

## U.T.4.- La gestión de llamadas entrantes.

**Ulises** ha comenzado su nuevo trabajo como teleoperador del servicio de Teleasistencia. 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.



Sus compañeros, conscientes de que la recepción de llamadas entrantes es algo más compleja y, en ocasiones, algo más impactante han decidido echarle una mano a **Ulises** al respecto.

Con la ayuda de sus compañeros, poco a poco **Ulises** se ha ido dando cuenta de la importancia que tiene seguir un protocolo de concreto cuando se atiende una llamada, lo importante de no perder nunca la calma y va adquiriendo una serie de habilidades y "truquillos" que le facilitan la recepción y atención de llamadas entrantes y la atención de alarmas.

A lo largo de esta unidad de trabajo estudiaremos la importancia y la necesidad de atender y gestionar correctamente las llamadas entrantes en el centro de Teleasistencia así como los aspectos fundamentales en torno a las capacidades, habilidades y aspectos profesionales necesarios para la correcta atención de las mismas.



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

[Aviso Legal](#)

# 1.- Las llamadas entrantes en el servicio de Telesistencia.



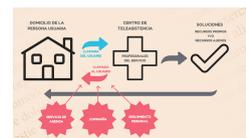
## Caso práctico

**Ulises** siempre había tenido claro que el servicio de Telesistencia se encargaba de ofrecer un servicio de atención telefónica a las personas que demandaban ayuda al mismo. Fue cuando llegó allí cuando descubrió que el servicio de Telesistencia también realizaba llamadas salientes a las personas usuarias con otras finalidades distintas.

Aun así, **Ulises** comenta a sus amigos y compañeros, que desde su punto de vista la prestación más importante que se realiza desde el servicio de Telesistencia es sin lugar a dudas la de atender las llamadas entrantes que provienen de personas usuarias que, por una u otra causa, demandan ayuda.

Para **Ulises**, poder prestar ayuda a esas personas que se encuentran solas ante una situación de emergencia es algo especialmente humano y bonito.

El servicio de Telesistencia 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 recordar viendo en el siguiente esquema, entre los servicios que ofrece el servicio de Telesistencia, este atenderá telefónicamente a la persona cuando ésta solicite la ayuda a través de los dispositivos de Telesistencia de que dispone (además, realizará llamadas con las que ponerse en contacto con la persona usuaria con distintas finalidades tal y como estudiamos en la unidad de trabajo anterior).

En el **servicio de Telesistencia la gestión y atención de llamadas entrantes** resulta fundamental de cara a la correcta atención de las personas usuarias.



## Autoevaluación

**El servicio de Telesistencia, 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 Telesistencia.
- 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.

No es la respuesta correcta, deberíamos empezar a leer desde el principio.

Incorrecto, deberíamos empezar a leer desde el principio.

Correcta, sigamos adelante.

## Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta

## 1.1.- Importancia.



### Reflexiona

Como ya hemos indicado en la página anterior, el servicio de Telesistencia debe realizar llamadas salientes a los domicilios de las personas usuarias pero también deberá ocuparse de la atención de llamadas de emergencia entrantes. ¿Qué tipo de llamadas consideras que son más importantes, las llamadas salientes o las llamadas entrantes?

Mostrar retroalimentación

Ambas llamadas son igualmente importantes, la diferencia está en que ambas desempeñan funciones diferentes y que la atención de una llamada entrante nunca puede esperar, debe ser momentánea (dado que se trata de emergencias que no pueden esperar) y por tanto siempre va a ser prioritaria a las demás. Si es cierto que en muchas ocasiones la correcta atención de una llamada entrante puede resultar trascendental y evitar grandes problemas en la persona usuaria, incluso la muerte, pero también las llamadas salientes pueden, en ocasiones, ser de vital importancia.

Dadas las características generales de las personas usuarias del servicio de Telesistencia (personas que viven solas o pasan solas gran parte del día), se hace necesario que el servicio de Telesistencia preste un servicio de atención de llamadas entrantes las **24 horas del día y los 365 días del año** con el que atender aquellas situaciones de emergencia que pudiesen ocasionarse y ante las que la persona usuaria en ningún caso podría solucionar por sí solo.



La atención de estas llamadas entrantes o de emergencia que desde el domicilio de la persona usuaria (o desde el lugar en el que la persona usuaria se encuentre gracias al dispositivo inalámbrico) se realizan al centro de Telesistencia va a permitir y ofrecer a la persona usuaria una serie de servicios y posibilidades asociados, tal y como se recoge en el esquema, una doble funcionalidad de las mismas.

