

## U.T.2.- Organización del puesto de trabajo.



### Caso práctico



**Ulises** es un joven que colabora en la asociación de voluntariado a la que también pertenecen **Ángel** y **Nieves**. Acabó el ciclo formativo de Atención a Personas en Situación de Dependencia hace un año y ahora lo han contratado como teleoperador en el servicio



de Telesistencia de la ciudad.

Aunque a **Ulises** lo que realmente le gusta de su profesión es el contacto directo con las personas, éste es su primer trabajo desde que acabo sus estudios y acude al mismo con mucha ilusión con muchas ganas, aunque eso si, son muchos los interrogantes y las dudas que tiene a cerca de este trabajo pues hay muchos aspectos del mismo que desconoce.

A su llegada al centro en su primer día de trabajo **Marta**, la directora del servicio, le irá enseñando las instalaciones del centro de Telesistencia y le explicará los aspectos básicos en torno a la organización y el funcionamiento de dicho servicio. Son muchas las cosas que **Ulises** debe de conocer antes de comenzar su trabajo como teleoperador de Telesistencia.

Además, **Ulises** ira comentando las dudas e interrogantes que le van surgiendo en sus primeros días de trabajo con sus compañeros y compañeras, los cuales irán ayudándole poco a poco en estos primeros días de aclimatación.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional

[Aviso Legal](#)

# 1.- El puesto de trabajo.



## Caso práctico

**Ulises** está muy emocionado ya que le han ofrecido un puesto de trabajo como asistente en el servicio de Telesistencia de su ciudad. Apenas ha podido dormir soñando con esa primera llamada a la que tenga que prestarle su ayuda.

Aunque él es una persona muy dinámica y trabajadora y nunca tiene miedo a los nuevos retos, cuando **Ulises** va camino hacia el centro para presentarse y que le expliquen los aspectos básicos del trabajo empieza a notar un gran cosquilleo por la barriga y una gran duda recorre toda su mente ¿seré capaz de desenvolverme con naturalidad en mi puesto de trabajo? se pregunta.

Entre las competencias profesionales del técnico en atención a personas en situación de dependencia encontramos **"Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de Telesistencia recibiendo y emitiéndolas según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas"**.



En este sentido el puesto de trabajo (entendiendo el puesto de trabajo como el lugar en el que se trabaja) debe estar equipado con todas las herramientas y materiales (los cuales estudiaremos a lo largo de esta unidad de trabajo) necesarios para que el técnico pueda desempeñar estas tareas profesionales como operador de Telesistencia.

Debemos entender que **nuestro puesto de trabajo no es una oficina**, aun a pesar de la gran cantidad de similitudes que puedan existir entre ambos, sino un lugar desde el que gestionar y atender correctamente las peticiones de ayuda de personas en situación de dependencia.

A modo de introducción de todo lo que veremos a lo largo de esta unidad, para el correcto desempeño de nuestro trabajo, necesitamos un puesto de trabajo que cumpla los siguientes requisitos:

1. Debe estar **equipado** con todas las herramientas y dispositivos necesarios para la gestión de llamadas entrantes y salientes.
2. Debe reunir unos **principios ergonómicos** mínimos que preserven la salud y el bienestar del profesional (luminosidad, poco ruido, comodidad, ...).
3. Debe ser **acogedor** y **favorecer la cooperación** entre los diferentes miembros del equipo de trabajo.



## Autoevaluación

**De cara a la correcta gestión de llamadas entrantes y salientes, nuestro puesto de trabajo debe (señala la opción correcta):**

- Debe ser un espacio bien iluminado y acústicamente libre de ruidos.
- Debe ser un espacio con una gran mesa en la que disponer de gran cantidad de documentos.

- Debe ser idéntico a una oficina normal.
- Debe ser un espacio libre, en el que no encontremos ninguno de los dispositivos o herramientas telemáticas estudiadas anteriormente, pues estas estarán en un almacén anexo guardadas.

Muy bien. Veo que has cogido las ideas clave.

Creo que deberíamos volver a repasar la unidad.

Creo que deberíamos volver a repasar la unidad.

Creo que deberíamos volver a repasar la unidad.

### **Solución**

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

## 2.- Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.



### Caso práctico

**Ulises** siempre había soñado cuando trabajase en algún centro con poner en la taquilla o en la mesa de su puesto de trabajo una foto de su novia con el objetivo de personalizarla y sentirse más cómodo. Cuando **Ulises** se lo comenta a **Marta**, la directora del centro de Teleasistencia en el que él va a trabajar, ella le comenta que cada uno de los puestos de trabajo del centro son compartidos por varios profesionales, ya que es menos costoso que tener uno para cada profesional.

Además, **Marta** aprovecha el momento para comentarle la necesidad de tenerlo siempre ordenado y limpio, no solo debido a aspectos de convivencia entre los diferentes profesionales, sino también para facilitar y optimizar el trabajo.



### Reflexiona

Más adelante estudiaremos las normas básicas de higiene y limpieza que debemos tener en cuenta en nuestro puesto de trabajo. Pero, ¿Por qué crees tú que es importante tener nuestro puesto de trabajo limpio y ordenado?

Mostrar retroalimentación

En las siguientes líneas veremos la importancia y la necesidad de mantener el orden y la limpieza en nuestro puesto de trabajo. Léelas con atención.

Es importante **mantener nuestro espacio físico de trabajo ordenado en todo momento**. Además, como veíamos en páginas anteriores, también es necesario llevar a cabo revisiones periódicas y un proceso de mantenimiento de las herramientas telemáticas y dispositivos que utilizamos. Todo ello es necesario ya que:

- ✓ Los espacios suelen ser compartidos (tal y como veremos más adelante).
- ✓ El orden optimiza nuestras intervenciones y el desorden lo entorpece, llegando incluso a imposibilitarlo.
- ✓ Hace nuestro trabajo más agradable, lo contrario favorece el estrés.
- ✓ Un buen mantenimiento evita posibles accidentes laborales o imprevistos con las herramientas que utilizamos.



### Autoevaluación

Es importante mantener nuestro  físico de trabajo  en todo momento. Además también es necesario llevar a cabo revisiones periódicas y un proceso de  de las herramientas telemáticas y



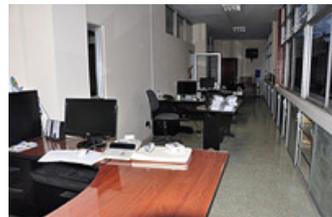
dispositivos que  .

Enviar



## 2.1.- Importancia de su mantenimiento para el turno siguiente

Es importante tener presente que en muchas ocasiones **el puesto de trabajo es compartido con más profesionales.**



Como hemos estudiado o estudiaremos en otros módulos profesionales, en todo centro de trabajo se establecen una serie de turnos de acuerdo a los cuales los diferentes profesionales van rotando. De esta manera, cuando nosotros estamos trabajando y haciendo uso de un espacio o una herramienta determinada, debemos tener presente que cuando dejemos de usarla llegará otro compañero que necesitará hacer uso de ella, por lo que es fundamental que el estado en el que la dejemos sea el adecuado.

