

ANNEX I

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Gestió de trucades de teleassistència

Codi: SSCG0111

Família professional: Serveis socioculturals i a la comunitat

Àrea professional: Atenció social

Nivell de qualificació professional: 2

Qualificació professional de referència:

SSC443_2: Gestió de trucades de teleassistència (RD 1096/2011, de 22 de juliol)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC1423_2: Atendre i gestionar les trucades d'entrada del servei de teleassistència.

UC1424_2: Emetre i gestionar les trucades de sortida del servei de teleassistència.

UC1425_2: Manejar les eines, tècniques i habilitats per prestar el servei de teleassistència.

Competència general:

Rebre, emetre i gestionar les trucades per prestar el servei de teleassistència mitjançant les eines telemàtiques, tècniques d'atenció telefònica i habilitats psicossocials i de treball en equip, per donar resposta a les necessitats i demandes dels usuaris i mobilitzar els recursos necessaris si convé, garantint en tot moment la qualitat del servei, el tracte personalitzat i la confidencialitat de la informació.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa l'activitat professional en l'àmbit públic i privat, per compte d'altri, en qualsevol organització que disposi de centre d'atenció per prestar serveis de teleassistència sota la supervisió del professional competent de nivell superior. En el desenvolupament de l'activitat professional s'apliquen els principis d'accessibilitat universal d'acord amb la legislació vigent.

Sectors productius:

Se situa en el sector de serveis socials i socio-sanitaris, en les activitats productives següents: recepció, emissió i gestió de trucades; gestió administrativa i documental; coordinació i mobilització de recursos personals, socials, sanitaris i d'emergència.

Ocupacions i llocs de treball rellevants:

Teleoperador/a de teleassistència.



Operador/a de teleassistència.

Requisits necessaris per a l'exercici professional:

Tenir l'acreditació establerta per l'Administració competent.

Durada de la formació associada: 310 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1423_2: Atenció i gestió de trucades d'entrada en un servei de teleassistència (90 hores).

MF1424_2: Emissió i gestió de trucades de sortida en un servei de teleassistència (60 hores).

MF1425_2: Maneig d'eines, tècniques i habilitats per prestar un servei de teleassistència (80 hores).

MP0416 Mòdul de pràctiques professionals no laborals: Gestió de trucades de teleassistència (80 hores).

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

El perfil professional del certificat de professionalitat es defineix per la qualificació professional i/o per les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals que aquest tingui de referència. Inclou les realitzacions professionals (RP) i els criteris de realització (CR) de cadascuna de les unitats de competència que conformen el certificat de professionalitat.

Aquesta informació es pot consultar, en català, al Catàleg de Qualificacions Professionals de Catalunya publicat al web de l'Institut Català de Qualificacions Professionals, a http://aplitic.xtec.cat/e13_cfp_icqp/menuInici.do.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'ENTRADA EN UN SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Codi: MF1423_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1423_2: Atendre i gestionar les trucades d'entrada del servei de teleassistència.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Establir el procés d'atenció de la primera trucada a un servei de teleassistència indicant la manera de verificar el funcionament de l'equip i l'exactitud de les dades de l'expedient.

CE1.1 Indicar la manera de confirmar l'alta d'un usuari en un servei de teleassistència explicant la necessitat de comprovar les seves dades d'expedient.

CE1.2 Explicar la manera de modificar dades en l'expedient d'un usuari durant l'atenció de la primera trucada.

CE1.3 Identificar els tipus i les característiques principals d'usuaris que poden accedir al servei de teleassistència.

CE1.4 Conèixer els protocols tipus de benvinguda en un servei de teleassistència i explicar com aplicar-los.

CE1.5 Analitzar el manual d'instruccions del terminal i els dispositius auxiliars que utilitza l'usuari.

CE1.6 En un procés de presentació d'un usuari del servei de teleassistència:

- Aplicar el protocol de benvinguda d'acord amb les seves característiques.
- Recordar les prestacions de què disposa l'usuari i els compromisos adquirits.
- Transmetre a l'usuari informació clara i precisa sobre el funcionament del terminal i els dispositius auxiliars, segons les indicacions bàsiques.
- Identificar les dades clau d'un expedient per comprovar-les amb l'ajuda de l'usuari o el personal tècnic.
- Introduir les dades modificades en l'aplicació informàtica de teleassistència per actualitzar la informació de l'expedient.