En definitiva, podemos decir que es importantísimo atender las llamadas entrantes ya que con ello vamos a desempeñar una importante función de ayuda y de atención integral a la persona. Así, con la atención de estas llamadas realizaremos las siguientes acciones encaminadas a atender íntegramente a la persona usuaria:

- ✓ Prestar una **atención personalizada** a la persona para que solviente la situación de emergencia, si es posible, por sí sola.
- ✓ En caso de ser necesario, **movilizar** a los servicios de emergencia de la zona, personas cercanas o familiares para una atención lo más rápida posible de la persona usuaria.



### Autoevaluación

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

Es necesario que el servicio de Telesistencia preste un servicio de atención de llamadas entrantes las  horas del día y los  días del año con el que atender aquellas situaciones de  que pudiesen ocasionarse y ante las que la persona usuaria en ningún caso podría solucionar por sí solo.

Enviar

## 1.2.- Tipologías de llamadas entrantes.

---

- ✓ **Petición de ayuda:** por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos...
- ✓ **Comunicación de datos:** Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...
- ✓ **Seguimiento** usuario y **control** del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...



### Citas Para Pensar

El envejecimiento no es "la juventud perdida", sino una nueva etapa de oportunidad y fuerza.  
Betty Friedan.

## 2.- Técnicas de atención telefónica.



### Caso práctico

En sus primeros días, **Ulises** está un poco perdido. Por ello, sus compañeros han pensado que estos primeros días se dedique fundamentalmente a la realización de llamadas salientes, pues éstas son relativamente más fáciles de gestionar. Pero poco a poco le van enseñando los trucos, habilidades y estrategias con las que hacer frente a las llamadas entrantes o de emergencia de manera correcta.

A lo largo de este epígrafe, estudiaremos las técnicas, estrategias y habilidades necesarias para dar respuesta a las llamadas entrantes.

Como ya vimos en la unidad anterior, 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 telefónicamente con otra persona, son muchos los agentes que van a incidir en el proceso comunicativo (voz, tono, tipología de las palabras, intensidad del sonido,...)



### Recomendación

De cara a la correcta atención de las llamadas entrantes, el teleoperador de Telesistencia debe ser consecuente con la importancia que tiene el hecho de adecuar los elementos del mensaje comunicativo (vocabulario empleado, rapidez con la que hablamos, tono de la voz,...) a las características de la persona que se encuentra al otro lado de la línea y a las características de la situación en sí ante la que nos enfrentamos (nivel de urgencia, grado de estrés de la persona usuaria, nerviosismo,...)



El **lenguaje o estilo comunicativo** utilizado por el profesional de Telesistencia debe ser un lenguaje compartido y que conecte fácil y directamente con sus interlocutores (personas usuarias a las que atiende) para ello, es necesario poseer una serie de habilidades sociales y especialmente de carácter comunicativo.

A lo largo de este epígrafe estudiaremos diferentes técnicas y habilidades necesarias para la correcta atención y gestión de las llamadas entrantes en el servicio de Telesistencia.



### Autoevaluación

**Para la correcta atención y la óptima gestión de las llamadas entrantes, la adecuación del lenguaje utilizado es fundamental, para ello es necesario que tengamos en cuenta...**

**(marca las opciones correctas):**

- Las características de la persona usuaria.

- Las características de la situación ante la que nos enfrentamos.

- La época del año.

- El barrio o localidad en la que vive la persona usuaria.

Mostrar retroalimentación

**Solución**

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

## 2.1.- Habilidades comunicativas para dar respuesta a la llamada entrante.



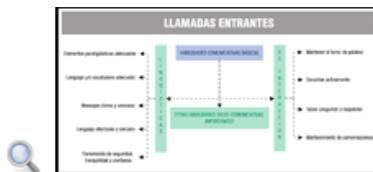
### Caso práctico

**Ulises** era una persona a la que le costaba mucho hablar en público. En el instituto y en la asociación, 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.

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.

Por ello, es necesario poseer una serie de habilidades comunicativas básicas que nos ayuden a desempeñar una atención telefónica lo más correcta y adecuada posible. En el siguiente esquema recogemos las habilidades comunicativas que van a jugar un importante papel en el profesional de cara a la atención de llamadas entrantes:



Todas estas habilidades que de forma general recogemos en el esquema anterior las estudiaremos con más detalle a continuación.



### Autoevaluación

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

Es necesario poseer una serie de [ ] [ ] básicas que nos ayuden a desempeñar una [ ] telefónica lo más correcta y [ ] posible.

Enviar

## 2.1.1.- Habilidades comunicativas básicas (I).

Como veíamos en el esquema anterior, cuando hablamos de **habilidades comunicativas básicas** podemos diferenciar entre:

- ✓  **Habilidades comunicativas de interacción.**
- ✓  **Habilidades comunicativas de carácter lingüístico.**



En este primer apartado estudiaremos las habilidades comunicativas necesarias para la correcta interacción entre el técnico y las personas con las que se comunica.

Como ya vimos en la unidad anterior, el técnico a atención a PSD en su día a día 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.

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.

