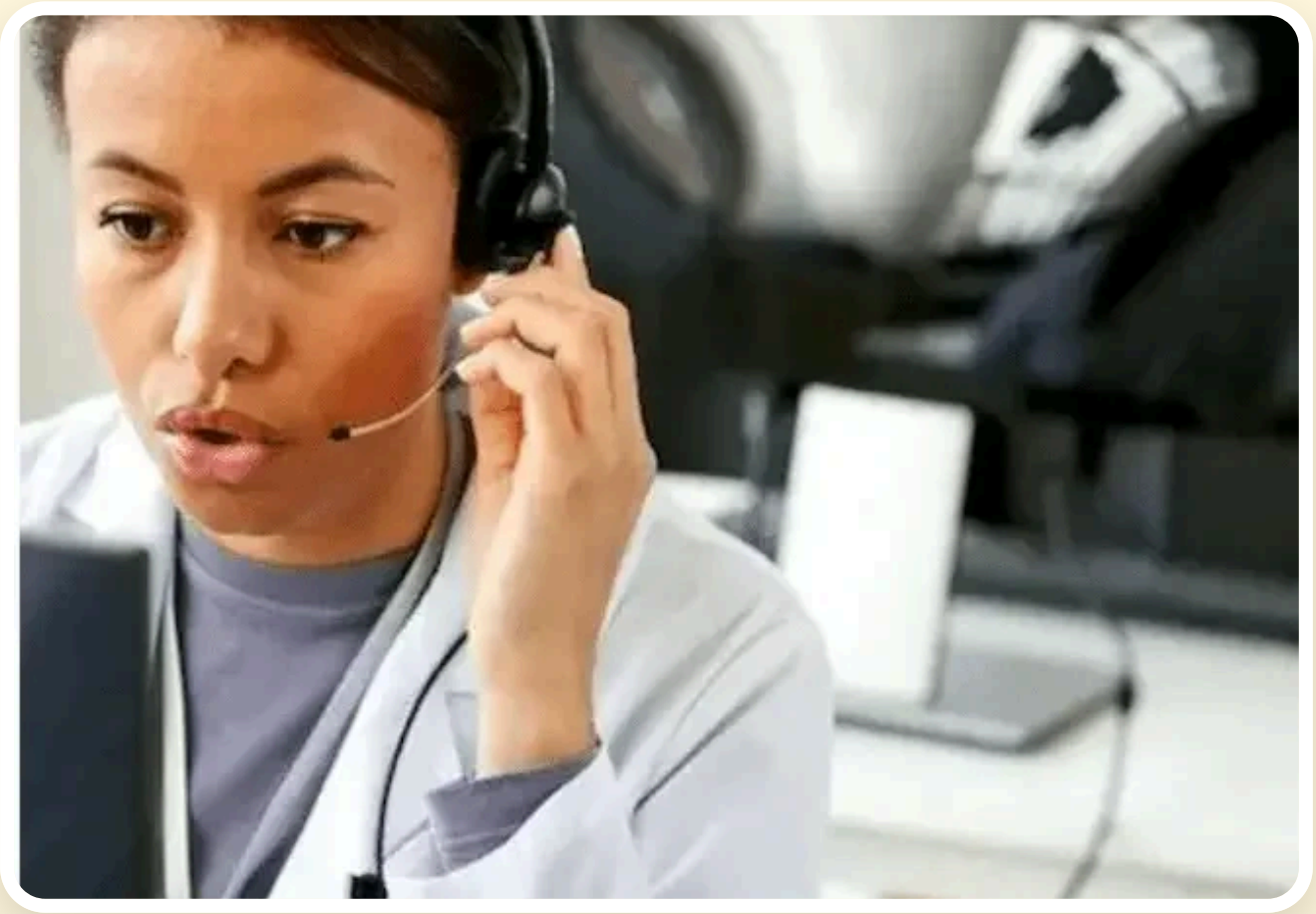
MANUAL DEL CURSO

Manual de Teleasistencia móvil

Qué es la teleasistencia móvil, a quién atiende y cómo se gestionan las llamadas entrantes y salientes, con las herramientas, técnicas y habilidades del servicio.