Por ello, a la hora de hacer un uso del mismo, **debemos atender a las siguientes premisas o principios:**

- ✓ Debemos establecer un **orden común** de acuerdo al cual hacer uso todos los miembros del equipo de trabajo.
- ✓ Antes de abandonar el puesto de trabajo debemos **cerciorarnos de que todo ha quedado correctamente** (en cuanto a orden, limpieza y funcionamiento). Es importante que todo quede como estaba antes de que nosotros llegásemos para evitar que el compañero que venga después tenga que perder tiempo en organizar lo que nosotros hemos dejado desorganizado.
- ✓ Cuando detectemos algún fallo o defecto en el funcionamiento de alguno de los dispositivos o herramientas **debemos ser nosotros los que lo comuniquemos** y nunca esperar a que sea otro compañero el que lo detecte y lo comunique.
- ✓ En **espacios compartidos, debemos evitar personalizarlos** o hacer algo que pueda provocar que los demás compañeros se sientan fuera de lugar.
- ✓ Con aquellas herramientas o dispositivos auxiliares, puede ser adecuado que exista un medio en el que se realice la **reserva** pertinente del **recurso** en cuestión y/o se anote la persona que hace uso de ella y el tiempo en que se hace uso de la misma.



### Autoevaluación

**De cara a mantener nuestro puesto de trabajo en perfectas condiciones y favorecer el buen funcionamiento del equipo de trabajo, debemos atender a una serie de premisas entre las cuales destacamos (señala las correctas):**

- Cuando detectemos algún fallo o defecto en el funcionamiento de alguno de los dispositivos o herramientas debemos ser nosotros los que lo comuniquemos.

- Cada cual deberá personalizar su puesto de trabajo, independientemente de que sea compartido.

- En espacios compartidos, debemos evitar personalizarlos.

- Debemos establecer un orden común de acuerdo al cual hacer uso todos los miembros del equipo de trabajo.

Mostrar retroalimentación

## Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Correcto
4. Correcto

## 3.- Prevención de riesgos laborales.



### Caso práctico

En lo primero que **Marta** se detiene cuando **Ulises** llega a la residencia es en explicarle las pautas de prevención de riesgos laborales existentes en el centro de trabajo y que todos los profesionales deben seguir.

Evidentemente no es un trabajo de altos riesgos como puede ser la construcción o el manejo de maquinaria pesada pero, aun así, **Marta** le hace especial hincapié a **Ulises** en que es fundamental conocer una serie de aspectos fundamentales al respecto y actuar en todo momento de acuerdo a ellos.

Aunque en un principio pueda parecer que el trabajo en una oficina de Telesistencia no presenta riesgo alguno para la salud de los trabajadores lo cierto es que, por desgracia, existen diversos riesgos asociados a las características de este desempeño profesional que debemos conocer y evitar.

Tal y cómo se recoge en la siguiente imagen, los riesgos laborales más comunes para el teleoperador/a del servicio de Telesistencia son los siguientes:



El trabajo en la oficina también supone una serie de riesgos, asociados a la **ergonomía**, a la **higiene** y a la **comunicación**, que como técnicos en atención a PSD capacitados para ocupar un puesto de teleoperador del servicio de Telesistencia debemos conocer.



### Autoevaluación

Indica cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:

- Trabajar en el servicio de Telesistencia no supone ningún tipo de riesgo laboral para los profesionales.
- El trabajo en la oficina también supone una serie de riesgos, asociados a la ergonomía, a la higiene y a la comunicación, que como técnicos debemos conocer.
- El trabajo como teleoperador de Telesistencia únicamente comporta riesgos para la salud asociados a la comunicación y el sistema fonológico.
- Para el teleoperador de Telesistencia únicamente existen riesgos de tipo psicológico ya que en muchas ocasiones tendrá que soportar situaciones emocionalmente duras.

Hemos empezado con mal pie, creo que deberíamos empezar desde el principio.

Efectivamente, veo que vamos por el buen camino.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer este apartado.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer este apartado.

### **Solución**

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

## 3.1.- Normas de higiene.

Cuando hablamos de normas de higiene en el servicio de Teleasistencia nos vamos a referir, por un lado a aspectos asociados a la higiene y la limpieza del puesto de trabajo y por otro lado a aspectos asociados a la higiene personal, y más concretamente en nuestro caso a la higiene postural.



### A. Higiene y limpieza del puesto de trabajo.

Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado es fundamental de cara a prevenir posibles accidentes laborales (además de rentabilizar y optimizar el trabajo). En líneas generales podemos indicar los siguientes aspectos a tener en cuenta de cara a prevenir posibles riesgos laborales:

1. Es importante no acumular grandes cantidades de papel, libros,..que puedan molestartos y entorpecer el trabajo. Además, nunca debemos dejar materiales fácilmente inflamables cerca de enchufes, estufas,...
2. Es importante dejarlo todo ordenado y recogido en cajones o cajas.
3. Debemos evitar excesivas acumulaciones de polvo u otras sustancias que pudieran provocar alergias en los trabajadores.
4. El suelo debe estar siempre libre de obstáculos y evitar usar productos de limpieza que pudieran dejar el suelo excesivamente resbaladizo.
5. Debemos evitar dejar tableros eléctricos descubiertos, el abuso de la utilización de enchufes múltiples que obligan a absorber a los cables del edificio intensidades muy superiores a las que corresponden a sus características, produciéndose su quemado.

### B. Higiene personal y postural.

Aunque la higiene personal es importante para el desempeño de éste y cualquier otro trabajo, en el desempeño de trabajos como teleoperador de Teleasistencia adquiere especial importancia la higiene postural de la persona.

Cuando hablamos de **higiene postural** nos referimos al conjunto de normas, consejos y actitudes posturales encaminadas a mantener una correcta postura corporal evitando así posibles dolencias, daños en la columna vertebral u otras zonas de nuestro cuerpo.



## Debes conocer

Existen una serie de consejos o normas básicas de higiene postural que debes conocer para evitar posibles riesgos laborales en la oficina de Teleasistencia. Estos se recogen en el siguiente documento:

 [Anexo I. Aspectos básicos para la higiene postural.](#)



## Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

Mantener el lugar de trabajo  y ordenado es fundamental de cara a  posibles  laborales además de ayudarnos a rentabilizar y optimizar el .

Enviar

## 3.2.- Ergonomía y comunicación.

En el campo profesional de la Teleasistencia, la ergonomía analiza aquellos aspectos que abarcan al entorno artificial en el que se realizan las tareas profesionales (la oficina) relacionados directamente con los actos y acciones involucrados en toda actividad profesional que allí se realizan.



De esta manera, entre los aspectos ergonómicos a tener en cuenta en el centro de Teleasistencia encontramos los siguientes:

- ✓ **Diseño, estructura y organización del lugar de trabajo** (diseño de la silla, luminosidad del monitor,...) **y adaptación al profesional.**
- ✓ **Diseño e idoneidad de las herramientas de trabajo** (silla, auricular, teclado,...)
- ✓ **Colocación de las diferentes herramientas y utensilios** (distancia del monitor, altura de la silla,..)



