

Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia (MF1423_2)

Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia (MF1423_2)

Duración: 90 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia.
1.1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
1.1.2. Mayores.
1.1.3. Personas con discapacidad.
1.1.4. 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 como descripción 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: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/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 expediente 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.
1.6.4. Medicación.

© icaformación2026

1.6.5. Solicitar datos pendientes.
1.6.6. Revisión médica.
1.6.7. Alta hospitalaria.
1.6.8. Seguimiento incidencia técnica.
1.6.9. Agenda fin de ausencia.
1.6.10. Seguimiento expediente /equipo.
1.6.11. Compañía.
1.7. Programación de Agendas.
2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.
2.1. Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
2.2. Técnicas de comunicación con personas usuarias:
2.2.1. Tipos de comunicación.
2.2.2. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
2.2.3. Tratamiento de la llamada.
2.3. Tipologías de alarma.
2.3.1. Por pulsación del terminal.
2.3.2. Por activación de un dispositivo periférico.
2.4. Tipologías de llamadas entrantes:
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...
2.4.2. Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...
2.4.3. Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...
2.5. Tipos de actuación y recursos.
2.5.1. Intervención sólo desde el centro de atención.
2.5.2. Movilización recursos de la empresa.
2.5.3. Movilización recursos ajenos a la empresa
2.5.4. Movilización recursos propios del usuario.
2.6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
2.6.1. Nivel 1: Atención verbal.
2.6.2. Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
2.6.3. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
2.7. Protocolos de actuación:
2.7.1. De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
2.7.2. Ante comunicaciones informativas.
2.7.3. Ante emergencias.
2.7.4. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
2.7.5. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
2.7.6. Ante mantenimiento preventivo y correctivo.
3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para

© icaformación2026

su seguimiento.

3.1. Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.

3.1.1. Tipos de información.

3.2. Tipología de llamadas de seguimiento.

3.3. Gestión del expediente en la aplicación informática.

3.3.1. Apartados y registros que lo componen.

3.3.2. Códigos de la aplicación informática.

3.4. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención

3.5. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.

3.5.1. Casos en los que se programa.

3.5.2. Técnicas de programación.

3.6. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.

3.6.1. Tipos de informe.

3.6.2. Elementos que lo componen.

3.6.3. Técnicas para la elaboración de los informes.

© icaformación2026