

Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

Horas

60

Acerca de este curso

Cod: MF1424_2_V2

Tema 1. 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

Tema 2. 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

Tema 3. 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

¿Qué aprenderás?

- Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.
- 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.