comienzo de la comunicación con una persona usuaria iniciando la presentación ante la misma.
- Aplicar un trato personalizado con una persona usuaria utilizando habilidades de atención telefónica.
- Aplicar el protocolo de atención de llamadas no procedentes de los dispositivos de teleasistencia identificando su procedencia.
- Aplicar el protocolo establecido para la movilización de recursos derivando la información hacia los mismos.
- Identificar el nivel de actuación ante emergencias iniciando la actuación correspondiente.

**C3:** Aplicar técnicas de gestión administrativa y documental estableciendo programaciones de agendas para su seguimiento.

**CE3.1** Identificar los tipos de información a registrar y los distintos códigos a asignar, trasladándolos a un supuesto expediente personal.

**CE3.2** Explicar el modo de codificar llamadas atendidas utilizando el sistema informático.

**CE3.3** En un supuesto práctico de registro y codificación de una llamada estableciendo la actuación correspondiente:

- Identificar el tipo de llamada asignándole su código.
- Establecer los códigos a las actuaciones realizadas asignándolos en el lugar correspondiente.
- Registrar los aspectos relevantes de la conversación y actuaciones anotándolos de forma breve y precisa.

**CE3.4** Identificar los casos en los que se debe programar y registrar una agenda de seguimiento estimando las características de los mismos.

**CE3.5** En un supuesto práctico de seguimiento de atención telefónica:

- Aplicar el modo de realizar las llamadas de seguimiento asociadas a las llamadas entrantes.

- Registrar la información de una llamada de seguimiento en el expediente de una persona usuaria.
- Programar una agenda identificando la función de la misma (recordatorio, medicación, entre otras).

**CE3.6** Reconocer en la aplicación informática los apartados para el registro de la información de forma que garantice el funcionamiento del servicio.

**CE3.7** Establecer la información relevante para la elaboración de un informe utilizando el expediente y el histórico de llamadas de una persona usuaria.

**CE3.8** En un supuesto práctico de gestión de una llamada (relativa a violencia de género, entre otros), elaborar un informe conforme a una situación planteada.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4, CE2.5 y CE2.9; C3 respecto a CE3.3, CE3.5 y CE3.8.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Demostrar un buen hacer profesional.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

## Contenidos

### 1 Atención a personas usuarias del servicio de teleasistencia

Personas usuarias del servicio de teleasistencia: tipos y características

Protocolos de presentación: aplicación.

Aplicación informática: dar de alta y modificación de datos del expediente de la persona usuaria.

Terminal y dispositivos auxiliares utilizados: utilización. Manuales de instrucciones.

Agendas: tipos. Programación.

### 2 Gestión de llamadas y alarmas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos

Herramientas telemáticas: componentes y características. Aplicación informática.

Técnicas de comunicación con personas usuarias (violencia de género, entre otros).

Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos. Criterios. Pautas de actuación.

Protocolos: aplicación. Niveles de actuación frente a emergencias.

Alarmas: tipos y actuación.

### 3 Gestión administrativa y documental de actuaciones realizadas en el servicio de teleasistencia

Información a registrar: tipos (violencia de género, entre otros).

Códigos de actuaciones. Procedimiento.

Agenda de seguimiento: casos en los que se programa y registra. Técnicas de programación.

Registros que componen un expediente.

Informe de actuación: tipos, elementos. Técnicas para la elaboración de informes (violencia de género, entre otros).

Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con gestión de llamadas y alarmas entrantes en el servicio de teleasistencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Atención personalizada a la persona usuaria de teleasistencia

Nivel:	2
Código:	MF1425_2
Asociado a la UC:	UC1425_2 - Aplicar herramientas telemáticas y habilidades sociales para la prestación del servicio de teleasistencia
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Manejar aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia que permitan la comunicación con una persona usuaria y la gestión de sus demandas.

**CE1.1** Indicar el modo de dar comienzo al turno de trabajo a partir de utilización de la contraseña personal.

**CE1.2** Indicar la importancia de la confidencialidad de la contraseña personal en la operativa del servicio para identificar al trabajador garantizando la inaccesibilidad a los datos personales registrados en la aplicación informática por personal no autorizado.

**CE1.3** Explicar el modo de dar respuesta a las alarmas y agendas de la teleasistencia utilizando distinto software de teleasistencia.

**CE1.4** Reconocer el modo de garantizar la comunicación con una persona usuaria cuando se manipulan las herramientas telemáticas.

**CE1.5** Identificar las incidencias y contingencias que pueden surgir en la utilización de las herramientas telemáticas indicando la actuación a seguir.

**CE1.6** Reconocer la forma de prevenir los riesgos sobre la salud de cada profesional y equipo de trabajo aplicando normas de higiene, ergonomía y comunicación.