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-teleasistencia-movil/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **Introducción, definición y perfiles de usuarios** 2

Unidad I. Introducción y objetivos del servicio 2

Unidad II. Definición de teleasistencia móvil 2

Unidad III. Perfiles de personas usuarias 3

MÓDULO II **Atender y gestionar las llamadas entrantes** 5

Unidad IV. Qué hace la persona teleoperadora al atender llamadas 5

Unidad V. Qué hay que saber 6

Unidad VI. Cómo se valora la actuación en una llamada 7

MÓDULO III **Herramientas, técnicas y habilidades del servicio** 8

Unidad VII. Herramientas telemáticas y software 8

Unidad VIII. Comunicación telefónica con la persona usuaria 8

Unidad IX. Situaciones de crisis y control del estrés 9

Unidad X. Trabajo en equipo 9

Unidad XI. Actitudes profesionales 10

MÓDULO IV **Emitir y gestionar las llamadas salientes** 11

Unidad XII. Organizar las llamadas del día 11

Unidad XIII. Emitir las llamadas 11

Unidad XIV. Gestionar la información de las llamadas 12

MÓDULO V **Glosario de términos** 14

Unidad XV. Glosario de términos 14

REPASO **Datos clave para el examen del curso de Teleasistencia móvil** 16

MÓDULO I

Introducción, definición y perfiles de usuarios

Este módulo explica qué es la teleasistencia móvil, para qué sirve, qué la diferencia de la teleasistencia domiciliaria y a qué personas atiende. Es la base para entender el resto del manual.

! AVISO

El temario original mezcla una parte descriptiva (módulos 1 y 2) con tres guías oficiales de evaluación de competencias profesionales (módulos 3, 4 y 5). Aquí he reorganizado todo como un manual de estudio: lo que hace la persona teleoperadora, lo que debe saber y cómo debe comportarse. He dejado fuera los procedimientos internos de las comisiones de evaluación (métodos, escalas de puntuación y recomendaciones para evaluadores), porque no son contenido de estudio. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD I

Introducción y objetivos del servicio

La teleasistencia forma parte de una estrategia que busca potenciar las capacidades de las personas más vulnerables y reforzar su autonomía. Su misión es acompañar a la persona usuaria y darle seguridad, con una respuesta inmediata cuando la necesita.

La teleasistencia domiciliaria queda limitada al domicilio. La teleasistencia móvil da un paso más: ofrece sus prestaciones **dentro y fuera de casa**, y complementa a la domiciliaria.

1 Objetivos generales

- **Permanencia en el entorno habitual.** Que la persona pueda seguir viviendo en su entorno el mayor tiempo posible.
- **Autonomía.** Reforzar su independencia en la vida diaria.
- **Integración y comunicación con el exterior.** Facilitar el contacto con otras personas y el acceso a los servicios.
- **Respuesta inmediata.** Atender con rapidez las situaciones de emergencia o de inseguridad.
- **Atención personalizada y de calidad.** Adaptada a cada persona y valorada de forma continua.
- **Complemento de la teleasistencia domiciliaria.** Cubrir lo que ocurre fuera del hogar.
- **Atención permanente.** Las 24 horas del día, los 365 días del año.

UNIDAD II

Definición de teleasistencia móvil

La teleasistencia móvil es un servicio que usa **telefonía móvil, GPS u otras tecnologías** para atender a la persona usuaria donde esté. Sus elementos básicos son:

DISPOSITIVO

Un terminal móvil con botón de emergencia y sistema de manos libres, que la persona lleva consigo.

LOCALIZACIÓN

GPS u otras tecnologías que permiten saber dónde está la persona usuaria.

CENTRAL DE ATENCIÓN

Una central atendida por personal preparado, que responde a las llamadas y moviliza los recursos necesarios.

DISPONIBILIDAD

El servicio funciona las 24 horas, los 365 días del año.

Característica	Teleasistencia domiciliaria	Teleasistencia móvil
Dónde funciona	Solo en el domicilio	Dentro y fuera de casa
Relación entre ambas	Servicio base	Complemento de la domiciliaria

UNIDAD III

Perfiles de personas usuarias

El servicio se dirige a varios colectivos. Cada uno tiene condiciones propias para poder usarlo.

1 Personas mayores

- Mayores que son autónomas y salen de casa.
- Personas que ya usan la teleasistencia domiciliaria.
- Mayores que viven en zonas aisladas.
- Condición: no tener enfermedades que limiten el uso de los equipos.

2 Mujeres víctimas de violencia de género

- Ser mayores de edad.
- Que ya no convivan con el agresor.
- Tener una orden de alejamiento o haberla solicitado.
- Residir en su domicilio habitual o en un centro de acogida.
- Llegar derivadas por los servicios de Atención a la Mujer.