### Para saber más

En la siguiente página web se recoge una información al respecto de la ergonomía en los puestos de trabajo, especialmente en la oficina, que resulta muy interesante y que como profesional del servicio de Teleasistencia es importante que conozcas. Entra en esta página web y lee con atención la información que en ella se recoge.

 [Ergonomía.](#)

Por otro lado, en el ámbito profesional de la Teleasistencia los aspectos comunicativos son muy importantes y debemos tenerlos en cuenta de cara a evitar posibles riesgos y preservar nuestra salud al respecto. Como en este trabajo la comunicación es constante es importante que tengamos en cuenta las siguientes indicaciones:

1. Los **niveles de volumen del auricular** de los dispositivos de comunicación con la persona usuaria deben ser los adecuados (ni muy altos ni excesivamente bajos)
2. Es importante que controlemos los **niveles de voz**, no hablar con la voz excesivamente alta y no forzarla nunca.
3. Debemos evitar que la garganta y las demás mucosas se nos resequen a consecuencia de aires acondicionados, calefacción o de hablar constantemente. Para ello **es importante beber agua o líquido constantemente.**



### Autoevaluación

Indica cuáles de los siguientes aspectos ergonómicos debemos tener en cuenta:

- Diseño y estructura del lugar de trabajo y su adaptación al profesional.

- Idoneidad de las herramientas de trabajo.

Colocación de las diferentes herramientas (ubicación física en el espacio).

-----

Mostrar retroalimentación

### Solución

1. Correcto
2. Correcto
3. Incorrecto

## 4.- Cooperación en el servicio de teleasistencia.



### Caso práctico

Una vez que **Marta** le ha explicado a **Ulises** las normas básicas en cuanto a seguridad, higiene y prevención de riesgos laborales, Marta le presenta al resto de compañeros del equipo de trabajo, que precisamente se encontraba reunido en la sala de personal.

**Marta** le comenta a **Ulises** la importancia que tiene la cooperación y el trabajo en equipo de cara al buen funcionamiento del servicio.



En las próximas páginas analizaremos la importancia que tiene el buen funcionamiento del equipo de trabajo también en el servicio de Teleasistencia.

En la atención a las personas en situación de dependencia que se presta desde el servicio de Teleasistencia nunca existe una única persona responsable de la atención de una persona, sino que detrás de esta prestación o servicio existen diferentes profesionales que comparten responsabilidades.

Por ello, debemos saber y tener presente que como Técnicos en Atención a Personas en Situación de Dependencia, formamos parte de un equipo de trabajo.

El técnico en atención a personas en situación de dependencia, en sus desempeños profesionales dentro del servicio de Teleasistencia, siempre será un miembro más del equipo de trabajo. En este sentido, es interesante que como futuros técnicos en atención a PSD tengamos claro que:

- ✓ El técnico siempre debe intervenir de forma coordinada con el resto de profesionales del  equipo de trabajo, y nunca de forma independiente. La **cooperación** es imprescindible.
- ✓ El técnico tiene un **perfil** profesional concreto al que se debe ajustar.
- ✓ El técnico debe **desempeñar** sus funciones y ejecutar sus tareas profesionales, y no otras.



### Citas para pensar

Lo más hermoso del trabajo en equipo es que siempre tienes a otros de tu lado. *(Margaret Carty)*



### Autoevaluación

**El técnico en atención a personas en situación de dependencia a través del servicio de teleasistencia, formará parte de un equipo de trabajo, ello supone que (señala la opción correcta):**

- Debe desempeñar sus funciones y, siempre que sea necesario, las de sus compañeros aunque estos sean de otras disciplinas.

- Trabajar de forma independiente y autónoma, sin tener en cuenta a los demás.
- Trabajar e intervenir siempre de forma coordinada con el resto de profesionales del equipo de trabajo, y nunca de forma independiente.

No, deberíamos ir con más tranquilidad y asimilar los conceptos trabajados.

No, deberíamos volver a empezar desde el principio.

Muy bien, veo que vas cogiendo las ideas clave.

### **Solución**

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta

## 4.1.- El equipo de trabajo.



### Reflexiona

¿Trabajar en equipo supone una responsabilidad única compartida por todos, o cada profesional es el responsable único de sus acciones y de las consecuencias de las mismas?

Mostrar retroalimentación

Efectivamente trabajar en equipo supone que la responsabilidad de nuestras intervenciones (los éxitos y también los fracasos) sea compartida entre todos los miembros del equipo de trabajo. Pero eso no quiere decir que quedemos eximidos, a nivel individual, de ser responsables de nuestras acciones sino que por el contrario nos debe hacer doblemente responsables de las mismas, ya que por un lado nuestras acciones van a tener una serie de consecuencias (positivas o negativas) sobre las personas a las que atendemos y, por otro lado, van a tener un impacto (positivo o negativo) y por tanto una influencia sobre el desempeño profesional de nuestros compañeros, facilitando o dificultando su trabajo.

El **equipo de trabajo del servicio de Teleasistencia** estará compuesto por, de forma general, los siguientes profesionales:

- ✓ Director/a o coordinador/a.
- ✓ Psicólogo/a.
- ✓ Técnicos en atención a PSD en servicio de Teleasistencia.
- ✓ Personal de emergencias.
- ✓ Personal de mantenimiento.
- ✓ Otros.

El equipo de trabajo es mucho más que una suma de personas que desempeñan un trabajo similar y que comparten tiempos y espacios. Cuando hablamos de trabajo en equipo hablamos además de coordinación, de reparto de responsabilidades, de compromisos comunes,...

Para un correcto funcionamiento del equipo de trabajo, se necesita de una buena organización del mismo. Esta organización del equipo de trabajo debe girar en torno a los siguientes aspectos básicos:

- ✓ Planificación del Trabajo "en equipo".
- ✓ Fijar una  metodología de trabajo común y compartida.
- ✓ Reparto de tareas, funciones y turnos de trabajo.
- ✓ Mecanismos de coordinación en sí mismos establecidos por el equipo de trabajo (reuniones,...).
- ✓ Coordinación en la utilización de los recursos existentes.
- ✓ Establecer ciertos criterios de convivencia y de mantenimiento de un buen clima de trabajo.



### Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados

El  de trabajo es mucho más que una suma de

personas que desempeñan un trabajo [redacted] y que comparten tiempos y [redacted]. Cuando hablamos de trabajo en equipo hablamos además de [redacted], de reparto de [redacted] y de compromisos [redacted].

Enviar



## 4.2.- Importancia del trabajo en equipo.



### Citas para pensar

"Con el talento se ganan partidos, con el trabajo en equipo y la inteligencia se gana campeonatos" *MICHAEL JORDAN*

Son muchas las ventajas y muy pocos los inconvenientes que se derivan de un buen trabajo en equipo. Aunque es cierto que esta modalidad de trabajo, en ocasiones, puede exigir a los profesionales un "esfuerzo extra" realmente merece la pena. Por ello podemos decir que el trabajo es muy importante en el servicio de Teleasistencia.