CE1.7 En un procés de planificació del seguiment, els recordatoris i les felicitacions a usuaris:

- Conèixer els tipus d'agendes i explicar-ne les característiques i la funció.
- Programar les agendas dels usuaris aplicant el protocol establert.

C2: Aplicar processos per gestionar trucades d'entrada en un servei de teleassistència de manera que s'adeqüi la resposta a la situació i les característiques de les demandes, i es mobilitzin els recursos en cada cas.

CE2.1 Identificar els components i les característiques de les eines telemàtiques de l'operador que permeten capturar la trucada.

CE2.2 Analitzar protocols i pautes d'actuació per iniciar una comunicació telefònica i començar la conversa amb un usuari, indicant la manera d'identificar i seleccionar trucades.

CE2.3 En un procés de maneig de l'aplicació informàtica, obtenir les dades necessàries per fer la presentació.

CE2.4 En un procés de comunicació amb usuaris, aplicar tècniques de comunicació per establir converses personalitzades.

CE2.5 Identificar els recursos i criteris de mobilització per atendre els usuaris, i relacionar-los amb els protocols i nivells d'actuació davant d'emergències.

CE2.6 Descriure protocols i pautes d'actuació per atendre una comunicació telefònica d'una trucada externa al sistema de teleassistència.

CE2.7 Definir el protocol de comiat quan se soluciona una demanda d'un usuari en un servei de teleassistència.

CE2.8 En un procés d'entrada d'una trucada:

- Aplicar el protocol establert per iniciar la comunicació amb l'usuari.
- Aplicar un tracte personalitzat amb l'usuari.
- Aplicar el protocol d'atenció de trucades no procedents dels dispositius de teleassistència.
- Aplicar el protocol establert per mobilitzar recursos.
- Identificar el nivell d'actuació davant d'emergències.

C3: Aplicar tècniques de gestió administrativa i documental, i establir programacions d'agendes per seguir-les.

CE3.1 Identificar els tipus d'informació que s'han de registrar i els diferents codis que s'han d'assignar.

CE3.2 Explicar la manera de codificar trucades ateses utilitzant el sistema informàtic.

CE3.3 En un procés de registre, codificació i actuació d'una trucada:

- Identificar el tipus de trucada aplicant-ne el codi.
- Aplicar els codis de les actuacions fetes.
- Registrar els aspectes rellevants de la conversa i les actuacions.

CE3.4 Identificar els casos en què s'ha de programar i registrar l'agenda de seguiment.

CE3.5 En un procés de seguiment d'atencions:

- Aplicar la manera de fer les trucades de seguiment associades a les trucades d'entrada.
- Registrar la informació d'una trucada de seguiment en l'expedient d'un usuari.
- Programar una agenda.

CE3.6 Conèixer en l'aplicació informàtica els apartats per al registre de la informació de manera que garanteixi el funcionament del servei.

CE3.7 Establir la informació rellevant per elaborar un informe utilitzant l'expedient i l'històric de trucades d'un usuari.

CE3.8 En un supòsit pràctic de gestió d'una trucada, elaborar un informe conforme a una situació plantejada.

Sumari

1. Atenció a usuaris en la primera trucada de teleassistència.

- Tipologia i característiques dels usuaris de teleassistència:
 - Gent gran.
 - Persones amb discapacitat.
 - Dones víctimes de maltractaments.
- Tipologia i característiques de les persones excloses del servei de teleassistència:
 - Persones amb malalties mentals greus.
 - Persones amb deficiències notòries d'audició i expressió oral.
- Tipus, especificacions i ús dels terminals i dispositius auxiliars, així com descripció del manual d'instruccions.
- Procés d'alta en un servei de teleassistència:
 - Protocol d'identificació de la trucada en l'aplicació informàtica.
 - Aplicació del protocol de benvinguda corresponent: tipus.
 - Informació que cal transmetre a l'usuari: prestacions i compromisos adquirits, i funcionament del terminal o dispositiu instal·lat.
- Protocols de modificació de dades en l'aplicació informàtica després d'atendre la primera trucada al servei:
 - Especificacions d'actualització de dades: modificar dates i activar el servei.
 - Procés de generar agendes de: familiarització, seguiment d'expedient o equip, felicitació, seguiment general.
- Procés de classificació d'agendes:
 - Agenda de felicitació.
 - Proves de familiarització.
 - Seguiment.
 - Medicació.
 - Sol·licitar dades pendents.
 - Revisió mèdica.
 - Alta hospitalària.
 - Seguiment d'incidència tècnica.
 - Agenda de final d'absència.

