

U.T.3.- La gestión de llamadas salientes.



Caso práctico



Ulises ha comenzado su nuevo trabajo como teleoperador del servicio de Telesistencia. En sus primeros días le cuesta trabajo hacerse con los protocolos y procedimientos de actuación que debe seguir para la atención de llamadas entrantes y salientes.

Aunque al principio creía que lo que más trabajo le iba a costar era saber utilizar los diferentes software y hardware asociados a su puesto de teleoperador, las principales dificultades las está encontrando a la hora de realizar llamadas a personas usuarias del servicio, ya que en la mayoría de las ocasiones éstas no esperan la llamada y **Ulises** tiene una considerable dificultad para explicar el porqué de la llamada a la persona usuaria.

Poco a poco, **Ulises** se ha ido dando cuenta de la importancia que tiene seguir un protocolo de presentación y despedida cuando se realiza una llamada, y va adquiriendo una serie de habilidades y “truquillos” que le facilitan la realización de llamadas siguiendo con el procedimiento marcado en las agendas de trabajo.

A lo largo de esta unidad de trabajo estudiaremos la importancia y la necesidad de realizar llamadas salientes desde el centro de Telesistencia a personas usuarias y familiares, así como los aspectos fundamentales en torno a la realización y gestión de las mismas de cara a la correcta ejecución de las mismas.



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

[Aviso Legal](#)

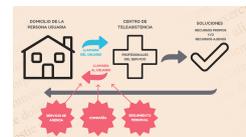
1.- Las llamadas salientes.



Caso práctico

Al principio **Ulises** creía que el servicio de Teleasistencia se encargaba únicamente de la recepción de llamadas de las personas usuarias que, por una u otra incidencia, demandaban la atención o la ayuda del servicio. Pero en su primer día de trabajo **Ulises** descubre que como teleoperador de Teleasistencia no solo tendrá que recibir llamadas entrantes, sino que además deberá realizar llamadas a las personas usuarias o familiares por diferentes motivos que resultan igualmente importantes.

El **servicio de Teleasistencia** permite que la persona pueda permanecer el mayor tiempo posible en su domicilio y recibir en éste la atención necesaria ante posibles problemas de tipo físico o psicológico mientras lleva una vida lo más autónoma e independiente posible.



Por ello, tal y como podemos ver en el siguiente esquema, no solo se atenderá telefónicamente a la persona cuando ésta solicite la ayuda a través de los dispositivos de Teleasistencia de que dispone, sino que además, en determinadas ocasiones el centro de Teleasistencia realizará llamadas con las que ponerse en contacto con la persona usuaria con distintas finalidades.

En el servicio de Teleasistencia la realización de **llamadas salientes** resulta fundamental de cara a la correcta atención de las personas usuarias.

Las **llamadas salientes** se pueden clasificarlas en:

- ✓ Las que se **planifican con antelación** y tiene como objetivo realizar un seguimiento de la persona usuaria en situaciones de la vida diaria. Su nombre es Agendas y se centran en la realización de llamadas telefónicas, previamente acordadas con la persona usuaria.
- ✓ Las que surgen como consecuencia de una **atención no planificada**, es decir, las que se generan a raíz de una llamada entrante o alarma. La ejecución de estas llamadas tiene como objetivo hacer un seguimiento de alarma y cerciorarse de que el proceso de atención se está llevando o se ha llevado a cabo correctamente.



Autoevaluación

El servicio de Teleasistencia, de cara a favorecer la atención de la persona usuaria mientras ésta lleva una vida lo más autónoma e independiente posible, es un servicio que ... (señala la opción correcta de entre las siguientes):

- Atiende únicamente a la persona cada vez que ésta solicita ayuda mediante sus dispositivos de Teleasistencia.
- Realiza llamadas periódicas cada cierto tiempo a la persona para comprobar que todo va bien en el domicilio de la persona.
- Gestiona tanto la atención de las llamadas entrantes de la persona usuaria como la

realización de llamadas salientes a la persona usuaria con diferentes intenciones.

Hemos fallado, deberíamos empezar a leer desde el principio.

Hemos fallado, deberíamos empezar a leer desde el principio.

Muy bien, sigamos adelante.

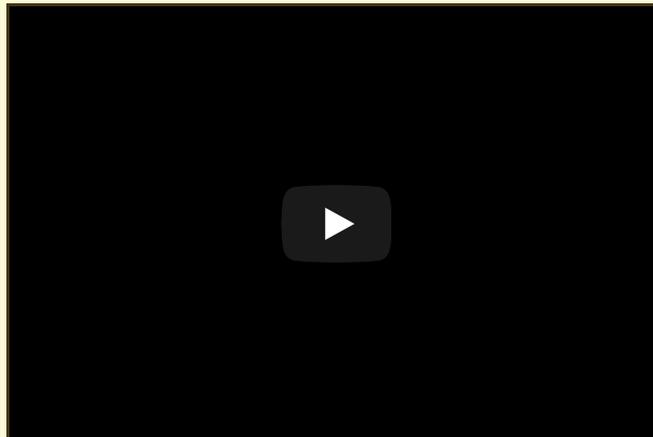
Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta



Para saber más

Teleasistencia y llamadas salientes.



[Enlace al video.](#)

1.1.- Importancia.



Reflexiona

Como ya hemos indicado en la página anterior, el servicio de Teleasistencia debe realizar llamadas salientes a los domicilios de las personas usuarias y no solo ocuparse de la atención de llamadas de emergencia entrantes. ¿Realmente crees que son importantes estas llamadas salientes? ¿Por qué? ¿Para qué crees tú que pueden ser útiles estas llamadas salientes?

Mostrar retroalimentación

La realización de llamadas salientes desde el centro de Teleasistencia es importantísimo y totalmente necesario ya que gracias a ellas podremos ayudar a las personas usuarias a llevar una vida ordenada y sentirse algo acompañadas teniendo la sensación y la seguridad de que hay alguien detrás de ellas y que está pendiente de las mismas. Como veremos a continuación, estas llamadas salientes son importantes ya que presentan una doble función: Como control personal y como compañía.

Dadas las características generales de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia (personas que viven solas o pasan solas gran parte del día), se hace necesario que desde este servicio se realicen periódicamente llamadas al domicilio de la persona usuaria con diferentes intenciones o finalidades (tal y como veremos en el apartado 1.2. de esta unidad de trabajo).

Estas llamadas salientes que desde el centro de Teleasistencia se realizan al domicilio de la persona usuaria van a permitir y ofrecer a la persona usuaria una serie de servicios y posibilidades asociados, tal y como se recoge en el siguiente esquema, una doble funcionalidad de las mismas.



En definitiva, podemos decir que **es importantísimo realizar llamadas salientes desde el centro de Teleasistencia al domicilio de la persona usuaria** ya que éstas van a desempeñar una importante función de control de la persona usuaria y también de acompañamiento de la misma, y por tanto, las posibles acciones a realizar serían las siguientes:

1. Servicio de 📅 **Agenda personal**.
2. **Seguimiento** personalizado de la persona en situación de dependencia.
3. Llamadas de **compañía** y apoyo personal con cierta periodizad.
4. También podríamos **asociar** a las mismas la realización de **visitas al domicilio**.



Autoevaluación

Podemos decir que es importantísimo realizar llamadas [] desde el centro de Teleasistencia al [] de la persona usuaria ya que éstas van a desempeñar una importante función de [] de la persona usuaria y también de [] de la misma.

Enviar

1.2.- Finalidades.

Como vimos en la primera unidad de trabajo, el objetivo fundamental de la Teleasistencia sería el de contribuir a la atención de las personas en situación de dependencia prestándoles un servicio de asistencia en sus propios contextos personales favoreciendo el mantenimiento del mayor grado de autonomía e independencia posible.