3 Personas con deterioro cognitivo asociado a la edad

Aquí entran la alteración de la memoria asociada a la edad (AMAE) mínima, el deterioro cognitivo leve (DCL) y el Alzheimer u otras demencias en fase leve.

→ **Fase leve.** Pueden usar el servicio.

- **Fase moderada.** Solo si el dispositivo no exige participación activa de la persona.
- **Fase severa.** El servicio no tiene sentido.

4 Personas con discapacidad

FÍSICA

Movilidad reducida, incluidas las personas que usan silla de ruedas.

INTELECTUAL

Sin dificultades graves de discernimiento y que manejan el móvil, por ejemplo algunas personas con síndrome de Down.

SENSORIAL

Dificultades de vista, de audición o de comunicación. Las personas sordas deben saber leer y escribir y manejar el móvil mediante SMS.

5 Personas con enfermedades crónicas

Por ejemplo, personas con cardiopatías o diabetes, que no tienen movilidad en zonas aisladas o que carecen de cobertura fija.

6 Personas que realizan actividades en solitario en lugares aislados

Senderistas y excursionistas, y también personas que apoyan a monitores en actividades al aire libre.

! RECUERDA

La teleasistencia móvil llega donde no llega la domiciliaria: sirve dentro y fuera de casa, con atención las 24 horas. Cada perfil tiene sus propias condiciones de acceso.

MÓDULO II

Atender y gestionar las llamadas entrantes

Este módulo describe el trabajo de la persona teleoperadora cuando recibe llamadas: qué hace, qué debe saber y cómo se valora su actuación. Se basa en la unidad de competencia UC1423_2, «Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia».

UNIDAD IV

Qué hace la persona teleoperadora al atender llamadas

Una **llamada entrante** es la que se origina cuando la persona usuaria pulsa el botón y contacta con la persona teleoperadora. También entran las llamadas automáticas que genera el sistema. La actividad se divide en tres bloques, siempre siguiendo el protocolo y las pautas de actuación del servicio.

1 Atender la primera llamada

Sirve para verificar y completar los datos del expediente.

1. **Identificar la primera llamada** y verificar que la persona está dada de alta.
2. **Presentar el servicio** y dar la bienvenida.
3. **Explicar el funcionamiento del terminal** y de los dispositivos auxiliares.
4. **Comprobar los datos** de la persona usuaria y modificarlos si hace falta.
5. **Programar agendas** de seguimiento, recordatorios o felicitaciones.

2 Gestionar las llamadas entrantes

Incluye las llamadas de las personas usuarias y las que produce el sistema automáticamente. Hay que valorar la situación y la demanda para actuar y, si hace falta, movilizar recursos.

1. **Seleccionar la línea** por la que entra la llamada para empezar la comunicación.
2. **Identificar los datos** de la persona en la aplicación (expediente, ficha...) para presentarse de forma personalizada.
3. **Gestionar la demanda.** Puede ser una petición de la persona o una llamada automática: comunicaciones técnicas, inactividad o activación del sistema.
4. **Atender las llamadas externas al sistema**, es decir, las que la persona hace por otro medio, y dejar constancia de ellas.
5. **Finalizar la llamada** con una despedida cuando la demanda ya está resuelta.

3 Registrar y documentar

Hay que codificar las actuaciones para poder hacer el seguimiento de las intervenciones.

- Registrar las actuaciones del servicio en la aplicación informática, con su código si procede.
- Registrar y programar las agendas de seguimiento.
- Anotar las actuaciones en el expediente, para crear el histórico y facilitar atenciones personalizadas posteriores.
- Registrar en la aplicación las actuaciones ante activaciones del sistema, para garantizar que el servicio funciona.
- Elaborar el informe de la actuación y, si procede, pasarlo al profesional competente de nivel superior.

UNIDAD V

Qué hay que saber

1 Primera llamada

- Protocolos de inicio y presentación.
- Técnicas de comunicación con las personas usuarias, por ejemplo con víctimas de violencia de género.
- Herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas: alta y modificación de datos del expediente.
- Tipos y características de las personas usuarias.
- Terminales y dispositivos auxiliares: manuales de instrucciones.
- Tipos de agendas y técnicas para programarlas.
- Procedimientos y códigos de actuación.