- Seguiment d'expedient o equip.
- Companyia.
- Programació d'agendes.

2. Gestió de trucades d'entrada en serveis de teleassistència i mobilització de recursos.

- Característiques, identificació, descripció dels components de les eines telemàtiques.
- Tècniques de comunicació amb usuaris:
 - Tipus de comunicació.
 - Tècniques de comunicació eficaç: escolta activa i tècnica per escoltar millor.
 - Tractament de la trucada.
- Tipologies d'alarma:
 - Per pulsació del terminal.
 - Per activació d'un dispositiu perifèric.
- Tipologies de trucades d'entrada:
 - Petició d'ajuda: per emergència social, sanitària, crisi de soledat i angoixa, per parlar una estona, demanar informació del sistema o els recursos, etc.
 - Comunicació de dades: avaries o errors, absències i retorns, saludar, etc.
 - Seguiment de l'usuari i control del sistema: primera connexió, proves de familiarització, seguiment de l'usuari des del centre, etc.
- Tipus d'actuació i recursos:
 - Intervenció només des del centre d'atenció.
 - Mobilització de recursos de l'empresa.
 - Mobilització de recursos aliens a les empreses.
 - Mobilització de recursos propis de l'usuari.
- Procediments de tractament de les trucades segons els nivells d'actuació:
 - Nivell 1: atenció verbal.
 - Nivell 2: atenció verbal i mobilització de recursos.
 - Nivell 3: seguiments i atenció personal (agenda, recordatoris i actualització periòdica).
- Protocols d'actuació:
 - D'inici de la comunicació amb l'usuari.
 - Davant de comunicacions informatives.
 - Davant d'emergències.
 - De comiat i tancament després de solucionar la demanda sol·licitada.
 - Davant d'una trucada externa al sistema de teleassistència.
 - Davant d'un manteniment preventiu i correctiu.

3. Tècniques de gestió administrativa i documental per a l'establiment i el seguiment de programacions d'agendes.

- Protocols de selecció de la informació rellevant en una trucada d'entrada.
 - Tipus d'informació.
- Tipologia de trucades de seguiment.
- Gestió de l'expedient en l'aplicació informàtica.
 - Apartats i registres que el componen.
 - Codis de l'aplicació informàtica.
- Tècniques de codificació de les actuacions i observacions d'una intervenció.
- Procés de programació de l'agenda de seguiment.
 - Casos en què es programa.
 - Tècniques de programació.
- Procediment d'elaboració de l'informe d'actuació.
 - Tipus d'informe.
 - Elements que el componen.
 - Tècniques per elaborar els informes.

Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 2:

DENOMINACIÓ: EMISSIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES DE SORTIDA EN UN SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Codi: MF1424_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1424_2: Emetre i gestionar les trucades de sortida del servei de teleassistència.

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Organitzar una jornada de treball basada en possibles trucades diàries que s'han de fer des d'un servei de teleassistència en funció del nombre, el tipus i la prioritat.

CE1.1 Indicar la manera d'accedir a aplicacions informàtiques de serveis de teleassistència per localitzar una llista d'agendes.

CE1.2 Identificar els tipus d'agendes i explicar com gestionar-les.

CE1.3 Explicar la manera de planificar les trucades de sortida en funció del nombre, el tipus i la prioritat d'acord amb un protocol.

CE1.4 En un procés d'organització de l'activitat que s'ha de dur a terme en una jornada de treball:

- Seleccionar de la llista les agendas que s'han de fer durant el torn de treball.
- Establir l'ordre de prioritats segons el protocol i planificar l'activitat marcada pels compromisos adquirits.

C2: Aplicar processos de trucades de sortida que fomentin el contacte periòdic i la confiança en el servei de teleassistència.

CE2.1 Conèixer protocols de trucades de sortida i identificar la manera d'iniciar-les, desenvolupar-les i finalitzar-les.

CE2.2 Explicar les pautes de comunicació en funció del tipus d'usuaris del servei de teleassistència.

CE2.3 Descriure formes de conversa i durada de les trucades, i relacionar-les amb la seva finalitat i les situacions que es presentin.

