

## Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

**Código del curso:** MF1424

**Horas:** 60

### Descripción del curso:

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.