Las ventajas y los inconvenientes más comunes los recogemos en la siguiente tabla:

### Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La responsabilidad es compartida.</li> <li>✓ Aumenta la calidad de los resultados obtenidos Y se enriquecen las intervenciones (gracias a la diversidad del equipo y de sus profesionales).</li> <li>✓ Las decisiones, al ser tomadas mediante consenso, suelen ser más apropiadas.</li> <li>✓ Los trabajos duros se comparten, por lo que se reduce la tensión y el estrés en los profesionales.</li> <li>✓ Los méritos son compartidos, también los errores.</li> <li>✓ La información que se tiene sobre las personas usuarias es más rica y variada al existir diferentes fuentes de obtención de la misma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las irresponsabilidades de un miembro del equipo, los escaqueos,... influyen en el trabajo de los demás.</li> <li>✓ Se necesitan más horas de reuniones, asambleas,... destinadas a la coordinación y en ocasiones esto puede provocar retrasos en la puesta en marcha.</li> <li>✓ En ocasiones, nuestras actuaciones pueden resultar contradictorias a nuestros puntos de vista debido a la necesidad de ajustarse a la opinión adoptada en el equipo.</li> </ul>



### Autoevaluación

Señala cuáles de las siguientes opciones constituyen realmente ventajas del trabajo en equipo:



Aumenta la calidad de los resultados obtenidos.

-----

- Aumenta el tiempo dedicado a reuniones de coordinación.

- Los méritos y los errores son compartidos.

- Las irresponsabilidades de un miembro no influyen sobre el trabajo de los demás.

Mostrar retroalimentación

### Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

## 5.- Utilización de hardware y software de teleasistencia.

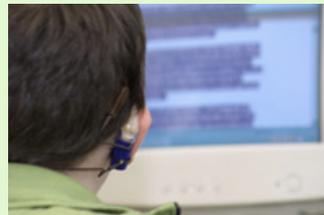


### Caso práctico

Una vez que **Ulises** ya conoce a la mayoría de los compañeros que componen el equipo de trabajo es hora de pasar a conocer cómo funcionan las herramientas que **Ulises** va a utilizar en su puesto de trabajo.

**Ulises** nunca había trabajado en el servicio de Teleasistencia, por lo que desconoce por completo los diferentes softwares y hardwares con los que a partir de su primer día de trabajo deberá familiarizarse y conocer completamente y esto es algo que le asusta.

Aunque algunos de sus compañeros estos son fáciles de manejar, por lo que no tiene que preocuparse; pero aun así **Marta** le da unas instrucciones básicas al respecto del funcionamiento y la utilización de los mismos.



**El servicio de Teleasistencia es un servicio de atención permanente que se realiza a través de la línea telefónica.** Para prestar este servicio necesitamos contar con un equipamiento de comunicaciones e informática ubicado en el centro de atención y en el domicilio del usuario.

En este equipo de Teleasistencia debemos diferenciar entre los elementos o componentes  hardware y los elementos o componentes  software.

La correcta utilización y manejo de estos elementos que constituyen el equipo de Teleasistencia resulta imprescindible para el correcto funcionamiento del servicio. Por ello, todos los trabajadores que de una u otra forma intervienen en este servicio deben conocerlos y saber utilizarlos perfectamente.



### Autoevaluación

**El equipo de Teleasistencia está constituido por (señala la opción correcta):**

- Únicamente los hardwares que se encuentra en el centro de atención a la persona usuaria.
- Únicamente los softwares que se encuentra en el centro de atención a la persona usuaria.
- El software y hardwares que se encuentra en el centro de atención a la persona usuaria.
- Los software y hardwares que se encuentra en el centro de atención a la persona usuaria y en el domicilio de la persona usuaria.

No, deberíamos ir con más tranquilidad y asimilar los conceptos trabajados.

No, deberíamos ir con más tranquilidad y asimilar los conceptos trabajados.

No, deberíamos ir con más tranquilidad y asimilar los conceptos trabajados.

Muy bien, veo que vamos por el buen camino.

### **Solución**

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

## 5.1.- Tipos de hardware y software.

Aunque como hemos visto anteriormente debemos diferenciar entre los elementos hardware y los elementos software que componen el equipo de Teleasistencia, además, dentro de cada tipo existen diferentes elementos o componentes. Estos se recogen en la siguiente tabla:

### Tipos de hardware y software de Teleasistencia.

<b>COMPONENTES HARDWARE</b>	<p>Terminales para el domicilio de la persona usuaria: Estos son, como vimos en la unidad anterior, fundamentalmente los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Terminal fijo de Teleasistencia</li> <li>✓ Unidad de control remoto o el terminal inalámbrico.</li> <li>✓ Componentes adicionales como alarmas o sensores de alarma anti incendios, fugas de gas,...</li> </ul>
	<p>Terminales para el centro de Teleasistencia: Además del ordenador, fundamentalmente existen dos hardwares que son fundamentales, estos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Central de alarmas (es la parte del sistema de teleasistencia que recibe las alarmas y permite generar llamadas a través de líneas telefónicas).</li> <li>✓ Puesto de operador que es el dispositivo del centro de teleasistencia que permite al operador comunicarse con la persona usuaria.</li> <li>✓ Ordenador en el que se instalan todo el software.</li> </ul>
<b>COMPONENTES SOFTWARE</b>	<p><b>Software de puesto de teleoperador:</b> Este software es un programa informático desde el cual el teleoperador atiende las alarmas generadas desde las viviendas de las personas usuarias.</p>
	<p><b>Software de gestión:</b> Este software gestiona toda la información relativa al sistema de Teleasistencia.</p>
	<p>Por último, existen otros softwares estadísticos que permiten (a modo informativo) la generación de estadísticas e informes relativos a aspectos concretos.</p>

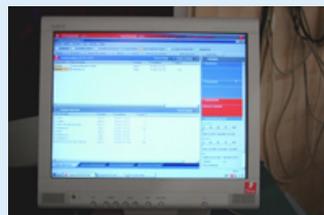
Principales **funciones y ventajas** del software de teleasistencia:

- ✓ **Atención inmediata y permanente** por medio de una llamada telefónica IP para resolver situaciones de emergencia, gestionando la movilización de los recursos sanitarios necesarios.
- ✓ **Cobertura domiciliaria, asistencia móvil sanitaria mediante geolocalización** y contacto directo con emergencias y familiares.
- ✓ **Llamadas periódicas de seguimiento** y supervisión al usuario.
- ✓ **Servicio de agenda** para recordar las citas médicas mediante alarmas o los medicamentos que debe tomar.
- ✓ **Deslocalización de los operadores especializados, accesibilidad y movilidad.** Al ser una solución que funciona a través de la red de Internet, mediante una base de datos única compartida, el servicio telefónico se puede ofrecer desde cualquier lugar, teniendo siempre acceso a la información necesaria sobre los usuarios en tiempo real y además compartir datos, informes, reclamaciones, etc.
- ✓ **Control de accesos para los operadores.** La **gestión del personal** es muy sencilla mediante el control de acceso al sistema con un login/contraseña, fichas de turnos y horas laborables.