CE2.4 En un procés de trucades des del servei de teleassistència:

- Començar la conversa establint una comunicació personalitzada.
- Trucar aplicant el protocol segons es tracti d'una agenda de seguiment, recordatori, medicació, felicitació o funcionament del sistema.
- Acomiadar-se aplicant el protocol per finalitzar la comunicació.

C3: Aplicar tècniques de gestió d'informació de trucades emeses que garanteixin la prestació del servei de teleassistència i indiquin la manera d'elaborar informes.

CE3.1 Identificar els casos susceptibles d'elaborar informes i el procés per fer-los.

CE3.2 Descriure els tipus d'informes del servei de teleassistència plantejant la

informació, l'estructura, la redacció i la presentació.

CE3.3 En un procés de registre d'informació de trucades emeses:

- Recuperar l'expedient de l'usuari en l'aplicació informàtica.
- Codificar en l'aplicació informàtica el que ha passat durant la conversa telefònica.
- Emplenar la informació sol·licitada en l'aplicació informàtica.
- Actualitzar l'històric en l'expedient de l'usuari.
- Redactar l'informe, si cal, després de l'actuació de l'usuari.
- Tancar l'expedient després de l'actuació.

Sumari

1. Organització de la jornada de treball en serveis de teleassistència.

- Localització de les agendes en l'aplicació informàtica: llista.
- Sistemes d'identificació i gestió de les agendes.
- Metodologia per a la planificació de les trucades diàries:
 - Identificació de l'operador de referència.
 - Organització de les trucades en funció del nombre, el tipus i la prioritat d'acord amb un protocol.
 - Protocols i pautes d'actuació.

2. Emissió de trucades en serveis de teleassistència.

- Protocols per fer les trucades de sortida.
- Pautes de comunicació segons el tipus d'agenda:
 - Tipus de presentació.
 - Tipus i durada de la conversa.
 - Mètodes per dirigir la conversa.
 - Tipus de comiat.

3. Gestió d'informació de trucades emeses en serveis de teleassistència.

- Tècniques i procediment de registre d'informació en l'expedient de l'usuari: codificació.
- Casuística que requereix l'elaboració d'un informe.
- Tipus d'informes.
- Sistemàtica per elaborar un informe:
 - Recopilació de la informació necessària per elaborar l'informe.
 - Estructuració de l'informe.
 - Redacció de l'informe.
 - Presentació de l'informe al professional competent.

Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del real decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 3:

Denominació: MANEIG D'EINES, TÈCNiques I HABILITATS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Codi: MF1425_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1425_2: Manejar les eines, tècniques i habilitats per prestar el servei de teleassistència.

Durada: 80 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Manejar aplicacions informàtiques del servei de teleassistència que permetin comunicar-se amb l'usuari i gestionar les seves demandes.

CE1.1 Indicar la manera de començar el torn de treball a partir de l'ús de la contrasenya personal.

CE1.2 Indicar la importància de la confidencialitat de la contrasenya personal del treballador per garantir la inaccessibilitat de personal no autoritzat a les dades personals registrades en l'aplicació informàtica.

CE1.3 Explicar la manera de donar resposta a les alarmes i agendes de la teleassistència utilitzant diferents programaris de teleassistència.

CE1.4 Conèixer la manera de garantir la comunicació amb l'usuari quan es manipulen i regulen les eines telemàtiques.

CE1.5 Identificar les incidències i contingències més usuals que poden sorgir en l'ús de les eines telemàtiques, indicant el protocol i l'actuació que cal seguir.

CE1.6 Conèixer la manera de prevenir els riscos de la salut de cada professional i equip de treball aplicant normes d'higiene, ergonomia i comunicació.

CE1.7 Explicar com transmetre incidències i anomalies indicant l'ordre de comunicació jeràrquic.

CE1.8 En un procés de maneig d'eines telemàtiques en un servei de teleassistència:

- Iniciar el torn de treball a través del registre personal en el programari i sistema de teleassistència, i accedir a les dades de l'expedient de l'usuari.
- Manejar les eines telemàtiques seguint els protocols.
- Garantir la comunicació amb l'usuari i manipular les eines telemàtiques.
- Prevenir els riscos de salut aplicant les normes d'higiene, ergonomia i comunicació.
- Transmetre al professional competent de nivell superior qualsevol incidència o anomalia.

