

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2CT0539

**Nombre:** Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia

**Duración:** 20 horas

**Modalidad:** Teleformación

### **Objetivos:**

Aplicar técnicas de gestión de información de llamadas emitidas que garantice la prestación del servicio de teleasistencia indicando la forma de elaborar informes.

### **Contenidos:**

1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.
2. Casuística que requiere la elaboración de un informe.
3. Tipos de informes.
4. Sistemática para la elaboración de un informe.