2 Llamadas entrantes y automáticas

- Cómo se gestionan las llamadas y cuándo se movilizan recursos: criterios, pautas, protocolos y niveles de actuación ante emergencias.
- Escucha activa y transmisión de información: comunicación eficaz.
- Buenas prácticas profesionales según el colectivo, y respeto al derecho a la intimidad.
- Situaciones de crisis: tipos y cómo actuar.
- Control del estrés y habilidades psicosociales para afrontar crisis.
- Tipos de alarmas automáticas y actuaciones correspondientes.

3 Gestión administrativa

- Contraseña de acceso, protección de datos y confidencialidad.
- Hardware y software de teleasistencia.
- Técnicas de registro de información y recuperación de expedientes.

→ Redacción y presentación de informes.

4 Conocimientos comunes

- Protocolos y pautas de actuación para las llamadas.
- Pautas de comunicación según el tipo de agenda.
- Cómo transmitir incidentes e información al profesional responsable.
- Trabajo en equipo y reuniones de trabajo.
- Uso del espacio físico de la persona teleoperadora y registro de incidencias diarias.
- Prevención de riesgos laborales: higiene, ergonomía y comunicación.

UNIDAD VI

Cómo se valora la actuación en una llamada

La competencia en esta unidad se comprueba con una situación profesional que puede ser simulada y en la que hay un tiempo limitado, para reproducir el estrés del trabajo real. Se dispone de los protocolos del servicio y del hardware y software de teleasistencia. La persona debe demostrar tres cosas:

1. ATENDER

Identifica a la persona usuaria y confirma el alta, aplica el protocolo de bienvenida, comprueba y modifica sus datos, explica el terminal y los dispositivos auxiliares, y programa las agendas.

2. GESTIONAR

Identifica las herramientas para capturar la llamada, inicia la comunicación con el protocolo, obtiene los datos para presentarse, aplica técnicas de comunicación, moviliza recursos según los niveles de actuación y se despide.

3. REGISTRAR

Elige la información a registrar, asigna los códigos, anota lo relevante de la conversación, hace llamadas de seguimiento, programa agendas y elabora el informe a partir del expediente.

! RECUERDA

En cada llamada se identifica a la persona, se aplican los protocolos con técnicas de comunicación adecuadas, se actúa o se movilizan recursos, se despide y todo queda registrado en el expediente.

MÓDULO III

Herramientas, técnicas y habilidades del servicio

Este módulo reúne las herramientas, técnicas y habilidades que la persona teleoperadora necesita para prestar el servicio. Se basa en la unidad de competencia UC1425_2, «Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia».

UNIDAD VII

Herramientas telemáticas y software

1 Qué hay que saber hacer

1. **Entrar con la contraseña personal e intransferible** al software y al sistema de teleasistencia al comenzar el turno. Así se accede a los datos del expediente y se mantiene su confidencialidad.
2. **Operar con el software** para gestionar las demandas de las personas usuarias, como alarmas y agendas.
3. **Usar las herramientas telemáticas** para mantener la comunicación con la persona ante cualquier incidencia o contingencia.
4. **Aplicar las normas de higiene, ergonomía y comunicación** para prevenir riesgos de salud, y avisar al profesional competente de nivel superior de cualquier incidencia o anomalía.

2 Conocimientos de apoyo

- Uso de la contraseña, protección de datos y confidencialidad.
- Técnicas de registro de información, recuperación de expedientes y redacción de informes.
- Prevención de riesgos laborales: higiene, ergonomía y comunicación.
- Un espacio de trabajo ordenado y limpio.

> **! IMPORTANTE**
>
> La contraseña es personal e intransferible. No se comparte, porque da acceso a datos confidenciales de las personas usuarias.

UNIDAD VIII

Comunicación telefónica con la persona usuaria

- **Técnicas de comunicación y transmisión de información.** Escucha activa, empatía y asertividad.
- **Recoger la opinión de la persona** para ofrecerle propuestas y alternativas, de modo que la decisión final sea siempre suya.

- **Confidencialidad.** Se aplican técnicas para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.
- **Buenas prácticas profesionales según el colectivo.** No se atiende igual a todas las personas.
- **Protocolos y normativa.** Las actividades se realizan siguiendo los protocolos, la normativa y las buenas prácticas aplicables.

UNIDAD IX

Situaciones de crisis y control del estrés

A veces la persona teleoperadora debe afrontar una crisis durante la atención telefónica. Para eso se emplean habilidades psicosociales y el protocolo del servicio.