C2: Aplicar les tècniques de comunicació telefònica amb els usuaris i organismes relacionats amb la mobilització de recursos.

CE2.1 Identificar habilitats d'escolta activa i transmissió d'informació, i relacionar-les amb diferents situacions que es puguin plantejar en un servei de teleassistència.

CE2.2 Saber com recollir l'opinió de l'usuari i garantir-ne el respecte.

CE2.3 Explicar la importància de preservar el dret a la intimitat de l'usuari de manera que es mantingui la confidencialitat de la informació.

CE2.4 Identificar protocols, normativa i bones pràctiques professionals aplicables a un servei de teleassistència.

CE2.5 En un procés d'ús de tècniques de comunicació telefònica amb els usuaris i organismes relacionats amb la mobilització de recursos:

- Emprar habilitats d'escolta activa i transmissió d'informació utilitzant tècniques d'acord amb cada situació.
- Facilitar propostes i alternatives, en cas necessari.
- Recollir l'opinió de l'usuari i garantir-ne el respecte.

C3: Aplicar habilitats de treball en equip que facilitin la comunicació horitzontal i vertical entre els diferents membres de l'equip de treball.

CE3.1 Aplicar tècniques per fomentar la cooperació entre els membres d'un equip de treball, de manera que cada membre consolidi coneixements i capacitat amb l'experiència de la resta.

CE3.2 Indicar com mantenir l'espai físic ordenat facilitant la feina del torn següent.

CE3.3 Presentar les maneres de traslladar les incidències a la resta de l'equip afavorint l'intercanvi d'informació i l'actualització de protocols.

CE3.4 Explicar tècniques de comunicació que fomentin la participació activa en les reunions d'equip.

CE3.5 Enumerar i explicar la utilització dels diferents formats i mitjans tècnics que permeten la transmissió d'informació d'un torn a un altre i garanteixen actuacions coordinades.

CE3.6 Conèixer les diferents maneres de transmetre les incidències diàries i propostes de millora als membres de l'equip.

C4: Aplicar habilitats psicosocials per afrontar possibles situacions de crisi generades en un servei de teleassistència.

CE4.1 Identificar protocols d'actuació davant de situacions de crisi i explicar com garantir una resposta ràpida i eficaç als usuaris.

CE4.2 Indicar com afrontar les situacions de crisi aplicant tècniques de control d'estrès.

CE4.3 En una situació de crisi generada en el servei de teleassistència:

- Aplicar el protocol i donar una resposta ràpida i eficaç.
- Emprar habilitats psicosocials d'acord amb la situació.
- Transmetre al professional competent la percepció d'absència d'habilitats per donar resposta a les situacions de crisi.

Sumari

1. Maneig d'eines telemàtiques de serveis de teleassistència.

- Accessibilitat a l'aplicació informàtica: ús de la contrasenya personal.
- Aplicació de la Llei orgànica de protecció de dades (LOPD):
 - Tipologia de les dades de caràcter personal a què es té accés.
 - Personal autoritzat que accedeix a l'aplicació.
- Tipus de maquinari i de programari de teleassistència:
 - Atenció d'alarmes i agendes.
- Tècniques de manipulació i regulació de les eines telemàtiques.
- Identificació de les incidències i protocol d'actuació per resoldre-les.
- Aplicació de la prevenció de riscos laborals en teleassistència:
 - Normes d'higiene.
 - Ergonomia.
 - Comunicació.

2. Tècniques de comunicació telefònica en serveis de teleassistència.

- Anàlisi de les diferents situacions que pugui plantejar l'usuari.
- Intervenció de l'operador amb usuaris i organismes relacionats amb la mobilització de recursos:
 - Habilitats d'escolta activa i transmissió d'informació en les diferents situacions.
 - Tècniques de recollida d'opinió de l'usuari.
 - Tècniques d'exposició de propostes i alternatives.
- Aplicació dels drets de l'usuari.
- Aplicació de les bones pràctiques professionals:
 - Descripció de la normativa.

- Preservació del dret de la intimitat.