Para que este objetivo pueda lograrse plenamente, el servicio de Teleasistencia no solo debe utilizarse para prestar una asistencia a la persona ante cualquier accidente o problema inesperado que le ocurra en el domicilio, sino que además este servicio se debe hacer cargo de realizar un seguimiento personal de los usuarios mediante un contacto periódico con los mismos.

En este sentido, podemos indicar que la realización de llamadas salientes presenta las siguientes finalidades:

- ✓ Garantizar la **confianza y la seguridad** de los usuarios sobre el sistema.
- ✓ Llevar un **control** exhaustivo de la situación personal de los mismos (enfermedades leves, malestares pasajeros,...) y de las evoluciones al respecto.
- ✓ **Recordar** citas médicas, tomas de medicación,...
- ✓ Evitar que se sientan solos y **darles compañía** y apoyo personal ante situaciones difíciles.

Todos estos objetivos o finalidades anteriormente citados tienen una meta común, garantizar la calidad de vida de las personas usuarias en todas sus dimensiones, es decir, tanto desde un punto de vista físico, como social, psicológico y afectivo-emocional.



Autoevaluación

Entre los objetivos o finalidades que asociamos a la realización de llamadas salientes, **NO encontramos (señala aquella que no se corresponde con una de las finalidades del servicio de llamadas salientes):**

- Evitar que se sientan solos y darles compañía y apoyo personal ante situaciones difíciles.
- Garantizar la confianza y la seguridad de los usuarios sobre el sistema.
- Atender incontinencias o incidencias inesperadas en el domicilio.
- Recordar citas médicas, tomas de medicación,...

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Muy bien, sigamos adelante.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Solución

1. Incorrecto

2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

2.- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.



Caso práctico

En la mayoría de las llamadas salientes que **Ulises** ha realizado en sus primeros días de trabajo se ha dado cuenta de que le cuesta un enorme trabajo presentarse a las personas que hay al otro lado de la línea y sobre todo explicarles y hacerles comprender el motivo de la llamada, ya que Ulises siempre ha sido una persona muy tímida. Esto es algo que a **Ulises** le desmotiva y le hace estar algo desanimado en el trabajo.

Sus compañeros le animan y le comentan que no tiene porqué preocuparse, que en pocos días se hará con el protocolo de presentación y despedida e irá adquiriendo las destrezas necesarias.

Nuestro éxito profesional como profesionales del servicio de Teleasistencia no va a depender solo de nuestros conocimientos sobre el servicio en cuestión, sino más bien de cómo vamos desempeñar nuestras acciones.

En este sentido, uno de los aspectos clave (sobre todo de cara a la atención y realización de llamadas) va a ser el establecimiento adecuado de relaciones interpersonales con la persona usuaria.

El **protocolo** se puede definir como  código tácito que define la manera adecuada de interactuar con los miembros de una empresa, en este caso el servicio de Teleasistencia, y con los usuarios de la misma.

De cara a la correcta ejecución en la realización de llamadas salientes es imprescindible llevar a cabo un correcto protocolo de presentación y despedida. No existe un único protocolo de acuerdo al cual establecer un patrón ideal o único, pero sí que podemos indicar que de cara a la correcta gestión de llamadas salientes debemos atender a las siguientes pautas de actuación:

- ✓ Debemos iniciar siempre la conversación **presentándonos**, diciendo quiénes somos y de dónde llamamos (darnos a conocer es imprescindible para que la llamada sea productiva).
- ✓ Una vez nos hemos presentado debemos preguntar a la persona usuaria, **interesarnos por ella** (su estado general, su estado de salud, preguntar qué ha hecho estos días,..)
- ✓ Una vez hemos alcanzado el  clímax adecuado, llevamos a cabo las **intenciones** con las que llamábamos (recordar una cita, proponer algo,...).
- ✓ Una vez hemos cubierto la totalidad de nuestras intenciones comprobamos mediante **preguntas indirectas** que todo ha quedado claro y que realmente la persona usuaria ha quedado bien informada.
- ✓ Por último, **nos despedimos** de ella cordialmente, con buenos deseos para los próximos días, ánimos y sobre todo haciéndole ver que para cualquier cosa no debe dudar en contactar con nosotros.



Autoevaluación

Debemos iniciar siempre la conversación , diciendo quiénes somos y de dónde llamamos y antes de terminar la llamada nos de la persona



cordialmente, con buenos deseos para los próximos días.

Enviar



2.1.- Personalización.



Reflexiona

Como hemos indicado en la página anterior no existe un protocolo único para la gestión y realización de llamadas desde el servicio de Teleasistencia. Ahora bien, ¿esto quiere decir que cada persona usuaria debe ser atendida de una forma concreta en función de sus necesidades y características? ¿La forma de realizar una llamada depende de cada profesional o de la persona usuaria en cuestión?

Mostrar retroalimentación

Efectivamente cada persona es diferente a las demás y no todas las personas usuarias van a comportarse de una misma manera cuando reciben una llamada del servicio de Teleasistencia. Por tanto, como veremos a continuación, debemos personalizar las pautas o protocolo general que estudiábamos antes a cada persona usuaria.

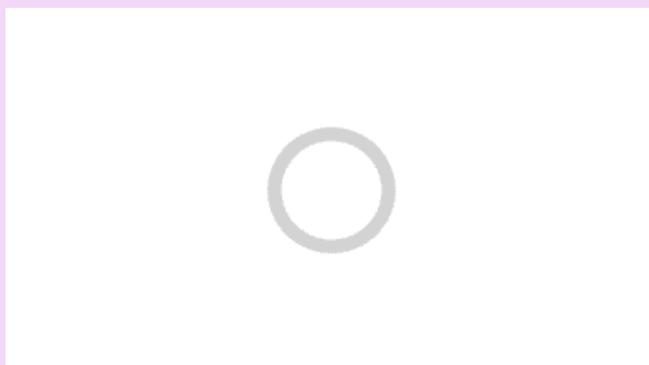
Durante el desarrollo de la llamada, el profesional de Teleasistencia deberá esforzarse por establecer un contacto y una conversación lo más cercana y personal posible con la persona usuaria. Para ello, debemos tener en cuenta los siguientes aspectos o consejos:

- ✓ **Llamar siempre por su nombre** a la persona usuaria e invitarlo a que ella nos llame por el nuestro.
- ✓ El **trato debe ser siempre el correcto**, hablando con paciencia y comprensión.
- ✓ Es importante **fomentar la participación comunicativa de la persona usuaria** (preguntarle,...) para que se sienta escuchado.
- ✓ **Adecuar la conversación a la persona usuaria** y no tener un mensaje único que soltemos, a modo de máquinas, a todas las personas usuarias de igual forma.



Debes conocer

Este último aspecto resulta fundamental de cara a optimizar la llamada. Por ello, resulta fundamental realizar una  personalización de la llamada en la que debemos atender a los diferentes aspectos o dimensiones de la persona usuaria y actuar de acuerdo a ellos. En la siguiente presentación recogemos algunos consejos al respecto que pueden resultar útiles:



[DESCARGA DE PRESENTACIÓN](#)



Autoevaluación

La personalización de las llamadas salientes...

- No es necesaria, simplemente debemos hacerla por cortesía y para mejorar la imagen del servicio.
- Es totalmente necesaria de cara a una correcta gestión de llamadas en el servicio de Telesistencia.
- Solo es necesaria para comerciales de marketing, nunca para el servicio de Telesistencia.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Muy bien, veo que vamos por el buen camino.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

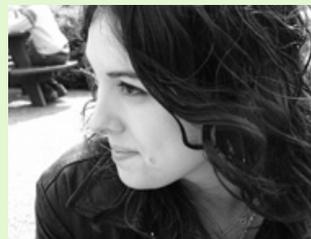
3.- Gestión de agendas.



Caso práctico

Uno de los elementos más importantes de cara a la realización y gestión de llamadas salientes, que Marta, la directora del centro de Teleasistencia, explica detalladamente a Ulises es la agenda personal.

