

MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

Elaborado por: Fátima Poyatos

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16102-38-9 • Depósito legal: MA 239-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la unidad formativa:

Bienvenido al Módulo Formativo 1423_2 “Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de telasistencia”. Este módulo formativo pertenece al certificado SSCG0111 “Gestión de llamadas de teleasistencia”, de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de este módulo formativo es adquirir conocimiento para atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia. Para ello se explicará cómo atender a las personas usuarias en la primera llamada de teleasistencia, se detallará cómo movilizar los recursos que sean precisos y se analizarán los protocolos acerca de la gestión administrativa y documental para el establecimiento de agendas y su seguimiento.

Objetivos del módulo formativo:

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- ⑤ Atender la primera llamada al servicio de teleasistencia para verificar y, en su caso, cumplimentar los datos del expediente, garantizando el funcionamiento del sistema y la exactitud de estos.
- ⑤ Gestionar las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas, tanto de las personas usuarias así como las producidas automáticamente por el sistema de teleasistencia, valorando la situación y la demanda planteada para realizar las actuaciones necesarias y, en su caso, movilizar recursos que se precisen.

- ⑤ 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.
- ⑤ Definir características de los alimentos y bebidas teniendo en cuenta ofertas gastronómicas determinadas y el nivel de calidad de los productos.
- ⑤ Calcular las necesidades de aprovisionamiento externo e interno de géneros asociados a ofertas gastronómicas determinadas, redactando las órdenes de petición.
- ⑤ Desarrollar el proceso de aprovisionamiento interno de géneros y elaboraciones básicas de múltiples aplicaciones de acuerdo con las ofertas gastronómicas o planes de trabajo determinados, referidos a hortalizas, legumbres secas, pastas, arroces y huevos.
- ⑤ Efectuar la recepción de alimentos y bebidas para su posterior almacenaje y distribución.
- ⑤ Analizar sistemas de almacenamiento de alimentos y bebidas y ejecutar las operaciones inherentes de acuerdo con los sistemas seleccionados.
- ⑤ Calcular costes de materias primas para estimar posibles precios de las ofertas gastronómicas asociadas.

servicios socioculturales y a la comunidad

índice

MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

UD1. Atención a personas usuarias en la primera llamada de teleasistencia

1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia	15
1.1.1. Mayores	23
1.1.2. Personas con discapacidad	28
1.1.3. Mujeres víctimas de maltratos	32
1.2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia	61
1.2.1. Personas con enfermedades mentales graves	62
1.2.2. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral	63
1.3. Tipos especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones	65
1.4. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia	81
1.4.1. Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática	81
1.4.2. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos	82
1.4.3. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado	84
1.5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio	89
1.5.1. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio	89

1.5.2. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento	91
1.6. Proceso de clasificación de Agendas	92
1.6.1. Agenda de felicitación.....	94
1.6.2. Pruebas de familiarización	94
1.6.3. Seguimiento.....	94
1.6.3. Medicación	94
1.6.4. Solicitar datos pendientes	95
1.6.5. Revisión médica	96
1.6.6. Alta hospitalaria	102
1.6.7. Seguimiento incidencia técnica	102
1.6.8. Agenda fin de ausencia	103
1.6.9. Seguimiento expediente /equipo.....	103
1.6.10.Compañía.....	103
1.7. Programación de Agendas	103

UD2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos

2.1. Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.....	119
2.2. Técnicas de comunicación con personas usuarias	128
2.2.1. Tipos de comunicación	131
2.2.2. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.....	137
2.2.3. Tratamiento de la llamada.....	149
2.3. Tipologías de alarma.....	153
2.3.1. Por pulsación del terminal.....	154
2.3.2. Por activación de un dispositivo periférico	155
2.4. Tipologías de llamadas entrantes.....	155
2.4.1. Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos.....	156

2.4.2. Comunicación de datos:	
Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...	173
2.4.3. Seguimiento usuario y control del sistema:	
Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...	177
2.5. Tipos de actuación y recursos.	179
2.5.1. Intervención sólo desde el centro de atención	180
2.5.2. Movilización recursos de la empresa	180
2.5.3. Movilización recursos ajenos a las empresa	180
2.5.4. Movilización recursos propios del usuario	181
2.6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación ..	181
2.6.1. Nivel 1: Atención verbal.....	181
2.6.2. Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.....	182
2.6.3. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica	182
2.7. Protocolos de actuación.....	185
2.7.1. De inicio de la comunicación con la persona usuaria	187
2.7.2. Ante comunicaciones informativas.....	187
2.7.3. Ante emergencias	190
2.7.4. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada	193
2.7.5. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.....	193
2.7.6. Ante mantenimiento preventivo y correctivo	194

