

EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

SKU: MF1424_2_V2

Horas 60

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia, En concreto el alumno será capaz de: 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,

CONTENIDO

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