Estas agendas en el centro de Teleasistencia donde trabaja Ulises están totalmente informatizadas y son algo que a Ulises, dada la funcionalidad de las mismas le llaman mucho la atención.



Como ya hemos estudiado anteriormente, una de las funciones fundamentales del servicio de Teleasistencia, asociada directamente con la realización de llamadas salientes, es la de llevar a cabo un control o un seguimiento exhaustivo de la persona usuaria.

Para realizar este control y/o seguimiento personal, **el servicio de Teleasistencia debe poner en marcha un servicio de agendas**. Estas agendas serán el elemento fundamental en torno a las cuales va a girar esta importante tarea de control y seguimiento personal.

Las **agendas** son un importante recurso del servicio de Teleasistencia que se pone a disposición del teleasistente para facilitar una serie de tareas como son recordar al usuario los medicamentos que debe tomar, la dosis, sus citas médicas,...

Para que las agendas sean un recurso eficaz facilitando y optimizando el desempeño profesional del profesional del servicio de Teleasistencia, éstas deben cumplir una serie de requisitos, éstos son los siguientes:

- ✓ Tengan una **información completa y útil**.
- ✓ El profesional tenga un **fácil acceso** a ellas en cualquier momento.
- ✓ Sea **fácil moverse** por ellas.
- ✓ Que la información quede recogida de forma **clara** y esté **visible**.
- ✓ Las agendas deben estar siempre **actualizadas**.



Autoevaluación

Indica cuáles de los siguientes requisitos deben cumplir las agendas para resultar un recurso eficiente para el servicio de Teleasistencia.

- Estar actualizadas.

Fácil acceso a las mismas.

Estar en papel, nunca en soporte electrónico u ofimático.

Que la información se recoja de forma gráfica.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

3.1.- Tipos de agendas (I).

Las agendas son un importante recurso del servicio de Telesistencia que se pone a disposición del telesistente para optimizar su desempeño profesional. En este sentido, casi todas las llamadas salientes que se realizan desde el servicio de Telesistencia parten de la agenda personal de cada persona usuaria.

Pero no solo existe la agenda personal, sino que podemos decir que existen diferentes tipos de agendas que son complementarias entre sí. Los diferentes tipos de agendas que podemos encontrar los encontramos en la siguiente tabla:

Tipos de agenda según su funcionalidad.

TIPO DE AGENDA	FUNCIONALIDAD
Agenda personal	<p>El profesional dispondrá de una agenda individualizada para cada persona usuaria. En esta agenda se anotarán los aspectos  vinculantes a la misma como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Datos personales e información personal que necesitamos conocer. ✓ Llamadas de emergencia realizadas y casos. ✓ Aspectos a recordar, citas a tener en cuenta, llamadas pendientes,...
Agenda profesional	<p>Cada profesional podrá contar además con una agenda de trabajo en la que el profesional recogerá y organizará los aspectos y desempeños profesionales a los que deberá atender día a día. Esta agenda se le irá asociada a las agendas personales de tal forma que cuando se anota algo en una agenda personal aparezca también recogido en ésta.</p>
Agenda de incidencias	<p>Es una agenda menos común. Se suele utilizar para anotar todas las incidencias atendidas por el servicio, clasificadas según zonas, según usuarios, según naturaleza de la misma,.. e incluso realizar estadísticas.</p>

Por otro lado, en cuanto al formato, podemos diferenciar entre:

- ✓ **Agenda de papel:** Suelen ser cada vez menos comunes y es difícil encontrarlas a día de hoy en un servicio de Telesistencia, dadas las características tecnológicas del mismo.
- ✓ **Agenda informática:** De forma general suelen ser las que siempre se utilizan, estas agendas forman parte del diferente software de gestión de Telesistencia, quedando integradas en los mismos como una aplicación más.
- ✓ **Agenda electrónica:** Debido al avance tecnológico actual, éstas están comenzando a sustituir a las agendas de papel. Suelen ser utilizadas en ocasiones por el profesional como agenda personal del propio profesional y, por lo tanto, funcionan como complemento.



Autoevaluación

Generalmente las agendas que se suelen utilizar en el servicio de Telesistencia son agendas de tipo...

- Agendas informáticas.
- Agendas de papel.
- Agendas electrónicas.
- Cualquiera de las tres indistintamente.

Muy bien. Veo que vas cogiendo las ideas clave de esta unidad.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Solución

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

3.1.1.- Tipos de agendas (II).

Tipos de agenda según su función:

Agendas de avisos

Son las producidas por avisos de agenda, a petición de la persona usuaria o familiar o por alguna situación especial de riesgo.

- ✓ **Agendas de medicación.** El operador o la operadora llama a la persona usuaria en el momento en que se debe tomar medicamentos, para recordárselo.
- ✓ **Agendas especiales.** Se programan con el objetivo de recordar a la persona usuaria algún evento especial. Por ejemplo, las agendas de despertador o de recordatorio de citas médicas.
- ✓ **Agendas por alerta.** Se trata de las programadas cuando se produce alguna situación extraordinaria que puede suponer un riesgo para la persona usuaria. Las más comunes son las agendas de aislamiento por lluvias, nieve, ola de calor, ola de frío, etc.

La duración de estas agendas suele ser temporal, y serán las o los profesionales de atención social, quienes valorarán la necesidad de mantenerlas o no.

Agendas de seguimiento periódico

Estas llamadas sirven para mantener un contacto periódico con la persona usuaria, estar presente en su vida y familiarizarla con el uso del sistema, a la vez que se crea un vínculo entre el personal del centro de atención y la persona usuaria.

Son ejemplos de este tipo las llamadas de cortesía para felicitar cumpleaños u otras fiestas señaladas, de familiarización con el uso del sistema, etc.

Este tipo de agendas no están dirigidas a un perfil de persona usuaria en concreto y por tanto pueden hacer uso de ellas todas las que lo requieran.

Agendas de seguimiento en aplicación de protocolos

Estas agendas son las establecidas dentro de la aplicación de protocolos de atención.

Seguimiento tras emergencia. Estas agendas son implementadas como seguimiento a una atención tras una emergencia que haya requerido la movilización de recursos y/o traslado a un centro hospitalario.

Seguimiento para proceso de duelo. Estas agendas se aplican en determinados modelos, sirviendo de apoyo a las personas usuarias en situaciones de duelo.

Seguimiento tras alta hospitalaria. Este tipo de agendas se realizan tras una intervención hospitalaria. Ofrecen apoyo y seguimiento de la convalecencia a cualquier persona usuaria.

Agendas de carácter preventivo

Se trata de llamadas programadas con una finalidad preventiva, y suelen ser de acompañamiento y especial vigilancia en situaciones de riesgo.

Se pueden programar de manera puntual en determinados momentos, por ejemplo implementando agendas de prevención antes de olas de frío o de calor, llevando a cabo agendas de campañas de vacunación ante posibles epidemias, etc.

En muchos casos son solicitadas por los servicios sociales municipales y son de carácter general.

Agendas de ausencia domiciliaria

Estas llamadas tienen como finalidad la comprobación de ausencias domiciliarias, situaciones de suspensión temporal o regresos previstos una vez finalizada la suspensión temporal.

La comunicación podrá realizarse mediante pulsación, llamada telefónica o cualquier otro medio que ponga en contacto a la persona usuaria o a su cuidadora con el personal del centro de atención.

En general, las épocas en que se producen más ausencias domiciliarias coinciden con los periodos

vacaciones de verano e invierno.

Agendas de regreso previsto o de fin de ausencia

Las agendas de regreso previsto se utilizan para asegurar que la persona usuaria vuelve a estar en su domicilio tras el periodo de ausencia temporal notificado.

Las ausencias que no están planificadas (por ingreso en un centro hospitalario, motivos técnicos...) surgen de manera eventual y por tanto no tienen una duración concreta establecida, por lo que es más difícil prever el final de la ausencia.