**CE1.7** Explicar la forma de transmitir incidencias y anomalías indicando el orden de comunicación jerárquico.

**CE1.8** En un supuesto práctico de manejo de herramientas telemáticas en un servicio de teleasistencia:

- Iniciar el turno de trabajo a través del registro personal en el software y sistema de teleasistencia teniendo acceso a los datos del expediente de una persona usuaria.
- Manejar las herramientas telemáticas siguiendo los protocolos.
- Garantizar la comunicación con una persona usuaria manipulando las herramientas telemáticas.
- Prevenir los riesgos de salud aplicando las normas de higiene, ergonomía y comunicación.
- Transmitir a la persona responsable cualquier incidencia o anomalía.

**C2:** Aplicar técnicas de comunicación telefónica con personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.

**CE2.1** Indicar los servicios de intervención de la teleasistencia domiciliaria categorizando el tipo de asistencia y sus características.

**CE2.2** Identificar habilidades socioemocionales en el transcurso de la relación con una supuesta persona usuaria fomentando su regulación emocional.

**CE2.3** Identificar habilidades de escucha activa y de transmisión de información relacionándolas con situaciones que se puedan plantear en un servicio de teleasistencia.

**CE2.4** Reconocer la forma de obtener la opinión de una persona usuaria garantizando el respeto a su decisión final.

**CE2.5** Explicar la importancia de preservar el derecho a la intimidad de una persona usuaria de forma que se mantenga la confidencialidad de la información.

**CE2.6** Identificar protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables a un servicio de teleasistencia.

**CE2.7** En un supuesto práctico de utilización de técnicas de comunicación telefónica con personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos:

- Emplear habilidades de escucha activa y de transmisión de información utilizando técnicas acordes a cada situación.

- Facilitar propuestas y alternativas, en caso necesario.

- Recoger la opinión de una persona usuaria garantizando su decisión final.

**C3:** Aplicar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la comunicación horizontal y vertical entre los miembros del equipo de trabajo.

**CE3.1** Aplicar técnicas para fomentar la cooperación entre los miembros de un equipo de trabajo, de forma que cada miembro afiance sus conocimientos y capacidad sirviéndose de la experiencia del resto.

**CE3.2** Indicar la forma de mantener el espacio físico ordenado y en condiciones higiénicas facilitando el desempeño del trabajo del turno siguiente.

**CE3.3** Presentar las formas de trasladar al resto del equipo las incidencias, favoreciendo el feedback de información y la actualización de protocolos.

**CE3.4** Explicar técnicas de comunicación que fomenten la participación activa en las reuniones de equipo, argumentado la forma de utilizarlas.

**CE3.5** Explicar la utilización de los distintos formatos y medios técnicos que permiten la transmisión de información de un turno a otro garantizando actuaciones coordinadas.

**CE3.6** Reconocer las formas de transmitir las incidencias diarias y propuestas de mejora a los miembros del equipo, proponiendo fórmulas para verificar la transmisión de la información.

**C4:** Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de teleasistencia, identificando ambas.

**CE4.1** Identificar protocolos de actuación ante situaciones de crisis explicando la forma de garantizar una respuesta rápida y eficaz a las personas usuarias.

**CE4.2** Indicar formas de afrontar las situaciones de crisis aplicando técnicas de control de estrés.

**CE4.3** En un supuesto práctico de situación de crisis generada en el servicio de teleasistencia:

- Aplicar el protocolo dando una respuesta rápida y eficaz.

- Emplear habilidades psicosociales acordes a la situación.

- Transmitir a la persona responsable la percepción de ausencia de habilidades para dar respuesta a las situaciones de crisis.

**C5:** Determinar intervenciones de asistencia domiciliaria según una supuesta demanda procedente de llamadas o alarmas.

**CE5.1** En un supuesto práctico de intervención presencial en un domicilio simulado con una persona usuaria que ha sufrido una caída:

- Registrar la salida de la llave del domicilio en su lugar correspondiente verificando la selección de la misma.
- Verificar el funcionamiento de la unidad móvil comprobando los elementos de la misma.
- Comprobar el contenido del botiquín de primeros auxilios revisando y/o reponiendo los materiales faltantes.
- Atender a una supuesta persona usuaria por una caída en el suelo realizando las movilizaciones según el caso.
- Activar recursos, avisando a profesionales y familiares.
- Registrar la entrada de la llave del domicilio en su lugar correspondiente verificando su almacenaje.

**CE5.2** Categorizar los equipos principales y periféricos describiendo las características de los mismos y las condiciones de mantenimiento.

**CE5.3** Aplicar técnicas de instalación de equipos de teleasistencia en un domicilio simulado emitiendo la primera llamada.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.7; C4 respecto a CE4.3 y C5 respecto a CE5.1

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Demostrar un buen hacer profesional.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

## Contenidos

### 1 Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia

Contraseña de acceso. Protección datos y confidencialidad.