1. **Aplicar el protocolo** de actuación ante situaciones críticas, para garantizar una respuesta a la persona usuaria.
2. **Usar técnicas de control del estrés**, para mantener el funcionamiento del servicio y cuidar el estado emocional de la propia persona profesional.
3. **Reconocer los propios límites.** Si faltan habilidades psicosociales ante una situación concreta, se transmite al profesional competente para garantizar la eficacia del servicio.

> **! RECUERDA**
>
> Pedir ayuda al profesional competente cuando una situación te supera no es un fallo: forma parte del protocolo.

UNIDAD X

Trabajo en equipo

- **Cooperar con el equipo** para responder a la persona usuaria, aprovechando la experiencia y el apoyo de los compañeros.
- **Dejar el espacio físico ordenado** para facilitar el trabajo del turno siguiente.
- **Transmitir las incidencias diarias** al equipo para resolverlas entre todos y, si hace falta, crear nuevos procesos y protocolos.
- **Participar activamente en las reuniones periódicas** para tratar las incidencias y su seguimiento.
- **Registrar las incidencias del turno** para comprobarlas y seguirlas en el turno siguiente, con una actuación coordinada.
- **Transmitir propuestas de mejora** a los responsables, para mejorar la calidad del servicio de forma continua.

Actitudes profesionales

Además de saber y saber hacer, se valora cómo es la persona en el trabajo. Estas actitudes son comunes a todas las funciones de teleasistencia.

CON LA EMPRESA

- Interés por la misión, los valores y la política de calidad.
- Flexibilidad ante distintas situaciones.
- Comunicar las incidencias por los canales establecidos.
- Responsabilidad con horarios y funciones.
- Autonomía para resolver contingencias.
- Transmitir la información con claridad, de forma ordenada y estructurada.

CON LAS PERSONAS

- Empatía y sociabilidad.
- Orientar a la persona usuaria y generar confianza.
- Coordinarse con el equipo.
- Saber escuchar mejoras y dificultades.
- Cortesía, respeto y discreción.

CAPACIDADES INTERNAS

- Iniciativa.
- Autocontrol.
- Confianza en uno mismo.
- Creatividad.
- Orientación al logro.
- Razonamiento crítico y capacidad de proponer mejoras.

MÓDULO IV

Emitir y gestionar las llamadas salientes

Este módulo explica cómo se organizan y se hacen las llamadas que parten de la central hacia las personas usuarias. Se basa en la unidad de competencia UC1424_2, «Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia».

UNIDAD XII

Organizar las llamadas del día

Una **llamada saliente** es la que hace la persona teleoperadora desde el servicio hacia la persona usuaria o hacia sus recursos públicos o privados. Casi siempre salen de las agendas.

1. **Localizar el listado de agendas** en la aplicación informática, cada día y en cada turno, para coordinarlas.
2. **Identificar los tipos de agenda** para gestionar las que se te han asignado.
3. **Planificar las llamadas por orden de prioridad** para cumplir los plazos acordados con la persona usuaria.

Todo se hace siguiendo el protocolo y las pautas de actuación del servicio.

1 Qué hay que saber

- Organización de la jornada: listados de agendas y localización de las llamadas del turno.
- Protocolos y pautas de actuación.
- Planificación de las llamadas diarias.
- Recuperación de expedientes.
- Pautas de comunicación según el tipo de agenda.

UNIDAD XIII

Emitir las llamadas

El objetivo es mantener el contacto con la persona usuaria, fomentar su confianza en el servicio y prevenir situaciones de riesgo.

1. **Seleccionar la llamada de la agenda** en la aplicación informática para empezar la comunicación.
2. **Identificar los datos de la persona usuaria** para presentarse de forma personalizada.
3. **Plantear la conversación según el objetivo de la agenda**, para obtener información de la persona o del funcionamiento del sistema.

4. **Despedirse** para cerrar la comunicación entre la central y la persona usuaria.

1 Tipos de agenda

SEGUIMIENTO

Llamadas de seguimiento a la persona usuaria.

RECORDATORIO

Llamadas programadas como recordatorio.

MEDICACIÓN

Llamadas relacionadas con la medicación.

FELICITACIÓN

Llamadas por eventos especiales, como un cumpleaños.

VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Llamadas con técnicas de comunicación propias para este colectivo.

TÉCNICAS

Llamadas para obtener información del funcionamiento del sistema.

Según el glosario del servicio, las agendas también se programan ante eventos como un alta hospitalaria o el regreso de vacaciones.