El objetivo de estas agendas es conocer si la situación de ausencia se amplía o si, por el contrario, la persona usuaria ha regresado al domicilio:

- ✓ En el primer caso (ampliación de la ausencia) le recordaremos que debe comunicar el regreso a su llegada.
- ✓ En el segundo caso (si la persona ya se encuentra en su domicilio) se cerrará la ausencia y se volverá a dejar la persona usuaria en activo dentro del servicio.



Ejercicio resuelto



Dentro de la aplicación de agendas con la que se trabaja en el centro de Teleasistencia, Ulises puede diferenciar tres iconos diferentes, uno para agenda de usuarios en el que aparece el icono de “agendas personales”, otro en el que aparece el nombre de “agenda profesional” y otro icono en el que aparece el icono de “agenda de incidencias”.

Cada una de ellas va a tener una finalidad similar, aunque una utilidad diferente. ¿Sabrías explicar que va a encontrar Ulises en cada una de ellas? ¿Qué las hace diferentes?

Mostrar retroalimentación

Cada día, cuando Ulises toma posesión de su puesto de trabajo, lo primero que hace es abrir estas agendas y analiza u observa los siguientes aspectos:

Primero abre su AGENDA PROFESIONAL ya que en ella tiene recogido el planing de llamadas que debe realizar o aquellos aspectos significativos que debe atender en esa jornada laboral. A lo largo de la jornada irá anotando en ella aquellas necesidades que vayan surgiendo de cara a los días próximos.

Seguidamente abre la AGENDA PERSONAL de los diferentes usuarios, especialmente la de aquellos usuarios a los que tiene que llamar a lo largo del día. No obstante, las agendas que primero abre son aquellas que aparecen de manera destacada (con un icono de alerta al lado y en negrita) pues ello indica que a esa persona hay alguna atención que prestársele.

Una vez que Ulises ya se ha organizado y ha visto por encima las llamadas a realizar en la jornada, éste echa un vistazo a la AGENDE DE INCIDENCIAS para ver si en las horas en las que él no ha estado ha surgido alguna incidencia destacable con alguno de los usuarios, especialmente con aquellos a los que va a atender seguidamente.



Autoevaluación

La agenda en la que debemos fijarnos para ver el planing de llamadas que debemos realizar o aquellos aspectos significativos que debemos atender en cada jornada laboral es concretamente,...

- Agenda profesional.
- Agenda personal.
- Agendas electrónicas.
- Agenda de incidencias.

Muy bien. Veo que vas cogiendo las ideas clave de esta unidad.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Solución

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

3.2.- Localización en la aplicación informática.

Todo el software informático de gestión de Teleasistencia suelen presentar una aplicación de agenda personal. Más concretamente, como veíamos en la unidad de trabajo dos, el software de puesto de operador es el software que incluye las aplicaciones de agendas y  alarmas.

Las **agendas de trabajo** suelen formar parte, como una aplicación más integrante de los mismos, de los software utilizados en el servicio de Teleasistencia, especialmente asociadas a los software del puesto de operador.

Junto con la aplicación de agendas de trabajo en el software informático de Teleasistencia suele existir otra aplicación de alarmas. En ambos casos, estas aplicaciones avisarán al teleoperador en todas aquellas ocasiones en las que sea necesario ponerse en contacto con la persona usuaria.



Las agendas nos avisarán de aquellas citas o recordatorios que nosotros previamente hemos programado o marcado en las mismas, mientras que las alarmas se activarán cada vez que suceda algo anormal en el domicilio y necesitemos ponernos en contacto con la persona usuaria para verificar que todo está en normalidad (se activa una alarma del domicilio, se le olvida tomar la medicación al paciente,...).

En cualquier caso, las agendas deben resultar fácilmente visibles en pantalla y el acceso a las mismas debe poder efectuarse de forma rápida y sencilla (con un solo clic y en pocos segundos).



Autoevaluación

Junto con la aplicación de de trabajo en el software informático de Teleasistencia suele existir otra aplicación de . En ambos casos, estas aplicaciones avisarán al teleoperador en todas aquellas ocasiones en las que sea ponerse en con la persona usuaria.

Enviar

Es importante que como profesional del servicio de Teleasistencia tengas en cuenta que junto con la aplicación de **agendas** de trabajo en el software informático de Teleasistencia suele existir otra aplicación de **alarmas**. En ambos casos, estas aplicaciones avisarán al teleoperador en todas aquellas ocasiones en las que sea **necesario** ponerse en **contacto** con la persona usuaria.

4.- Programación de agendas.



Caso práctico



Ulises rápidamente ha comprendido que las agendas son una herramienta fundamental de cara al desempeño óptimo de su trabajo como teleoperador del servicio de teleasistencia, sobre todo en lo concerniente a la realización de llamadas salientes. Pero para que estas agendas resulten realmente eficaces éstas deben ser programadas de forma lógica. Los compañeros de **Ulises** comentan con él los protocolos y criterios de acuerdo a los cuales se programan las agendas y se prioriza en la atención de unos usuarios u otros.

A lo largo de este epígrafe también nosotros nos acercaremos a conocer en base a qué criterios debemos llevar a cabo la tan importante programación de agendas.

Aunque **las alarmas avisan al teleoperador** cada vez que se detecta alguna incidencia en el domicilio de la persona usuaria, no ocurre lo mismo en el caso de las agendas de trabajo, ya que éstas necesitan ser programadas periódicamente.

Es en base a esta programación de acuerdo a la cual se realizaran desde la aplicación informática los avisos al teleoperador para que éste actúe al respecto (realizando las llamadas pertinentes, la visita al domicilio,...)

Debemos recordar que la función principal de las agendas es la de recordar y realizar un control y seguimiento a la persona usuaria en base a aspectos como la toma de medicación, el recordatorio de citas médicas, etc. Por ello, cuando programemos las agendas de trabajo deberemos recoger en ellas todo lo concerniente a éstos aspectos en función de las características y necesidades de la persona usuaria.

La **programación de agendas** debe centrarse los siguientes aspectos:

- ✓ **Temporalización** de llamadas (frecuencia, duración, fecha y hora de llamadas,..)
- ✓ **Motivos** de la llamada (recordatorio, apoyo personal, compañía,...).
- ✓ **Número** de llamadas a realizar (a la persona usuaria y por el profesional en un día).
- ✓ **Personas** a las que llamar cada día (por parte del profesional determinado).

Además, la programación de agendas y la consecuente planificación de llamadas diarias a realizar deberemos realizarla en base a unas pautas o protocolos generales de actuación y de acuerdo a unos criterios de priorización. Estos aspectos los analizaremos detalladamente a continuación.



Autoevaluación

De cara a la programación de agendas y a la consecuente planificación de llamadas, debemos tener en cuenta (señala las opciones correctas):

Las horas de trabajo del profesional.

Pautas o protocolos de actuación del servicio.

El número de días al año que el servicio de Telesistencia se encuentre operativo.

Una serie de criterios de priorización de llamadas.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

4.1.- Protocolos y pautas de actuación para la planificación de llamadas diarias.

A la hora de gestionar, planificar o programar la realización de llamadas diarias es necesario tener en cuenta una serie de pautas. Estas pautas que dan forma al protocolo de actuación y planificación de llamadas diarias se recogen en la siguiente tabla:

Pautas a seguir de cara a la planificación de llamadas diarias.