UD3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento

3.1. Protocolos de selección de	
la información relevante en una llamada entrante	205
3.1.1. Tipos de información	221
3.2. Tipología de llamadas de seguimiento.....	231
3.3. Gestión del expediente en la aplicación informática	234
3.3.1. Apartados y registros que lo componen	234
3.3.2. Códigos de la aplicación informática.....	240

3.4. Técnicas de codificación de as actuaciones y observaciones de una intervención.....	244
3.5. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.....	255
3.5.1. Casos en los que se programa	255
3.5.2. Técnicas de programación	256
3.6. Procedimiento de elaboración del informe de actuación	256
3.6.1. Tipos de informe	257
3.6.2. Elementos que lo componen	266
3.6.3. Técnicas para la elaboración de los informes.....	267

servicios socioculturales y a la comunidad

MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia

UD1

Atención a personas usuarias en la primera llamada de tele asistencia

- 1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia
 - 1.1.1. Mayores
 - 1.1.2. Personas con discapacidad
 - 1.1.3. Mujeres víctimas de maltratos
- 1.2. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia
 - 1.2.1. Personas con enfermedades mentales graves
 - 1.2.2. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
- 1.3. Tipos especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así comodencripción del manual de instrucciones
- 1.4. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia
 - 1.4.1. Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática
 - 1.4.2. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos
 - 1.4.3. Información a transmitir al usuario: prestacionesy compromisos adquiridos y funcionamiento del terminaly/o dispositivo instalado
- 1.5. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio
 - 1.5.1. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
 - 1.5.2. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expe- diente equipo, agenda de felicitación y seguimiento

- 1.6. Proceso de clasificación de Agendas
 - 1.6.1. Agenda de felicitación
 - 1.6.2. Pruebas de familiarización
 - 1.6.3. Seguimiento
 - 1.6.3. Medicación
 - 1.6.4. Solicitar datos pendientes
 - 1.6.5. Revisión médica
 - 1.6.6. Alta hospitalaria
 - 1.6.7. Seguimiento incidencia técnica
 - 1.6.8. Agenda fin de ausencia
 - 1.6.9. Seguimiento expediente/equipo
 - 1.6.10. Medicación
- 1.7. Programación de Agendas

1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia

Tal y como establece, la **Cualificación Profesional** de referencia (SSC443_2: Gestión de llamadas de tele asistencia), regulada por RD 1096/2011, de 22 de julio, la **competencia general**, de cualquier operador/tele operador de tele asistencia, es recibir, emitir y gestionar las llamadas, para prestar el servicio de tele asistencia, 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 en todo momento, la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

Así, para atender a las personas usuarias, en su **primera llamada de acceso al servicio**, los/las operadores/as de tele asistencia, deberán conocer la forma de cómo se procede ante una nueva alta en el servicio.

Para ello, es necesario que se compruebe, que los datos son correctos y corresponden a la persona, y en los casos que no corresponda, el profesional deberá corregirlos y actualizarlos. Por tanto, deben conocer cómo modificar la información contenida en el expediente informático que corresponda.

De la misma forma, ya que está contemplado, en el certificado de profesionalidad correspondiente, los/las operadores/as, deben conocer los procesos de planificación de las agendas de seguimiento, recordatorios y felicitaciones, sabiendo reconocer los diversos tipos de agendas y programándolas mediante los protocolos establecidos.

Por otro lado, el/la profesional que trabaja en el servicio de teleasistencia, para el buen desempeño de la competencia profesional, anteriormente descrita, además, requiere también el conocimiento de la **tipología y características específicas de las personas usuarias del servicio**, para poder adecuar los protocolos de bienvenida al servicio, y poder ofrecer la información pertinente sobre el uso de terminales y dispositivos auxiliares que las personas vayan a utilizar, además deberán conocer los derechos y los deberes o responsabilidades que éstas adquieren con el servicio.

Todos estos conocimientos y habilidades, que debe adquirir el/la profesional, y que estudiaremos detenidamente, a lo largo de este manual, le servirán para desempeñar su trabajo con eficiencia y eficacia.



Así, para conocer la **tipología y características**, de las personas usuarias del servicio de teleasistencia, debemos remontar al inicio de la actividad del teleasistencia, el cual surge para la atención, exclusiva, de las personas mayores.

En la actualidad, y tras detectar nuevas necesidades y colectivos prioritarios, se amplían las personas beneficiarias del servicio, resurgiendo nuevos usuarios y usuarias.

El servicio de teleasistencia, se configura como uno de los servicios básicos, destinados a la atención de las **personas en situación de dependencia**.

Grados de dependencia

Por otro lado, según el artículo 26 de la LEY 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, los grados de dependencia de los/as usuarios/as, van a ser variables, y en función a la autonomía e intensidad del cuidado establecido. Cada uno se clasificará en dos niveles:

Grado I. Dependencia moderada	Cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día, o tiene necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.
Grado II. Dependencia severa	Cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no requiere el apoyo permanente de un cuidador o cuidadora, o tiene necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal.
Grado III. Gran dependencia	Cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona, o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.