## Autoevaluación

Entre los componentes software que forman parte del equipo de Teleasistencia NO encontramos (señala la opción que no se corresponde):



Software de puesto de teleoperador.

Software estadístico

Puesto de operador.

Software de gestión.

Mostrar retroalimentación

### Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Correcto
4. Incorrecto

## 6.- Utilización de herramientas telemáticas.



### Caso práctico

**Ulises** se siente muy interesado por las herramientas de trabajo, especialmente por los softwares informáticos que **Marta** le ha presentado, pues la informática siempre ha sido algo que le ha llamado mucho la atención.

Aunque al principio creía que aprender a manejarlos le iba a costar algo de trabajo, conforme va conociendo sus características y su funcionamiento y los va manipulando **Ulises** va adquiriendo grandes habilidades y destrezas en su manejo y utilización.

Las **herramientas telemáticas** son aquellas herramientas de naturaleza tecnológica que el técnico tiene a su disposición para el desempeño de sus tareas de atención a las personas desde el servicio de Telesistencia. De un modo general, las herramientas telemáticas se recogen en el siguiente esquema:



Por otro lado, la correcta utilización de las mismas va a resultar fundamental para una óptima atención y prestación del servicio a las personas usuarias. En este sentido es necesario tener en cuenta que:

- ✓ Debemos conocer con detalle las características de las mismas y su utilidad específica.
- ✓ Cada herramienta suele tener un uso concreto que no puede ser realizado por otra.
- ✓ La manipulación de cada una de las herramientas telemáticas debe ser la correcta y debe ajustarse a las características físicas y funcionales de la misma.
- ✓ Todos los componentes y elementos deben ser revisados con regularidad para comprobar y asegurarnos de que su funcionan en condiciones óptimas.
- ✓ En caso de duda siempre es conveniente consultar el manual de instrucciones.



### Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

La manipulación de cada una de las [ ] debe ser la correcta y debe ajustarse a las [ ] físicas y funcionales de la misma. Además, todos los componentes y elementos deben ser [ ] con regularidad para comprobar y asegurarnos de que [ ] en condiciones óptimas.

Enviar

## 6.1.- Componentes y características.

Es importante que conozcamos las características y utilidades de los diferentes componentes que encontramos en el centro de Telesistencia y que el profesional va a manejar. Estos se recogen en la siguiente tabla:

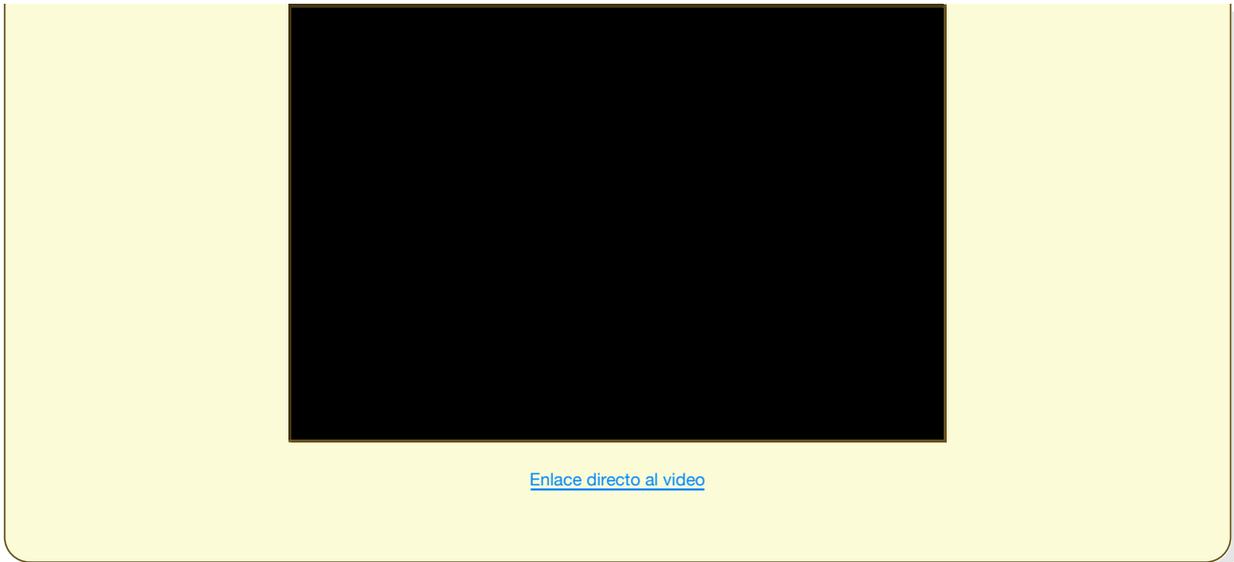
### Componentes telemáticos del centro de Telesistencia y características de los mismos.

COMPONENTES	CARACTERÍSTICAS Y UTILIZADADES
<b>CENTRAL DE ALARMAS</b>	<p>Se trata de un hardware del sistema de Telesistencia que se encarga de recibir las alarmas.</p> <p>Además, esta herramienta permite generar llamadas a través de la línea telefónica, poniendo en contacto a los operadores con las personas usuarias del servicio de Telesistencia.</p>
<b>PUESTO DE TELEOPERADOR</b>	<p>Se trata de un hardware que se encuentra en el centro de Telesistencia y que permite al operador comunicarse con el usuario que ha efectuado la alarma con el terminal de Telesistencia de su domicilio. Esta herramienta proporciona una comunicación de sonido con el terminal.</p> <p>El puesto de operador dispone de un display donde el operador puede ver información sobre la alarma actual en la pantalla del ordenador.</p>
<b>SOFTWARE DE GESTIÓN</b>	<p>Es la aplicación que gestiona toda la información relativa al sistema de Telesistencia. Se utiliza para la gestión de aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Gestión de personas usuarias</li> <li>✔ Gestión de recursos,</li> <li>✔ Gestión de contactos,</li> <li>✔ Gestión de terminales, periféricos,... de los hogares.</li> <li>✔ Facturación.</li> </ul> <p>Además, este software de gestión suelen registrar toda la actividad de los operadores garantizando la seguridad e integridad de los datos.</p>
<b>SOFTWARE DE TELEOPERADOR</b>	<p>Este software permite la atención de las alarmas generadas desde las viviendas de las personas usuarias.</p> <p>Además, este programa informático, nos ayuda a realizar la gestión de las llamadas relacionadas con los usuarios y la atención de los avisos por agendas programadas a dichos usuarios y nos permite visualizar los datos de los usuarios abonados y la gestión de avisos mediante agendas programadas a dichos usuarios y muestra información relativa a las alarmas.</p>
<b>SOFTWARE ESTADÍSTICOS</b>	<p>Existen diferentes software con una utilidad de carácter estadístico que la generación de estadísticas e informes relativos a aspectos concretos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Cumplimiento de agendas.</li> <li>✔ Número de veces que cada persona usuaria activa la alarma.</li> <li>✔ Llamadas efectuadas,...</li> </ul>



### Para saber más

Telesistencia. El Botón Rojo.