<p>CANTIDAD DE LLAMADAS DIARIAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La cantidad de llamadas que se realicen diariamente debe ser equitativa (un día no puede haber un número inabordable de llamadas y otro día al contrario). Para ello se debe priorizar siempre entre llamadas de obligado cumplimiento (recordar una cita o atender una alarma) y otras llamadas (compañía, apoyo personal,...) ✓ Además, se debe dejar siempre un margen de maniobra para que podamos atender las llamadas entrantes. Generalmente siempre se deben dejar un número determinado de puestos de Teleasistencia libres para atender llamadas entrantes en un máximo de 50 segundos de tiempo.
<p>TEMPORIZACIÓN DE LLAMADAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La duración de las llamadas no debe ser excesivamente prolongada ni tampoco demasiado corta. Debe existir un equilibrio razonable entre la finalidad de la llamada y el tiempo que le dedicamos a ella. ✓ Además, salvo en casos excepcionales, no debemos llamar con una frecuencia excesiva a una persona usuaria pues podemos llegar a incomodarla o cansarla con nuestros servicios.
<p>ASPECTOS METODOLÓGICOS Y ORGANIZATIVOS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es bueno que a una misma persona la atienda, siempre que sea posible un mismo profesional, ya que de esta manera tendrá la sensación de recibir un trato más personal y cercano. ✓ Por otro lado, la frecuencia de llamada y las características de la llamada deberán ajustarse siempre, como vimos anteriormente, a las características y necesidades de la persona usuaria. ✓ La planificación de llamadas y programación de agendas suele realizarse por el coordinador de servicio, que en muchas ocasiones es el jefe de personal, aunque en ocasiones puede ser realizada por el propio profesional.
<p>PRIORIZACIÓN DE LLAMADAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El orden de las llamadas debe responder a unos criterios de priorización de llamadas tal y como veremos en el apartado 4.2.



Autoevaluación

La cantidad de que se realicen diariamente debe ser . Para ello se debe siempre entre llamadas de cumplimiento (recordar una cita o atender una alarma) y otras llamadas (compañía, apoyo personal,...)

Enviar

Es muy importante que comprendas que la cantidad de **llamadas** que se realicen diariamente debe ser **equitativa**. Para ello, ten siempre en cuenta que se debe **priorizar** siempre entre llamadas de **obligado** cumplimiento (recordar una cita o atender una alarma) y otras llamadas (compañía, apoyo personal,...)

4.2.- Criterios de prioridad.

Como hemos dicho anteriormente, el orden de las llamadas debe responder a unos criterios de priorización de llamadas lógicos y coherentes. De forma general, la prioridad a establecer en la gestión de llamadas del servicio de Teleasistencia quedaría recogida en la siguiente imagen:



Además de este esquema de priorización general, a la hora de establecer una priorización en la programación de agendas y la planificación de llamadas salientes, debemos **tener en cuenta los siguientes criterios**:

1. **El motivo de la llamada debe ser el fundamental criterio de priorización de llamadas.** Así, las llamadas cuyo motivo no puede ser dejado para otro momento (recordar la cita del médico por ejemplo) tendrán prioridad sobre aquellas cuyo motivo puede ser atendido en otro momento (apoyo personal o compañía por ejemplo).
2. La **naturaleza, gravedad y la profundidad de las necesidades** físicas, psicológicas y sociales de la persona usuaria también deben ser un criterio fundamental de cara a priorizar llamadas.
3. El momento de la llamada, especialmente en aquellos casos en los que se trata de recordar alguna cita, debe ser lo **suficientemente cercano** en el tiempo como para que la persona no lo olvide y con la **suficiente antelación** como para que la persona pueda organizarse al respecto (lo normal suele ser el día anterior).
4. Por último, **la frecuencia y la duración de las llamadas la debemos adecuar a las características afectivo-emocionales de la persona.** A las personas que se sienten solas y necesitadas del servicio las llamaremos con más frecuencia que a aquellas que se sienten incomodadas con el mismo.



Autoevaluación

Ordena atendiendo a los criterios de priorización de llamadas anteriormente establecidos las siguientes casuísticas:

Ejercicio de relacionar

Definición	Relación	Concepto
Llamada saliente a una persona para ver como se encuentra y prestarle nuestro apoyo personal.	<input type="checkbox"/>	PRIMER LUGAR
Llamada saliente para recordar una cita médica.	<input type="checkbox"/>	SEGUNDO LUGAR
Llamada saliente ante la activación de una alarma.	<input type="checkbox"/>	TERCER LUGAR

Enviar

5.- Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.



Caso práctico

Laura es una de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia. Ahora, por problemas en el estado de su vivienda (sufría peligro de derrumbamiento) los servicios sociales del ayuntamiento le ha facilitado una nueva vivienda que se encuentra en mejores condiciones a ella y a sus vecinos.

Por ello **Ulises** ha tenido que modificar la dirección y otros datos en el expediente de **Laura**, ya que es imprescindible que el expediente siempre esté actualizado.



Cuando una persona se da de alta en el servicio de Teleasistencia, resulta de vital importancia para el correcto funcionamiento del servicio que, además de instalar los dispositivos pertinentes en el domicilio de la persona usuaria, se realice un expediente lo más completo posible a la persona usuaria.

Este expediente debe recoger una gran cantidad de información detallada en torno a la persona usuaria, generalmente en torno a los siguientes aspectos:

- ✓ Descripción de **estado personal** (aspectos físicos, psicológicos, sociológicos y afectivo-emocionales que se consideren de interés) e informes al respecto.
- ✓ Datos de la **persona usuaria**.
- ✓ Datos del **domicilio** de la persona usuaria (dirección, teléfono de contacto,...)
- ✓ Datos de **familiares, vecinos y/o personas cercanas** a la persona usuaria (teléfonos de contacto,...)

Todos estos **datos son fundamentales** ya que son estos datos los que darán forma a la agenda personal y se establecerán las llamadas salientes a la persona usuaria.

Pero cuando la persona usuaria se da de alta en el servicio, ésta presenta unas características y una situación concreta que no tiene porqué ser definitiva sino que, muy probablemente cambie con el transcurso del tiempo y necesitemos realizar modificaciones al respecto.

Por ello, es necesario tener siempre actualizado el expediente personal, e igualmente las agendas, para que la información que poseemos a cerca de la persona usuaria sea la adecuada y no entorpezamos el proceso de atención debido a informaciones erróneas o desfasadas.



Autoevaluación

Es necesario tener siempre [redacted] el expediente personal, e igualmente las [redacted], para que la [redacted] que poseemos a cerca de la persona usuaria sea la adecuada y no entorpezamos el proceso de atención debido a informaciones erróneas o desfasadas.

Enviar

De cara a la prestación óptima y de calidad del servicio de Teleasistencia, es necesario tener siempre **actualizado** el expediente personal, e igualmente las **agendas**, para que la **información** que poseemos a cerca de la persona usuaria sea la adecuada y no entorpecamos el proceso de atención debido a informaciones erróneas o desfasadas.

6.- Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.



Caso práctico

Todos los días, cuando **Ulises** llega a su puesto de trabajo y enciende el ordenador, lo primero que hace es abrir su agenda de trabajo y ver qué llamadas debe realizar ese día y en qué momento aproximado del día. A partir de ahí se pone manos a la obra y comienza a cumplir con las llamadas fijadas en su agenda de trabajo.

Resumiendo de forma clara y concisa el proceso de emisión de llamadas en el servicio de Teleasistencia y en base a todo lo estudiado anteriormente en esta unidad, podemos esquematizar el proceso de emisión de llamadas salientes de la siguiente manera:



En base a este esquema, podemos deducir los siguientes principios en torno a los cuales gira la emisión de llamadas salientes desde el servicio de Teleasistencia:

- ✓ Las llamadas salientes se realizan siempre en base a la agenda personal o al surgimiento de alarmas.
- ✓ Las llamadas salientes van dirigidas generalmente a:
 - ◆ El control y seguimiento de la persona usuaria,
 - ◆ El recordatorio de citas, toma de la medicación,..
 - ◆ Al acompañamiento o apoyo personal.
- ✓ Siempre se debe atender a los protocolos de gestión de llamadas salientes y a los criterios de priorización de llamadas.
- ✓ La correcta gestión y programación de agendas resulta fundamental para el óptimo funcionamiento del servicio de llamadas salientes ya que, como veremos en el siguiente epígrafe, la agenda nos va a marcar las pautas de comunicación a seguir en cada llamada con cada persona usuaria.