Hardware y software de teleasistencia: tipos.

Herramientas telemáticas: manipulación y regulación.

Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

### 2 Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia

Habilidades de escucha activa y de transmisión de información. Comunicación eficaz.

Recogida de opinión de personas usuarias. Propuestas y alternativas. Derechos de la persona usuaria.

Buenas prácticas profesionales. Preservación del derecho a la intimidad.



### 3 Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia

Técnicas de trabajo en equipo. Cooperación en el servicio de teleasistencia.

Reuniones de trabajo: tipos. Actuación. Participación activa.

Técnicas de comunicación. Compartir experiencias con el equipo de trabajo.

Espacio físico de la persona operadora: orden y limpieza.

Incidencias diarias. Protocolos de actuación.

Propuestas de mejora. Transmisión a la persona responsable.

### 4 Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia

Situaciones de crisis: tipos. Actuación.

Técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.

Transmisión de ausencia de habilidades psicosociales propias.

### 5 Teleasistencia avanzada

Tecnología aplicada a la teleasistencia.

Telemedicina.

Dispositivos centrales y periféricos. Instalación y mantenimiento. Dispositivos de detección.

Dispositivos móviles de geolocalización.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### Gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

Nivel:	2
Código:	MF1424_2
Asociado a la UC:	UC1424_2 - Gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Organizar una jornada de trabajo con base en posibles llamadas diarias que se han de realizar de un servicio de teleasistencia en función del número, tipo y prioridad.
- CE1.1** Indicar la forma de acceso a aplicaciones informáticas de servicios de teleasistencia localizando un listado de agendas.
  - CE1.2** Identificar tipos de agendas explicando la forma de gestionarlas.
  - CE1.3** Explicar la forma de planificar las llamadas salientes en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.
  - CE1.4** En un supuesto práctico de organización de la actividad a realizar en una jornada de trabajo:
    - Acceder al listado de las agendas a realizar durante el turno de trabajo.
    - Identificar el listado según la tipología de demandas (violencia de género, felicitación, medicación, entre otras).
    - Establecer el orden de prioridad realizando una planificación de la actividad marcada por los compromisos adquiridos.
- C2:** Aplicar procesos de realización de llamadas salientes fomentando el contacto periódico y la confianza en el servicio de teleasistencia.
- CE2.1** Reconocer protocolos de realización de llamadas salientes identificando la forma de inicio, desarrollo y finalización de estas.
  - CE2.2** Explicar pautas de comunicación en función del tipo de personas usuarias del servicio de teleasistencia (violencia de género, sanitaria, social, entre otros).
  - CE2.3** Describir formas de conversación y duración de las llamadas relacionándolas con la finalidad de estas y las situaciones que se presenten.
  - CE2.4** En un supuesto práctico de realización de llamadas desde el servicio de teleasistencia:
    - Iniciar la conversación estableciendo una comunicación personalizada.
    - Realizar las llamadas aplicando el protocolo según se trate de agenda de seguimiento, recordatorio, medicación, felicitación o de funcionamiento del sistema.
    - Realizar la despedida aplicando el protocolo para finalizar la comunicación.
- C3:** Aplicar técnicas de gestión de información de llamadas emitidas que garantice la prestación del servicio de teleasistencia indicando la forma de elaborar informes.
- CE3.1** Identificar los casos susceptibles de elaboración de informe identificando el proceso de realización.

**CE3.2** Describir los tipos de informes del servicio de teleasistencia planteando la información, estructura, redacción y presentación.

**CE3.3** En un supuesto práctico de registro de información de llamadas emitidas:

- Recuperar el expediente de una persona usuaria en la aplicación informática.
- Codificar en la aplicación informática lo sucedido durante la conversación telefónica.
- Cumplimentar la información solicitada en la aplicación informática.
- Actualizar el histórico en el expediente de una persona usuaria.
- Redactar el informe, si fuera necesario, tras la actuación con una persona usuaria.
- Realizar el cierre del expediente tras la actuación.
- Aplicar a un caso de violencia de género.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.4 y C3 respecto a CE3.3.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Mostrar un buen hacer profesional.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

## Contenidos

### 1 Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia

Operador de referencia.

Agendas: listado. Localización en la aplicación informática. Gestión.

Protocolos y pautas de actuación para la planificación de llamadas diarias. Prioridad (violencia de género, entre otros).

Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

### 2 Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia

Protocolos para realizar las llamadas.

Presentación y despedida.

Pautas de comunicación según tipo de agenda.

### 3 Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia

Técnicas y procedimiento de registro de información.

Recuperación de expedientes de personas usuarias. Codificación.

Informes: información, estructura, redacción y presentación.

Casos susceptibles de elaboración de informe.

Transmisión de incidentes e información a la persona responsable.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la emisión y gestión de las llamadas salientes del servicio de teleasistencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.