Así, un usuario o usuaria es valorado según la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, cuando se examinan sus circunstancias, y se decide otorgarle una ayuda de acuerdo a un grado y nivel determinado de dependencia.

Por tanto, podrán ser beneficiarios/as del servicio de teleasistencia, todas aquellas personas que se encuentren, en las siguientes situaciones: pérdida de autonomía personal (temporal o permanente), y/o con riesgo físico, psíquico o social.



Entendemos, que una **situación de riesgo** para la persona, puede ser: la edad, cualquier discapacidad, enfermedades, aislamiento social, situación de soledad, inseguridad, y otros problemas familiares, que puedan tener los/las posibles beneficiarios del servicio.



Pero, las personas usuarias del servicio de teleasistencia, para su utilización, deberán, al menos, cumplir el siguiente requisito: poseer unas condiciones físicas y psíquicas suficientes para la adecuada utilización del mencionado servicio. En el caso de que el/la beneficiario/a, estuviera afectado/a por la enfermedad de Alzheimer o por otras demencias relacionadas con la edad, la posibilidad de uso vendrá referida a la persona que asuma su cuidado.

Por lo tanto, el conocimiento de los distintos tipos de **personas usuarias** demandantes del servicio, de sus necesidades y peculiaridades fundamentales, y características, es esencial para el/la técnico/a especialista en el servicio de teleasistencia, dado que de esta forma podrá ofrecer un servicio de calidad.

En función a la prestación del servicio de teleasistencia, se consideran personas usuarias, las siguientes:

- **Titular del servicio de teleasistencia domiciliaria:** dispone del terminal de usuario/a, y de la Unidad de Control Remoto (UCR), por ejemplo, sería una persona mayor, que conserva las capacidades cognitivas para una buena utilización del servicio, y como tal, es titular del servicio.
- **Usuario/a con UCR adicional:** es la persona que, conviviendo con el/la titular del servicio, reúne los requisitos para ser, también, usuario/a del servicio de teleasistencia. Por lo tanto, dispondrá de una UCR adicional, para su uso exclusivo. Por ejemplo, puede ser un matrimonio de personas mayores, dónde uno de los cónyuges, por sus características, es usuario/a de una UCR adicional. Por tanto, uno de ellos es titular del servicio, y ambos usuarios del mismo.
- **Usuario/a sin UCR:** persona que, conviviendo con el/la titular del servicio de teleasistencia, y que también necesita las prestaciones y atenciones del servicio, carece de capacidad física, psíquica o sensorial, para poder solicitar por sí mismo esa atención. Ambos, son usuarios/as y beneficiarios del servicio. Sería el ejemplo, de una persona mayor, que convive con una persona con un tipo de discapacidad, que ante una situación de emergencia, se vea incapacitado para detectar esa situación y pulsar la UCR.
- **Titular de tele asistencia móvil:** usuarios/as del servicio de teleasistencia domiciliaria fija, y que es usuario/a principal del dispositivo móvil, o bien, dispone únicamente del dispositivo móvil para su atención. Puede ser el caso de, personas mayores con leves deterioros cognitivos, o el caso de una mujer en situación de maltrato.
- **Segundos usuarios/as de teleasistencia móvil, en un domicilio:** atendido exclusivamente con esta modalidad de servicio de teleasistencia, y que comparten las atenciones que el servicio proporciona, con el primer titular. Por ejemplo, varias personas mayores, que conviven juntas, y deciden darse de alta como usuarias del servicio de teleasistencia móvil, para su uso de forma individual.

○ **Usuarios/as de tele localización:** que son o no, usuarios/as del servicio de teleasistencia fija, o que conviven con otros usuarios/as del servicio, pero se benefician exclusivamente de la prestación de tele localización, que permite, la localización de la persona usuaria, ante situaciones previsiblemente peligrosas (desorientación, violencia de género...). Por ejemplo, sería el caso, de un matrimonio de personas mayores, que tiene un hijo con una ligera discapacidad intelectual, por lo que mantiene independencia y autonomía para desenvolverse por sí solo en las actividades de la vida diaria, apoyado en el servicio de teleasistencia de tele localización. A su vez, los tres, son usuarios del servicio de teleasistencia domiciliario.

Una vez, que hemos analizado, los diferentes usuarios/as, según las prestaciones ofrecidas, por el servicio de teleasistencia, veremos las características generales, tenidas en cuenta por los/las técnicos/as de **valoración del servicio**, para poder acceder a la prestación.