Autoevaluación

La emisión de llamadas salientes va dirigida generalmente a (marca las opciones correctas):

- El control y seguimiento de la persona usuaria.

- La atención asistencial a sus necesidades básicas.

- El recordatorio de citas, toma de medicamentos, etc.

- El apoyo personal.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

7.- Pautas de comunicación según agenda.



Caso práctico

En función de la persona usuaria con la que **Ulises** vaya a establecer la comunicación y de las características de la misma, éste tiene que adoptar unas pautas de comunicación u otras. En este sentido, **Ulises** ha observado que todas las agendas de usuario suelen recoger cierta información que lo guía y orienta de cara a la emisión de llamadas y la comunicación con la persona usuaria.

Como veíamos anteriormente, la **correcta gestión y programación de agendas** resulta fundamental para el óptimo funcionamiento del servicio de llamadas salientes ya que la agenda es el elemento que nos marca las diferentes pautas de comunicación a seguir en cada llamada con cada persona usuaria en función de sus necesidades y características.

En este sentido, en **cada agenda personal se recogerán una serie de aspectos personales** como, por ejemplo, los motivos de llamada, el calendario de llamadas, aspectos personales de la persona usuaria que van a condicionar nuestro discurso comunicativo (apatía, falta de motivación,...) en torno a los cuales deberemos seguir una serie de pautas.

Así, los indicadores o la información, a modo de pautas de comunicación, que debe incluir toda agenda y que deberá condicionar nuestro discurso se recogen en la siguiente tabla:

Pautas de comunicación según agenda.

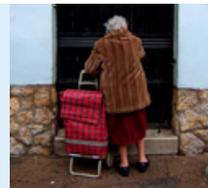
Estilo comunicativo	Grado de seriedad, aspectos afectivos y emocionales del mensaje, formalismos,... Estos aspectos los estudiaremos ampliamente más adelante.
Motivo de la llamada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El control y seguimiento de la persona usuaria, ✓ El recordatorio de citas, toma de la medicación,.. ✓ Al acompañamiento o apoyo personal. ✓ Otros.
Calendario de llamadas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Día y hora de la llamada o incluso el momento aproximado. ✓ Frecuencia de llamadas. ✓ Preferencia horaria.
Otras pautas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personas a quien llamar en caso de incidencia. ✓ Servicios de emergencia más cercanos. ✓ Otros.



Autoevaluación

Señala cuál de las siguientes opciones no se encuentra entre las pautas generales de comunicación según la agenda personal que hemos estudiado:





- El motivo de la llamada.
- El estilo comunicativo a seguir en la llamada.
- Personas a las que llamar en caso de incidencia.
- El motivo de la alarma que nos ha avisado.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Hemos fallado, deberíamos volver a leer con más atención.

Efectivamente, sigamos adelante.

Solución

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

7.1.- Pautas de comunicación según agenda (I).



Caso práctico

Joaquín es uno de los usuarios del servicio de Teleasistencia en el que trabaja **Ulises**. Es una persona que vive sola, tras la muerte hace meses de su esposa, en uno de los barrios más marginales de la ciudad. Su nivel económico-social es bajísimo y apenas tiene amigos pues una persona que siempre está de mal humor y que tiene problemas con el alcohol. En los últimos meses sus niveles anímicos y motivacionales han descendido un montón y apenas tiene ganas de vivir. Necesita tomarse todos los días una medicación pero se le olvida constantemente, acarreándole problemas de salud.



Ulises a observado todas estas cosas por lo que anota en la agenda personal todos estos aspectos que van a condicionar la comunicación con **Joaquín**.



Ejercicio resuelto

En referencia al caso concreto de Joaquín, después de haber leído atentamente el caso práctico anterior, ¿qué aspectos crees tú que debería recogerse en la agenda personal de cara a adecuar la comunicación con el mismo a sus características y necesidades personales?

Mostrar retroalimentación

Se deberían recoger algunos aspectos como:

- ✓ Días y momentos de las llamadas.
- ✓ Motivos de las llamadas. Toma de medicación,...
- ✓ Niveles afectivo-emocionales bajos.
- ✓ Debemos motivarle y animarle constantemente.
- ✓ Fuerte carácter, hay que tenerlo en cuenta y no dejarnos influir por su vulgaridad.
- ✓ Problemas con alcohol: Seguimiento personal al respecto y controlar si está borracho cuando llamamos.

7.2.- Suspensión o anulación de agendas.

Una **agenda** es aplazada cuando hay un motivo por el cual no se puede realizar en el plazo establecido para ello.

Como ejemplo una agenda de regreso en la que la persona usuaria decide prolongar su ausencia durante un tiempo más

Una agenda es cancelada cuando existe otra acción que reemplace a la que tiene como objeto esa agenda. Cuando se cancela una agenda es para sustituirla por otra.

Pero también se dan casos de cancelación de agendas si que sean sustituidas por otras. Por ejemplo es lo que ocurre cuando fallece el usuario que había generado una situación de emergencia.

8.- Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.



Caso práctico

La primera vez que **Ulises** tuvo que llamar a Antonia para recordarle la cita del médico **Ulises** quiso ser muy educado y técnico en su mensaje comunicativo. **Antonia**, que es una persona de 89 años, con un gran bagaje sociocultural no se enteraba de lo que **Ulises** le decía y en varias ocasiones estuvo a punto de desatender su llamada y cortar la comunicación pues creía que era una broma.

Desde ese momento **Ulises** comprendió que dadas las características de cada una de las personas usuarias, la forma en que se comunica con ellos resulta fundamental.

El **lenguaje del ser humano** es un lenguaje muy peculiar. Es un código de comunicación extremadamente complejo y compuesto por infinidad de elementos que son los que le dan forma, sentido y significado. Así, cuando nos comunicamos con otra persona, son muchos los agentes que van a incidir en el proceso comunicativo (voz, tono, tipología de las palabras, intensidad del sonido,...)



En este sentido, **el teleoperador de Teleasistencia debe ser consecuente con la importancia que tiene el hecho de adecuar los elementos del mensaje comunicativo a las características de la persona que se encuentra al otro lado de la línea.**

El **lenguaje o estilo comunicativo** utilizado por el profesional de Teleasistencia debe ser un lenguaje compartido y que conecte fácil y directamente con sus interlocutores (personas usuarias a las que atiende).

Por ello, es importante que nos detengamos a conocer las características generales de las personas a las que atendemos y adecuar nuestro mensaje a sus características y capacidades comunicativas (vocabulario empleado, rapidez con la que hablamos, tono de la voz,...).

El problema de comunicación también puede deberse al tipo de deterioro que afecte a la persona usuaria.

Esto ocurre sobre todo con personas mayores, que pueden tener afectado el área cognitiva, en este caso lo que es necesario es que se lleve a cabo la valoración para conocer hasta que punto es idóneo la realización de agendas con esos usuarios.



Autoevaluación

El o estilo comunicativo utilizado por el profesional de Teleasistencia debe ser un lenguaje y que fácil y directamente con sus (personas usuarias a las que atiende).

Enviar

Como futuro profesional que trabajará con personas en situación de dependencia, debes

tener presente que el **lenguaje** o estilo comunicativo utilizado por el profesional en el caso concreto del servicio de Teleasistencia debe ser un lenguaje **compartido** y que **conecte** fácil y directamente con sus **interlocutores** (personas usuarias a las que atiende).

8.1.- Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor: aspectos a valorar.



