

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF1424-N

**Nombre:** Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

**Duración:** 75 horas

**Modalidad:** Teleformación

### Objetivos:

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia. En concreto el alumno será capaz de: Organizar las llamadas diarias en función del número y tipo de llamadas para cumplir los compromisos adquiridos. 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. Gestionar la información de las llamadas emitidas detectando nuevas necesidades de la persona usuaria y del servicio para garantizar la prestación del mismo.

### Contenidos:

#### **UD1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia.**

- 1.1. Localización de las agendas en la aplicación informática: listado.
- 1.2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas.
- 1.3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias.

#### **UD2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.**

- 2.1. Protocolos para realizar las llamadas salientes.
- 2.2. Pautas de comunicación según el tipo de agenda.

#### **UD3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia.**

- 3.1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.
- 3.2. Casuística que requiere la elaboración de un informe.
- 3.3. Tipos de informes.
- 3.4. Sistemática para la elaboración de un informe.