De forma general, y enmarcado en la Ley de dependencia, los/las técnicos/as de valoración del servicio, tendrán en cuenta, la siguiente consideración:



Un usuario o usuaria es valorado según la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, cuando se examinan sus circunstancias, y se decide otorgarle una ayuda, de acuerdo a un grado y nivel determinado de dependencia.

El baremo, que establece la Ley de dependencia, determina, los criterios objetivos, de valoración del grado de autonomía de la persona, de su capacidad para realizar las distintas actividades de la vida diaria, los intervalos de puntuación para cada uno de los grados y niveles de dependencia, y el protocolo con los procedimientos y técnicas a seguir para la valoración de las aptitudes observadas, en su caso.

El baremo, valorará la capacidad de la persona para llevar a cabo por sí misma las actividades básicas de la vida diaria, así como la necesidad de apoyo y supervisión para su realización, por personas con discapacidad intelectual o con enfermedad mental.



La valoración se realizará teniendo en cuenta, los correspondientes informes sobre la salud de la persona, y sobre el entorno en el que vive, y considerando, en su caso, las ayudas técnicas, órtesis y prótesis que le hayan sido prescritas.

Concretamente, para la prescripción de las prestaciones incluidas en el **catálogo de servicios de la Ley de dependencia**, entre ellos, el **servicio de teleasistencia domiciliaria**, los profesionales de los Servicios Sociales, tendrán en cuenta los siguientes **criterios**:

- Grado y nivel de dependencia, reconocida en resolución de la Consejería competente.
- Residir en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma de pertenencia.

- ⌚ Situación de discapacidad física, psíquica o sensorial.
- ⌚ Dificultades personales especiales, previa valoración técnica de la situación psicosocial de la persona.
- ⌚ Situación familiar, previa valoración de la composición familiar y grado de implicación de ésta en la contribución a la solución de la problemática.
- ⌚ Situación social, previa valoración de la red de apoyo social del usuario (entorno social: vecinos, amigos, voluntarios...).
- ⌚ Características de la vivienda, previa valoración de las condiciones de habitabilidad del usuario.
- ⌚ Nivel económico ajustado al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

Y con carácter prioritario, se atenderán las siguientes situaciones:

- ⌚ Persona que vive sola y sin familiares en primer y segundo grado o que, teniéndolos, demuestren realmente su incapacidad o imposibilidad para asumir su responsabilidad familiar.
- ⌚ Un IPREM comprendido entre un 0% y un 100%.
- ⌚ Familias en situación crítica por falta de un miembro clave (hospitalización, internamiento temporal o definitivo, etc.) o que, estando los miembros clave, no ejerzan el rol que le corresponde por incapacidad total o imposibilidad para asumir los cuidados. Situaciones de crisis personal o convivencial.
- ⌚ Familias o miembros convivenciales con situaciones relacional conflictivas (malos tratos, abandono del hogar, menores en riesgo...).
- ⌚ Deficiencias en las condiciones de la vivienda (barreras arquitectónicas dentro o fuera de la vivienda, insalubridad o falta de habitabilidad).
- ⌚ Máxima valoración en su capacidad funcional.
- ⌚ Otros factores: usuarios incluidos en otros programas de los Servicios Sociales que, de forma temporal o definitiva, precisen de este servicio como parte de su tratamiento.

Los servicios del Catálogo, del artículo 15 de la Ley reguladora, tendrán carácter prioritario, y se prestarán a través de la oferta pública de los Servicios Sociales de las respectivas Comunidades Autónomas, mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados.

La prioridad en el acceso a los servicios vendrá determinada por el grado y nivel de dependencia y, a igual grado y nivel, por la capacidad económica del solicitante.



Catálogo de servicios

- ⌚ Servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.
- ⌚ Servicio de Tele asistencia.
 - ↳ Servicio de Ayuda a domicilio.
 - Atención de las necesidades del hogar.
 - Cuidados personales.
 - ↳ Servicio de Centro de Día y de Noche.
 - Centro de Día para mayores.
 - Centro de Día para menores de 65 años.
 - Centro de Día de atención especializada.
 - Centro de Noche.
 - ↳ Servicio de Atención Residencial.
 - Residencia de personas mayores en situación de dependencia.
 - Centro de atención a personas en situación de dependencia, en razón de los distintos tipos de discapacidad.

La participación de la persona usuaria en el coste del servicio, irá en función a la capacidad económica de la persona dependiente, determinada en atención a su renta y patrimonio.



Por otra parte, y de forma específica, el centro que ofrezca la prestación del servicio del teleasistencia domiciliaria, tendrá en cuenta, las siguientes características de las personas usuarias del servicio:

- ⌚ Personas que convivan solas, principalmente, mayores de ochenta años.
- ⌚ Mantenimiento óptimo de las facultades cognitivas del titular del servicio, dado que el manejo del sistema, requiere una comunicación verbal, entre la persona usuaria titular del servicio y el centro de atención.