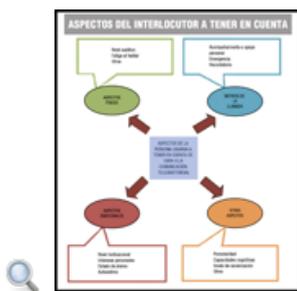
Citas para pensar

"Escoger un lenguaje según nuestros interlocutores ya de por sí da un mensaje: que hemos pensado en ellos"

Ferrán Ramón-Cortés

Aquellos **mensajes comunicativos** que para nosotros pueden resultar fácilmente comprensibles, para otras personas, en nuestro caso las personas en situación de dependencia a las que atendemos, puede resultar ininteligibles y/o carentes de significado.

En este sentido, es necesario tener en cuenta una serie de aspectos en torno a la persona usuaria con la que establecemos la comunicación para adecuar el mensaje a la misma. Estos aspectos los recogemos en la siguiente imagen:



Autoevaluación

Podemos indicar que, de cara a ejecutar un proceso de comunicación óptimo en la emisión de llamadas desde el centro de Teleasistencia a la persona usuaria debemos (señala la opción que consideres más apropiada entre las siguientes):

- Emitir un mensaje técnico, cargado de palabras técnicas que doten de científicidad y credibilidad a nuestro mensaje.
- Tener en cuenta a la persona con la que vamos a comunicarnos, pero nunca condicionar nuestro mensaje a la misma.
- Pensar en nuestros interlocutores y adaptar el mensaje a sus características y capacidades.
- Solo debemos adecuar nuestro lenguaje a las personas mayores que no hayan estudiado y no al resto de personas usuarias del servicio.

Esta no es la opción más adecuada, deberías volver a leer el apartado.

Esta no es la opción más adecuada, deberías volver a leer el apartado.

Muy bien, veo que vas cogiendo las ideas claves.

Esta no es la opción más adecuada, deberías volver a leer el apartado.

Solución

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

9.- Habilidades comunicativas básicas.



Caso práctico

Ulises era una persona a la que le costaba mucho hablar en público. Era una persona muy tímida e introvertida y por ello creía que le iba a costar demasiado realizar este trabajo ya que se necesitan determinadas habilidades comunicativas para el óptimo desempeño del mismo.

Sin embargo **Ulises** pronto se ha dado cuenta de que era una persona con una gran cantidad de habilidades comunicativas y poco a poco está mejorando y puliendo aquellas carencias que tenía al respecto.

El técnico a atención a PSD en su desempeño profesional como operador de puesto de teleasistencia, necesita comunicarse con los demás. Este proceso de comunicación va a resultar fundamental de cara al correcto desempeño profesional del técnico, el cual necesitará comunicarse tanto con el resto de profesionales como con las personas usuarias.



Debes conocer

El técnico, en el centro de Teleasistencia necesitará comunicarse en diferentes situaciones tanto con sus compañeros del equipo de trabajo como con las personas usuarias del servicio. En el siguiente documento encontraras una tabla en la que se recogen las principales situaciones comunicativas.

La comunicación del técnico en el centro de Teleasistencia.

<p>COMUNICACIÓN EN EL EQUIPO PROFESIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emisión/recepción de órdenes. ✓ Intercambio de información sobre los usuarios. ✓ Reparto de tareas, establecimiento de turnos y responsabilidades,.... ✓ Aviso de situaciones de emergencia a otros profesionales. ✓ Acuerdos a tomar en el centro o lugar de trabajo.
<p>COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preguntar, entrevistar, recordar citas, dar información a la persona usuaria,... ✓ Atender a la persona usuaria ante una situación de emergencia. ✓ Intercambiar información con las familias, vecinos o personas cercanas a la persona usuaria,.... ✓ Dialogar con el objeto de dar acompañamiento o apoyo social a la persona usuaria.

Ante esta doble necesidad del técnico de comunicarse, tanto con sus compañeros como con las personas usuarias, éste debe poseer una serie de habilidades y/o destrezas comunicativas que le permitan interactuar

en el ámbito laboral de manera eficaz y competente. A nivel general, las habilidades sociales comunicativas que debe poseer el técnico especialmente son las siguientes:

- ✓ **Escuchar de manera activa** a los demás, mostrando interés, comprensión del mensaje o incomprensión del mismo.
- ✓ **Saber preguntar** así como responder a preguntas.
- ✓ **Mantener conversaciones** (ser capaz de iniciar, mantener y finalizar conversaciones).
- ✓ Uso de una **entonación adecuada**.
- ✓ **Respetar el turno** de palabra. Tomar la palabra y cederla de manera adecuada respetando tanto el orden como las opiniones de los demás.



Autoevaluación

Ante la doble necesidad del técnico de [REDACTED], tanto con sus [REDACTED] como con las personas usuarias, éste debe poseer una serie de [REDACTED] y/o destrezas [REDACTED] que le permitan interactuar en el ámbito laboral de manera eficaz y competente.

Enviar

9.1.- Habilidades comunicativas básicas: consejos.

Para que la forma en que nos comunicamos desde el servicio de Teleasistencia con las personas usuarias sea la adecuada, es necesario que poseamos una serie de habilidades comunicativas básicas. Estas habilidades pueden ser innatas al profesional aunque también pueden adquirirse, es decir, se puede aprender. En las próximas páginas estudiaremos algunas de estas habilidades comunicativas que como técnico es importante conocerlas y poseas en mayor o menor medida.

Así, además de las habilidades generales ya estudiadas, y dada la importancia de adecuar el proceso comunicativo a la persona usuaria que recibe el mensaje, tal y cómo veíamos anteriormente, es fundamental que tengamos en cuenta los siguientes consejos:

- ✓ Debemos utilizar un **lenguaje que conecte** fácilmente con el interlocutor.
- ✓ El **mensaje** no debe resultar demasiado formal, tampoco demasiado vulgar, sino que debe existir un **equilibrio**. A veces caemos en el error de construir un mensaje excesivamente técnico, llegando a ser un poco pedantes o incluso llegando a parecer soberbios. Además, en muchas ocasiones la capacidad comprensiva de las personas que hay al otro lado de la línea no es muy alta.
- ✓ Es importante que cada llamada tenga un **único gran mensaje**, y no muchos mensajes dispersos, confusos o, a veces, incluso contradictorios.
- ✓ El **lenguaje debe resultar cercano, afectuoso** y nunca marcar una distancia entre el profesional y la persona usuaria.
- ✓ **Buscar anécdotas**, historias graciosas o curiosas,...nos puede ayudar a conectar con ellos y meterlos en conversación despertando su interés y atención.
- ✓ Es importante **aclara las ideas**, sin necesidad de resultar excesivamente repetitivos ni cargar las ideas con excesivas palabras, pero dejando clara la idea que queremos transmitir.
- ✓ Debemos **cuidar la entonación, la velocidad, el ritmo, las pausas, ...**
- ✓ Por último, es importante que con nuestro mensaje **tratemos de transmitir emociones** para así igualmente despertar emociones en los que lo reciben.



Autoevaluación

Entre los aspectos que el operador de Teleasistencia debe tener en cuenta de cara a la realización de llamadas a las personas usuarias, familiares,... encontramos (señala las opciones correctas):



- El lenguaje debe resultar cercano, afectuoso y nunca marcar una distancia entre el profesional y la persona usuaria.

- Debemos utilizar un lenguaje que conecte fácilmente con el interlocutor.

- Debemos cuidar la entonación, la velocidad, el ritmo, las pausas,...

Es importante que cada llamada tenga muchos mensajes dispersos y diferentes.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

10.- Otras habilidades importantes de cara al servicio.



Caso práctico

Los compañeros de trabajo de **Ulises** le han comentado que es una persona muy capacitada para el desempeño de su trabajo como operador de Teleasistencia ya que además de poseer una amplia gama de habilidades comunicativas es una persona muy humana y con una gran empatía y entusiasmo que inspira ilusión a los que le escuchan, aspectos estos de gran importancia para los profesionales de Teleasistencia tal y como le comentan a **Ulises** sus compañeros.