## Autoevaluación

El software permite la atención de las alarmas generadas desde las viviendas de las personas usuarias es (señala la opción correcta):

Software de gestión.

Software de teleoperador.

Software estadístico.

Mostrar retroalimentación

### Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto

## 6.2.- Manipulación y regulación.

La correcta utilización y manipulación de las herramientas del puesto de Teleasistencia por parte de los trabajadores resulta fundamental para el buen funcionamiento del servicio. Por ello, es necesario que tengamos en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ La mayoría de las herramientas (hardwares, software,...) no son de uso exclusivo o personal sino que se comparten por diferentes profesionales del servicio. En este sentido, un mal uso de las mismas no solo va a traer consecuencias negativas para nosotros sino que también las traerá para nuestros compañeros.
- ✓ Es importante cerciorarnos antes de manipular cualquier herramienta de que la forma en la que lo estamos haciendo es la correcta. Para ello si es necesario debemos cubrir nuestro desconocimiento consultando el manual de instrucciones o a otros compañeros de trabajo.

Por otro lado, **la regulación o la revisión de todo el instrumental de trabajo** (sobre todo si tenemos en cuenta que se tratan, en su mayoría, de aparatos electrónicos) **resulta fundamental para el funcionamiento óptimo del servicio**. En este sentido será importante seguir los siguientes consejos:

- ✓ Realizar revisiones periódicas con las que comprobar que todas las herramientas y puntos de control funcionan correctamente.
- ✓ Comprobar que las líneas eléctricas, telefónicas,...se encuentran en perfecto estado.
- ✓ Comprobar que los software se encuentran correctamente instalados y, en los casos en los que sea posible y/o necesario, mantenerlos siempre actualizados.
- ✓ Tener preparadas unidades de repuesto por si fuese necesario proceder a su rápida sustitución.

Debemos tener en cuenta que, aunque en algunos casos en los que se trate de revisiones sencillas, estas revisiones las podremos realizar nosotros mismos lo normal es que éstas las realice personal especializado.



### Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

La correcta utilización y manipulación de las [ ] del puesto de Teleasistencia por parte de los trabajadores resulta fundamental para el buen [ ] del servicio. Por otro lado, la regulación o la [ ] de todo el [ ] de trabajo (sobre todo si tenemos en cuenta que se tratan, en su mayoría, de aparatos electrónicos) resulta fundamental para el funcionamiento [ ] del servicio.



Enviar

## 7.- Terminal y dispositivos auxiliares.



### Caso práctico

Ahora que **Ulises** ya conoce los componentes de su puesto de trabajo desde los cuales va a atender a las personas usuarias del servicio de Teleasistencia, **Marta** le comenta que para que la comunicación entre persona usuaria y el centro de Teleasistencia se pueda llevar a cabo es necesario que la persona usuaria disponga de otros dispositivos en su domicilio.



**Ulises** evidentemente había oído hablar de ellos, pero nunca había tenido la oportunidad de verlos y desconocía su funcionamiento, por lo que **Marta** se los enseña y le hace ver a **Ulises** que su manejo es sencillísimo.

Además de los dispositivos o herramientas que componen el centro de Teleasistencia, para el funcionamiento de este servicio son igualmente necesarios otros dispositivos que se ubiquen en el domicilio de la persona usuaria y sin los cuales no sería posible la comunicación y, por tanto, tampoco la prestación de este servicio.

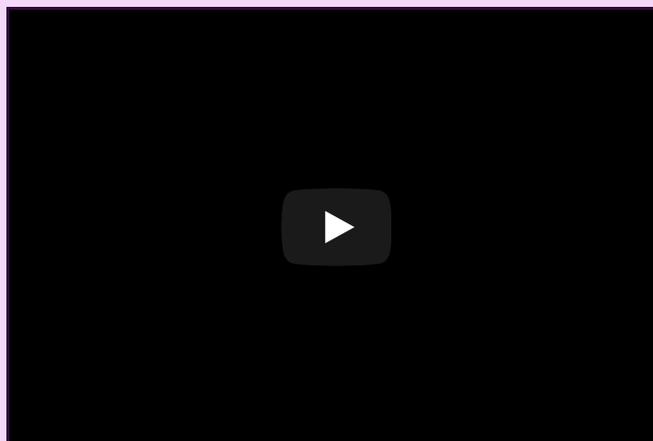
Como ya estudiamos en la unidad anterior, **estos dispositivos son:**

- ✓ Terminal fijo de Teleasistencia para el domicilio.
- ✓ Terminal inalámbrico. (ambos componen lo que se conoce como terminal de Teleasistencia).
- ✓ Dispositivos auxiliares.



### Debes conocer

Aunque en tu desempeño profesional dentro del servicio de Teleasistencia no vas a trabajar directamente con estos dispositivos (ya que éstos se encuentran en el domicilio de la persona usuaria) es fundamental que conozcas perfectamente sus características y funcionamiento. Por ello, lee y estudia atentamente el siguiente documento en el que se recogen los aspectos más importantes de cada uno de ellos.



[Resumen textual alternativo](#)



## Autoevaluación

**El terminal fijo de Teleasistencia domiciliaria es un dispositivo que:**

- Envía una señal de alarma ante cualquier incidencia en el domicilio (escape de gas, incendio,...)
- Está conectado a la línea telefónica a través de la cual emite una llamada a una receptora de alarmas.
- Dispone de un botón cuya pulsación desencadena la activación del sistema y el envío de una señal de alarma.
- Su diseño es ergonómico y permite que el usuario lo lleve siempre encima sin molestia alguna.

Deberíamos volver a repasar este apartado.

Muy bien, sigamos adelante.

Deberíamos volver a repasar este apartado.

Deberíamos volver a repasar este apartado.

### Solución

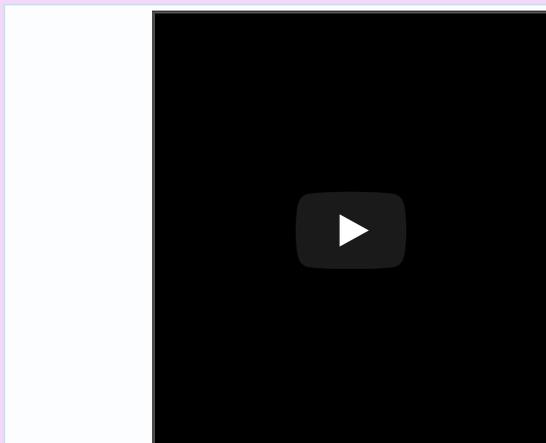
1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

## 7.1.- Utilización.



### Debes conocer

La utilización de los dispositivos de Teleasistencia en el domicilio es muy sencilla lo cual permite que casi cualquier persona pueda disponer de ellos en su domicilio y acogerse a este servicio. El siguiente video, realizado por fundación Tecsos y Cruz Roja, recoge cómo es el funcionamiento básico del terminal de Teleasistencia del domicilio. Obsérvalo con atención.