3. Desenvolupament d'habilitats i tècniques de treball en equip en serveis de teleassistència.

- Aplicació dels protocols d'ordre i neteja en l'espai físic de la persona operadora.
- Tècniques de treball en equip i cooperació entre membres del servei de teleassistència.
 - Tècniques de comunicació.
 - Sistemes de participació activa.
- Metodologia per actuar i participar en reunions de treball.
- Protocols de transmissió de la informació d'un torn a un altre.
 - Identificació dels formats i mitjans tècnics.
- Protocols de comunicació de les incidències diàries i propostes de millora.
 - Identificació dels formats i mitjans tècnics.

4. Habilitats psicosocials per a l'atenció telefònica en serveis de teleassistència.

- Anàlisi de les diferents situacions de crisi que pugui plantejar l'usuari.
- Aplicació del protocol d'atenció a l'usuari en una situació de crisi:
 - Transmissió d'una imatge de professionalitat.
 - Eficàcia en l'acollida i la resposta.
- Tècniques de control intern en serveis de teleassistència: ansietat i estrès.

Criteris d'accés per als alumnes

Són els que estableix l'article 4 del real decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE GESTIÓ DE TRUCADES DE TELEASSISTÈNCIA

Codi: MP0416

Durada: 80 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: Desenvolupar amb el responsable corresponent el procés d'atenció i gestió de les trucades d'entrada en un servei de teleassistència.

CE1.1 Col·laborar amb el responsable corresponent supervisant la presentació del servei de teleassistència a un usuari, aplicant els protocols definits i identificant la informació necessària sobre el funcionament del terminal i els dispositius auxiliars, així com l'actualització de les dades bàsiques de l'expedient mitjançant les tècniques de comunicació oportunes.

CE1.2 Ajudar en el procés de planificació del seguiment, gestionant i programant les agendes establertes per enviar recordatoris i felicitacions als usuaris.

CE1.3 Manejar l'aplicació informàtica corresponent per obtenir les dades necessàries i fer la presentació a l'usuari.

CE1.4 Col·laborar en la recepció de trucades aplicant els protocols establerts per iniciar la comunicació, l'atenció de trucades no procedents dels dispositius de teleassistència i de mobilització de recursos; identificant el nivell d'actuació davant de l'emergència i codificant-la en funció de la tipologia i les actuacions dutes a terme, i elaborant els informes derivats de les trucades rebudes.

CE1.5 Donar suport en el seguiment d'atencions aplicant els protocols per a les

trucades de seguiment associades a les trucades d'entrada, registrant la informació de la trucada i programant l'agenda.

CE1.6 Col·laborar en l'elaboració d'un informe conforme a una situació plantejada en una trucada.

C2: Desenvolupar amb el responsable corresponent el procés d'emissió i gestió de les trucades de sortida aplicant les tècniques necessàries que garanteixin la prestació del servei de teleassistència.

CE2.1 Manejar l'aplicació informàtica corresponent per seleccionar la llista d'agendes que s'han de dur a terme durant el torn de treball, establir l'ordre de prioritat en funció del protocol i planificar l'activitat marcada pels compromisos adquirits.

CE2.2 Col·laborar en les trucades aplicant els protocols establerts per iniciar i finalitzar la comunicació, i també quan es tracti d'agenda de seguiment, recordatori, medicació, felicitació o funcionament del sistema.

CE2.3 Recuperar l'expedient de l'usuari, codificar la conversa telefònica, emplenar la informació sol·licitada i redactar l'informe. Tot plegat, en l'aplicació informàtica i amb la supervisió del responsable corresponent.

C3: Manejar amb el responsable corresponent les eines, tècniques i habilitats psicosocials que permeten comunicar-se amb l'usuari i gestionar les demandes en un servei de teleassistència.

CE3.1 Efectuar amb les eines telemàtiques, sota la supervisió del responsable, el registre amb les claus corresponents en el programari i sistema de teleassistència per iniciar el torn de treball, així com l'aplicació dels protocols per garantir la comunicació amb l'usuari i transmetre al professional competent de nivell superior qualsevol incidència o anomalia que succeeixi durant el torn.

CE3.2 Complir amb la normativa en prevenció de riscos de salut aplicant les normes d'higiene, ergonomia i comunicació estipulada per al servei de teleassistència.

CE3.3 Manejar les tècniques de comunicació telefònica amb els usuaris i organismes relacionats amb la mobilització de recursos, emprant habilitats d'escolta activa i de transmissió d'informació, per facilitar propostes i alternatives en cas necessari, recollir l'opinió de l'usuari i garantir-ne el respecte.