Además de las habilidades puramente comunicativas que estudiábamos anteriormente, es importante que el profesional de Teleasistencia posea una serie de habilidades, de carácter social o personal que van a complementar el mensaje comunicativo.

Entre las cualidades o habilidades más significativas encontramos la empatía, la asertividad, la capacidad de escuchar activamente,... todas ellas las recogemos en la siguiente tabla:

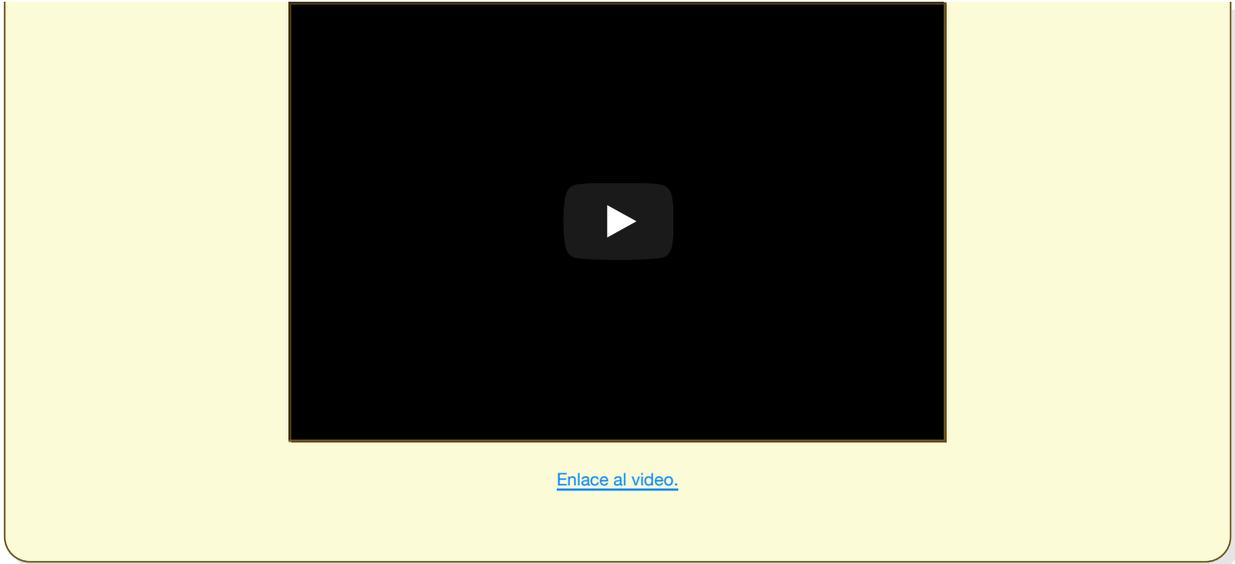
Otras habilidades importantes en el operador de Teleasistencia.

Empatía	Es la habilidad de ponernos en el lugar de los demás, aunque esto no quiere decir que tengamos que compartir sus opiniones ni que estemos de acuerdo con ellas, sino simplemente hacer una valoración positiva del otro que se aleje de nuestros prejuicios, ideas propias,...
Asertividad	Esta habilidad va a permitirnos expresar nuestros sentimientos, opiniones, necesidades o derechos legítimos teniendo siempre en cuenta también los derechos, los sentimientos y las opiniones de los demás.
Escucha activa	Va a resultar de vital importancia para desarrollar nuestro trabajo correctamente aprender a escuchar a los demás, a las personas usuarias, pues solo si los escuchamos atentamente podremos conocerlos, saber que piensan, que sienten,... y podremos realmente ayudarlos.
Inspirar vida y motivar	La principal cualidad que en esta profesión debe poseer el técnico en atención a personas en situación de dependencia es la de infundir entusiasmo y fuerza, dando calor a otras personas y renovando el gusto por vivir en el día a día.
No perder nunca la calma	Cuando ese atiende una llamada, debemos mostrar siempre una gran dosis de serenidad y dominio de la situación para que la persona usuaria confíe plenamente en nosotros y no se angustie.



Para saber más

Vidualiza el video para conocer como desarrollar una comunicación más positiva.



Autoevaluación

Cuando ese atiende una llamada, debemos mostrar siempre una gran dosis de [] y dominio de la [] para que la persona usuaria [] plenamente en nosotros y no se angustie.

Enviar

Debemos tener presente que, cuando ese atiende una llamada, como profesionales debemos mostrar siempre una gran dosis de **serenidad** y dominio de la **situación** para que la persona usuaria **confíe** plenamente en nosotros y no se angustie.

10.1.- Otras habilidades importantes de cara al servicio: ejemplos.



Recomendación

Cuando establecemos una conversación telefónica con la persona usuaria, puede parecer difícil mostrar las habilidades sociales de las que hablábamos anteriormente pues no tenemos a la persona delante. Pero más allá de eso, a través de nuestro lenguaje podemos mostrar también dichas habilidades.

En este sentido, es importante que estudies e interiorices los siguientes consejos que ponemos a modo de ejemplo:

EMPATÍA: Es conveniente usar frases o muletillas como: *“sí, te entiendo perfectamente”*, *“sé perfectamente lo que te sucede”* o *“entiendo tus razones”* *“imagino lo que te pasa”*,...

ASERTIVIDAD: Nunca debemos perder la calma, no alterarnos. Es muy importante usar técnicas de relajación, no actuar de acuerdo a impulsos, hablar con un tono de voz agradable... y usar algunas muletillas como: *“Puede ser,...pero desde mi punto de vista”* o *“Te entiendo, pero creo que deberías hacer esto o lo otro,..”* o *“Aunque tu creas que es lo mejor, mi consejo es que,..”*.

ESCUCHA ACTIVA: Para que el interlocutor se sienta escuchado, podemos usar frases como por ejemplo: *“¿Ah sí?”* o *“¡Si Sí,..!”* O *“¿no me digas?”*.

INSPIRAR VIDA Y MOTIVAR: Es importante dar ánimos a la persona con frases como: *“tu vales mucho...”* o *“eres capaz de eso y más”* o *“no pienses en eso, olvídate...”*.



Ejercicio resuelto

Una mañana, **Ulises** realiza una llamada a **Joaquín**, una de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia. **Ulises** tenía que llamar a **Joaquín** para recordarle la toma de su medicación, pero se encuentra con que **Joaquín** le comenta, con una voz algo rara y adormilada, que no va a tomar más su medicación, que su vida no tiene sentido y que ha decidido suicidarse, que se ha tomado una botella de ginebra y que va a suicidarse.



¿Qué crees tú que se debería hacer en estos casos? ¿Crees que es fácil mantener la calma?
¿Cómo hacer para mantener la calma en situaciones así?

Mostrar retroalimentación

En situaciones así, es muy importante mantener la calma. Para ello, algunos consejos pueden ser respirar profundamente antes de actuar, tomar un poco de agua,... y sobre todo, no hablar de forma acelerada con la persona usuaria, pues si lo hacemos así posiblemente ella se altere aún más y la situación se nos vaya de las manos. Es cierto que son situaciones en las que hay que pensar y actuar rápido, pero en ocasiones, detenernos unos segundos a pensar lo que vamos a hacer o decir puede resultar clave para gestionar

adecuadamente la llamada.



Para saber más

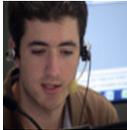
Con el siguiente video aprenderás a mejorar la empatía con la escucha atenta.



[Enlace al vídeo.](#)

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:Galería de espacio CAMON Licencia:CC BY-NC-SA 2.0 Procedencia:FLICKR http://www.flickr.com/photos/tucamon/5101397739/in/photostream/		Autoría:Galería de Piensaypienso. Licencia:CC BY-NC-SA 2.0 Procedencia:FLICKR http://www.flickr.com/photos/piensaypienso/3124438007/