2 Qué hay que saber

- Herramientas telemáticas y aplicación informática.
- Comunicación con las personas usuarias, incluidas las víctimas de violencia de género.
- Pautas y protocolos para realizar llamadas, y protocolos de presentación y despedida.
- Buenas prácticas profesionales según el colectivo y respeto al derecho a la intimidad.
- Técnicas de control del estrés.

UNIDAD XIV

Gestionar la información de las llamadas

Después de llamar hay que registrar lo ocurrido y detectar nuevas necesidades de la persona o del servicio.

1. **Recuperar el expediente** de la persona usuaria en la aplicación informática.
2. **Anotar la información obtenida** en la llamada para actualizar el histórico del expediente.
3. **Redactar el informe de la llamada** y pasarlo a la persona competente cuando se requiere la intervención de otros departamentos.
4. **Cerrar el expediente** cuando la demanda de la persona ya ha sido atendida.

1 Qué hay que saber

- Técnicas y procedimientos de registro de información.
- Hardware y software de teleasistencia.
- Herramientas telemáticas y documentales.
- Redacción y presentación de informes.
- Transmisión de incidentes al profesional responsable, trabajo en equipo y propuestas de mejora.

> **! RECUERDA**
>
> Las llamadas salientes se organizan por prioridad, se adaptan al tipo de agenda, y siempre terminan con el registro en el expediente.

MÓDULO V

Glosario de términos

Estos son los términos básicos que se usan a lo largo del manual, tal como los define el glosario del temario.

UNIDAD XV

Glosario de términos

Término	Significado
Teleasistencia	Servicio que, de forma ininterrumpida, presta atención personalizada y facilita asistencia a la persona usuaria. Responde de inmediato en momentos de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento, con apoyo de recursos y de las tecnologías de la información y la comunicación.
Persona usuaria	Persona que recibe el servicio de teleasistencia.
Central de atención	Unidad operativa especializada, con soporte tecnológico, de comunicaciones y recursos humanos para gestionar el servicio.
Terminal	Dispositivo tecnológico fijo o móvil que permite la comunicación en los dos sentidos entre la persona usuaria y el centro de atención. En los fijos va asociada una unidad de control remoto, en forma de reloj o colgante, que activa el terminal a distancia.
Dispositivos auxiliares	Dispositivos instalados en el domicilio que detectan situaciones de riesgo de forma automática: incendios, humos, caídas, inactividad o salidas no controladas, entre otras.
Llamada entrante	Comunicación que se origina cuando la persona usuaria pulsa el botón y contacta con la persona teleoperadora.
Llamada saliente	Comunicación que origina la persona teleoperadora desde el servicio hacia la persona usuaria o sus recursos públicos o privados.
Alarma o llamada automática	Llamada que se produce cuando se activan los dispositivos tecnológicos, ya sea el terminal o los dispositivos auxiliares.
Agenda	Programación de recordatorios en el software que permite hacer llamadas de seguimiento o ante eventos especiales: cumpleaños, alta hospitalaria, regreso de vacaciones...
Expediente	Conjunto de registros y datos de la persona usuaria: historial, valoración, recursos y todas las comunicaciones y actuaciones realizadas. Puede estar en soporte informático o en papel.

Término	Significado
Comunicaciones	Intercambio de información entre el personal del servicio, la persona usuaria y otros recursos de atención, por teléfono u otro medio.

Datos clave para el examen del curso de Teleasistencia móvil

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

24 h / 365 días
atención permanente del servicio

Dentro y fuera de casa
la teleasistencia móvil complementa a la domiciliaria

6 perfiles
mayores, víctimas de violencia de género, deterioro cognitivo, discapacidad, enfermedades crónicas y actividades en solitario

Fase leve
de Alzheimer o demencia: pueden usar el servicio; en fase moderada solo si no exige participación activa; en fase severa no tiene sentido

UC1423_2
atender y gestionar las llamadas entrantes

UC1425_2
manejar las herramientas, técnicas y habilidades del servicio

UC1424_2
emitir y gestionar las llamadas salientes

Contraseña
personal e intransferible, para acceder al software al empezar el turno

Decisión final
la toma siempre la persona usuaria

Llamada entrante
la origina la persona usuaria al pulsar el botón

Llamada saliente
la origina la persona teleoperadora desde la central

Agenda
programa recordatorios y llamadas de seguimiento o de eventos especiales

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-teleasistencia-movil/