[Resumen textual alternativo](#)



Como hemos visto en el video anterior, el funcionamiento del terminal de Teleasistencia (ambos dispositivos que lo componen) es muy básico lo cual posibilita que pueda ser utilizado sin problema alguno por la mayoría de personas en situación de dependencia.

Para su correcta utilización es necesario que tengamos en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ El terminal siempre debe estar ubicado en una zona de **fácil acceso** del domicilio y el dispositivo inalámbrico siempre se debe llevar encima.
- ✓ El terminal fijo **siempre debe estar conectado** a la red eléctrica y a la línea telefónica.
- ✓ Debemos **evitar dar golpes** u otras acciones que pudieran dañar los terminales.
- ✓ Se deben realizar **revisiones con cierta periodicidad** para comprobar que funcionan correctamente.
- ✓ Aunque existen algunos dispositivos inalámbricos que son resistentes al agua, por lo general debemos **evitar mojar los dispositivos** o que estos entren en contacto con el agua.
- ✓ La instalación del terminal es muy sencilla, pero aun así, el terminal y los diferentes dispositivos auxiliares **deben ser instalados por profesionales cualificados** para ello.

Aunque existen diferentes marcas y modelos, el funcionamiento y las características de estos terminales son similares y solo existen diferencias en cuanto a apariencia externa y a funciones más avanzadas.



### Autoevaluación

Señala cuáles de los siguientes aspectos **NO** se consideran adecuados de cara a una correcta utilización del terminal de Teleasistencia:

- El terminal fijo siempre debe estar conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica.

El dispositivo inalámbrico es resistente al agua siempre, por lo que no debemos desprendernos de él tampoco cuando vayamos a la ducha.

La instalación del terminal es muy sencilla, podemos realizarla nosotros mismos o un familiar.

Se deben realizar revisiones con cierta periodicidad para comprobar que funcionan correctamente.

Mostrar retroalimentación

### Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto



## Reflexiona

El manual de instrucciones es un documento muy útil y necesario ya que ayuda a la persona a resolver las dudas que ésta pueda tener sobre el manejo del utensilio en cuestión. En el mundo de la Telesistencia,...



¿Crees que es conveniente que los manuales de instrucciones presenten una información básica, simple y sencilla o que por el contrario la calidad de los mismos va a ser directamente proporcional a la cantidad de información técnica y avanzada que éstos ofrezcan?

Mostrar retroalimentación

Debemos tener en cuenta que el público al que se dirigen los dispositivos de Telesistencia domiciliario constituyen un colectivo de personas con una capacidad concreta de comprensión por lo que el manual de instrucciones debe ser un manual claro y conciso, que no utilice una terminología excesivamente técnica. Además, puede ser conveniente acompañar el manual de un tutorial en video o de numerosos esquemas o imágenes que acompañen al texto.

El **manual de instrucciones** constituye un elemento fundamental de cara a posibilitar una correcta utilización

de los dispositivos y herramientas de Teleasistencia, tanto del centro de atención como del domicilio. Por ello podemos decir que tanto la persona usuaria como el técnico o profesional del servicio de Teleasistencia debe leer el manual de instrucciones con atención antes del uso de cualquier dispositivo.

Todo **manual de instrucciones** debe reunir **los siguientes requisitos**:

1. Ser **claro**, dar unas instrucciones precisas e ir al grano.
2. Presentar la información **ordenada, clasificada y seccionada**.
3. Apoyarse en el uso de **esquemas, gráficos o imágenes**.
4. En ocasiones, sobre todo teniendo en cuenta las personas usuarias de estos dispositivos, puede ser conveniente acompañar el manual de instrucciones con un **tutorial audiovisual** en el que se explique el funcionamiento básico del mismo.

Por último, no debemos desprendernos del manual de instrucciones aun cuando creamos haber aprendido a manejar o utilizar el dispositivo pues no sabemos cuándo puede volver a hacernos falta para realizar alguna otra consulta.



## Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

El manual de instrucciones constituye un elemento fundamental de cara a posibilitar una [ ] utilización de los dispositivos y herramientas de Teleasistencia, tanto del [ ] de atención como del [ ] . Por ello podemos decir que tanto la persona usuaria como el técnico o profesional del servicio de Teleasistencia deben [ ] el manual de instrucciones con atención antes del [ ] de cualquier dispositivo.

Enviar



## Para saber más

El futuro en la Teleasistencia.

 [Carelife](#)

 [Lares Robotics Solutions](#)

## 8.- Verificación de la contraseña de acceso.



### Caso práctico

**Marta** le comenta a **Ulises** que debe pasarse por su despacho para crear su contraseña de acceso al sistema antes de comenzar a trabajar pues sin ella no podrá acceder al mismo y por tanto, no podrá poner en marcha el servicio.

A **Ulises** le llama especialmente la atención esto ya que nunca había tenido que tener una contraseña para acceder a su puesto de trabajo, pero pronto comprenderá la necesidad de dicha contraseña.



### Ejercicio resuelto

¿Por qué crees que es necesario tener una contraseña como profesional del servicio de Telesistencia? ¿Para qué crees que sirve esta contraseña?

Mostrar retroalimentación

En el puesto de Telesistencia (software de gestión y software de teleoperador) se recogen y se almacenan una gran cantidad de datos personales referentes a las personas usuarias del servicio. Estos datos, como es obvio, no pueden estar al alcance de cualquier persona por lo que se necesita de una contraseña que limite el acceso a los mismos.

El acceso al puesto de Telesistencia es un acceso seguro en el que para acceder necesitamos disponer de un  nombre de usuario que previamente haya sido dado de alta como tal y la  contraseña del mismo. De esta forma, la única forma de acceder al sistema de control, gestión y atención del servicio de Telesistencia es a través de un proceso de verificación previa del nombre de usuario registrado y su contraseña, con lo que evitaremos el intrusismo y favoreceremos la protección de datos.

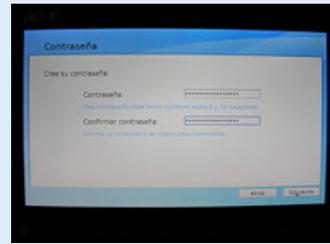
Además, cuando una persona accede al sistema con su nombre y contraseña, el sistema lo reconocerá y todo lo que se realice quedará registrado, reconociendo como profesional responsable a la persona que inició la sesión con su nombre y contraseña. De esta manera la empresa podrá llevar un control más exhaustivo sobre los desempeños profesionales, posibles negligencias,...de sus profesionales.

Es muy importante que nadie más que nosotros conozca nuestra contraseña. Para ello, es recomendable que la contraseña no quede recogida en ningún papel o lugar de fácil acceso ni que se refiera a datos fáciles de adivinar o claramente vinculados a nosotros (nombre de pila, fecha de nacimiento,...)



### Autoevaluación

La necesidad de que como profesionales del servicio de Teleasistencia tengamos una contraseña de acceso al sistema que deba ser verificada antes de acceder al mismo se justifica porque (señala las opciones correctas):



Favorecer el intrusismo.