CE3.4 Emetre una resposta ràpida i eficaç sota la supervisió del responsable i seguint el protocol, així com fer servir habilitats psicosocials d'acord amb una situació de crisi generada en el servei de teleassistència.

C4: Participar en els processos de treball de l'empresa seguint les normes i instruccions establertes al centre de treball.

CE4.1 Comportar-se de manera responsable tant en les relacions humanes com laborals.

CE4.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE4.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i intentar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE4.4 Integar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE4.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE4.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Sumari

1. Procés d'atenció i gestió de les trucades d'entrada en un servei de teleassistència.

– Aplicació dels protocols d'actuació en l'alta d'un usuari del servei de teleassistència.

- Planificació i gestió de les agendes.
- Utilització de l'aplicació informàtica.
- Aplicació dels protocols per iniciar la comunicació en la recepció de trucades.
- Elecció i mobilització de recursos en cada un dels casos de recepció de trucades.
- Identificació dels nivells d'emergència en les trucades rebudes.
- Codificació de les actuacions en les trucades rebudes.
- Elaboració dels informes corresponents de trucades rebudes.
- Registre de la informació en les trucades de seguiment.
- Programació de les agendes de seguiment.

2. Procés d'emissió i gestió de trucades de sortida.

- Organització i selecció de les agendes que s'han de fer en el torn de treball.
- Aplicació dels protocols d'actuació en l'emissió i la gestió de trucades de sortida.
- Codificació de la informació sol·licitada i el succés en l'expedient informàtic.
- Redacció de l'informe després de l'actuació.

3. Maneig d'eines, tècniques i habilitats psicosocials destinades a la comunicació amb l'usuari.

- Accés al programari i sistema de teleassistència en iniciar el torn de treball mitjançant l'aplicació dels protocols que garanteixin la comunicació amb l'usuari.
- Compliment de la normativa en prevenció de riscos de salut.
- Aplicació d'habilitats d'escolta activa i de transmissió d'informació.
- Plantejament de propostes i alternatives que respectin la decisió final de l'usuari.
- Aplicació dels protocols d'actuació i de les tècniques de control en una situació de crisi del servei de teleassistència.

4. Integració i comunicació al centre de treball.

- Comportament responsable al centre de treball.
- Respecte als procediments i les normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Coneixement del procés productiu de l'organització.
- Ús dels canals de comunicació establerts al centre de treball.
- Adequació al ritme de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DELS FORMADORS

Mòduls formatius	Acreditació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Amb acreditació	Sense acreditació
MF1423_2: Atenció i gestió de trucades d'entrada en un servei de teleassistència.	<ul style="list-style-type: none"> Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents. Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents. Tècnic/a superior de la família professional de serveis socioculturals i a la comunitat. Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional de serveis socioculturals i a la comunitat. Àrea professional d'atenció social. 	2 anys	4 anys
MF1424_2: Emissió i gestió de trucades de sortida en un servei de teleassistència.	<ul style="list-style-type: none"> Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents. Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents. Tècnic/a superior de la família professional de serveis socioculturals i a la comunitat. Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional de serveis socioculturals i a la comunitat. Àrea professional d'atenció social. 	2 anys	4 anys
MF1425_2: Maneig d'eines, tècniques i habilitats per a la prestació d'un servei de teleassistència.	<ul style="list-style-type: none"> Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents. Diplomat/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o títol de grau corresponent o altres títols equivalents. Tècnic/a superior de la família professional de serveis socioculturals i a la comunitat. Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional de serveis socioculturals i a la comunitat. Àrea professional d'atenció social. 	2 anys	4 anys

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula de gestió	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3
Aula de gestió	X	X	X

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	<ul style="list-style-type: none"> - Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - Pissarres per escriure amb retolador. - Paperògraf. - Material d'aula. - Taula i cadira per al formador. - Taula i cadires per als alumnes.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments han de complir amb la normativa industrial i higienicosanitària corresponent, i han de respondre a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'utensilis, màquines i eines que s'especifiquen a l'equipament dels espais formatius ha de ser suficient per a 15 alumnes com a mínim, i s'ha d'augmentar en cas d'ampliar-ne el nombre.

Quan la formació s'adreça a persones amb discapacitat, caldrà fer les adaptacions i els ajustos necessaris per assegurar que hi participin en condicions d'igualtat.