-----

Favorecer la protección de datos y evitar el intrusismo.

-----

Registrar el desempeño profesional de los trabajadores.

-----

Llevar un control exhaustivo de las horas de entrada y salida al puesto de trabajo.

-----

Mostrar retroalimentación

### Solución

- 1. Incorrecto
- 2. Incorrecto
- 3. Incorrecto
- 4. Incorrecto

## 9.- Protección de datos y confidencialidad.



### Caso práctico

Cuando **Marta** le crea a **Ulises** la cuenta de acceso al sistema y registra su nombre de usuario y su contraseña le explica la fuerte política que se sigue en el centro de Telesistencia con la confidencialidad y la protección de datos de las personas usuarias.

Para que **Ulises** comprenda mejor la necesidad de esta política de protección de datos, **Marta** le cuenta la historia de **Vicente**, un joven de 45 años que comenzó a trabajar con ellos hace años y que tuvo que ser despedido por ir contando a terceras personas datos confidenciales de los pacientes, algunos de los cuales denunciaron al servicio por ir incumpliendo el principio de confidencialidad.

Así, tras contarle la historia, **Marta** le hace firmar un documento en el que **Ulises** se compromete a guardar confidencialidad y a no compartir información alguna referente a las personas usuarias fuera del centro de trabajo.



Cuando una persona contrata el servicio de Telesistencia, ésta necesariamente **debe facilitar a la empresa de Telesistencia un formulario** en el que se recogen gran cantidad de datos de carácter personal como son la dirección, el historial médico, teléfonos familiares,...

Estos datos, pasan a formar parte de un fichero de datos al que nunca podrá tener acceso personal no autorizado. Generalmente, solo los profesionales vinculados al servicio de Telesistencia tendrán acceso a estos datos, de ahí la necesidad de identificarse y verificar sus contraseñas antes de permitir el acceso al servicio.

Es de especial interés para el ámbito de la telesistencia resaltar el hecho de que las medidas de seguridad exigibles a los ficheros que contengan datos personales y de salud sean consideradas de "nivel Alto", o de máxima exigencia.

**La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos** o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que dicha información no sea inteligible ni manipulada durante su transporte.

De cada acceso se debe guardar, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado.

Por tanto, la empresa gestora del servicio queda obligada, como encargada del tratamiento de los datos de usuarios, a lo dispuesto en las **Leyes de Protección de Datos de carácter Personal**.

**Las obligaciones de la empresa gestora del servicio se refieren a:**

- ✓ Cumplimiento del deber de **secreto profesional** sobre las informaciones a los que tenga acceso o incluso después de finalizar el plazo contractual.
- ✓ **Formación e información del personal** a su cargo en materia de protección de datos.
- ✓ **Reconocimiento de la finalidad exclusiva** del tratamiento de los datos.
- ✓ **Adopción de las medidas** que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal.

El **servicio de Teleasistencia** deberá garantizar la protección de los datos personales de las personas usuarias del servicio preservando su derecho a la intimidad e impidiendo que algún dato pueda ser utilizado para fines que difieran de los propios del servicio de Teleasistencia.



## Autoevaluación

**Rellena los huecos con los conceptos adecuados.**

El servicio de Teleasistencia deberá garantizar la [ ] de los datos [ ] de las personas usuarias del servicio preservando su derecho a la [ ] e impidiendo que algún dato pueda ser [ ] para fines que difieran de los propios del servicio de Teleasistencia.

Enviar

## 10.- Principales protocolos del servicio de teleasistencia.

---

### De organización:

- ✓ Protocolo de puesta en marcha y organización.
- ✓ Protocolo de recogida de datos previos a la incorporación de un usuario al servicio.
- ✓ Protocolo de entrega de terminal.
- ✓ Protocolo de alta / baja en el Servicio-Descripción de puestos de trabajo y funciones.
- ✓ Decálogo de calidad y prevención de riesgos laborales.

### De atención:

- ✓ Protocolo general de atención de incidencias.
- ✓ Protocolo de actuación ante alarmas.
- ✓ Protocolo de actuación ante emergencias sanitarias.
- ✓ Protocolo de actuación ante demandas de atención psicosocial.
- ✓ Autorización de la usuaria.
- ✓ Aviso de avería.
- ✓ Test comprobación de funcionamiento de terminales.

### De información técnica:

- ✓ Pautas para el usuario.
- ✓ Derechos y deberes de la usuaria.
- ✓ Manual de funcionamiento del equipo.



### Citas Para Pensar

“Los clientes no esperan que seas perfecto. Esperan que les aportes soluciones cuando tienen algún problema”. **Donald Porter**

# Anexo I.- La Higiene Postural en el servicio de Teleasistencia.

---

## La Higiene Postural en el servicio de Teleasistencia.

De cara al desempeño de tareas profesionales en la oficina de Teleasistencia como teleoperadores debemos tener en cuenta las siguientes normas o consejos de higiene postural para evitar posibles riesgos laborales o problemas de salud:

1. Evitar estar demasiado tiempo en la misma postura. Las posiciones mantenidas hacen sufrir la columna, sobre todo si éstas son inadecuadas.
2. Evitar tener la columna en postura inadecuada, es decir, en forma de curva excesiva (la curva de la columna no debe prolongarse).
3. Debemos sentarnos lo más atrás posible de la silla y mantener la espalda recta, formando un ángulo de 90°.
4. Apoyar los pies sobre el suelo, ligeramente separados, formando un ángulo de 90° y si no llegan al suelo apoyarlos sobre un taburete.
5. Mientras estamos sentados, evitar cruzar las piernas o tenerlas colgando.
6. Adecuar la altura de la silla a la mesa, la distancia del teléfono, el teclado, la pantalla del ordenador,..deben ser las idóneas.
7. Mantener en correcto estado el puesto de trabajo y hacer que este se ajuste a nuestras necesidades y sea lo más cómodo posible.

## Anexo.- Licencias de recursos.

### Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	Autoría: Nuria García (nunurix) Licencia: cc by-nc-sa 2.0 Procedencia: <a href="http://www.Flickr.Com/photos/nunurix/5375231127/">http://www.Flickr.Com/photos/nunurix/5375231127/</a>		Autoría: Javier Bernal (teniente Castillo) Licencia: cc by-nc-sa 2.0 Procedencia: <a href="http://www.Flickr.Com/photos/tenientecastillo/2694582733/">http://www.Flickr.Com/photos/tenientecastillo/2694582733/</a>
	Autoría: Pilar Soro Mateos Licencia: cc by-sa 2.0 Procedencia: <a href="http://www.Flickr.Com/photos/pilara/3870107233/">http://www.Flickr.Com/photos/pilara/3870107233/</a>		Autoría: Gobierno Municipal de Piñas Licencia: uso educativo no comercial Procedencia: <a href="http://www.Flickr.Com/photos/municipiopinas/5105231779/">http://www.Flickr.Com/photos/municipiopinas/5105231779/</a>