De cara a la atención de llamadas entrantes, las habilidades sociales comunicativas que debe poseer el técnico especialmente son las siguientes:

- ✓ Mantener conversaciones (ser capaz de iniciar, mantener y finalizar conversaciones) **encaminadas a la resolución de una emergencia o accidente.**
- ✓ **Escuchar de manera activa** a los demás, mostrando interés, comprensión del mensaje y de la casuística de emergencia ante la que se encuentra.
- ✓ **Saber preguntar así como responder** a preguntas en situaciones de emergencia.
- ✓ **Respetar el turno de palabra.** Tomar la palabra y cederla de manera adecuada, dejar que la persona se exprese y se explique, no pisarse hablando, y siempre respetando tanto el orden como las opiniones de los demás.



### Autoevaluación

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

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

## 2.1.1.1.- Habilidades comunicativas básicas (II).

Para que la forma en que nos comunicamos desde el servicio de Telesistencia con las personas usuarias que realizan una llamada por encontrarse en situación de emergencia sea la adecuada, es necesario que poseamos una serie de habilidades comunicativas básicas de carácter lingüístico.



### Recomendación

Estas **habilidades** pueden ser innatas al profesional aunque también pueden adquirirse, es decir, se puede aprender. Por ello, el hecho de no sentirte lo suficientemente habilidoso de cara a prestar una atención telefónica de calidad no debe hacerte ver que no eres un profesional válido para el desempeño del servicio de Telesistencia, ya que con esfuerzo, entrenamiento y constancia se pueden mejorar y adquirir todas estas habilidades.

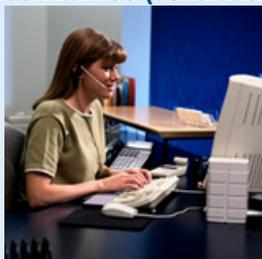
Así, de cara a producir un mensaje lo más adecuado posible, es necesario que el profesional que atiende la llamada presente las siguientes habilidades de carácter lingüístico:

- ✓ **Transmitir** sensación de **seguridad** en lo que hacemos y tranquilidad con nuestras palabras.
- ✓ Utilizar un **lenguaje que conecte** fácilmente con el interlocutor.
- ✓ Construir mensajes que no resulten demasiado formales, tampoco demasiado vulgares, 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.
- ✓ Dar **mensajes claros**, es mejor un único mensaje claro y directo que no muchos mensajes dispersos, confusos o, a veces, incluso contradictorios.
- ✓ Utilizar un **lenguaje cercano**, afectuoso y nunca marcar una distancia entre el profesional y la persona usuaria.
- ✓ Capacidad para **cuidar los**  **elementos paralingüísticos** como la entonación, la velocidad, el ritmo, las pausas,...
- ✓ Por último, es importante tener una gran capacidad para **transmitir emociones** para así igualmente despertar emociones en los que lo reciben.



### Autoevaluación

Entre las habilidades que el operador de Telesistencia debe tener en cuenta de cara a la atención de llamadas entrantes 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

## 2.2.- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.

Anteriormente hemos estudiado una serie de **habilidades comunicativas** que la persona que atiende las llamadas entrantes debe poseer. Además de estas habilidades de carácter comunicativo, cuando se atiende una llamada se deben utilizar una serie de técnicas o estrategias, que doten de eficacia la atención de la llamada y que van a resultar complementarias a las habilidades comunicativas anteriormente estudiadas.

Así, de cara a una **atención eficaz con las llamadas de emergencia** realizadas por las personas usuarias debemos utilizar una serie de técnicas de comunicación. Éstas se recogen en la siguiente tabla:

### Técnicas de comunicación en la atención de llamadas entrantes.

Técnica	Descripción
<b>La toma de contacto</b>	<p>A la hora de contestar a una llamada es importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Contestar rápidamente.</li> <li>✔ Es necesario comenzar con un saludo, seguidamente presentarnos y a continuación preguntar que desea.</li> </ul> <p>" <i>Buenos días María, la atiende Ulises, ¿qué le sucede?</i>"</p>
<b>Personalización de la llamada</b>	<p>Es fundamental que para que la persona usuaria se sienta a gusto, segura y con la sensación de recibir una atención más personal la llamemos por su nombre. "<i>Sí María, dígame,...que le sucede María</i>"</p> <p>Esto es fácil ya que en pantalla, siempre que recibamos una llamada nos aparecerá la ficha de usuario y por tanto, sabremos de quien se trata antes de atender la llamada.</p> <p>Igualmente es importante tratar a la persona usuaria siempre de usted.</p>
<b>Preguntar preferentemente</b>	<p>Las preguntas resultan fundamentales para adquirir información ya que no podemos utilizar otra fuente de información que la que percibimos del propio usuario. Debemos hacer constantes preguntas hasta adquirir toda la información necesaria para intervenir.</p> <p>"<i>¿Qué le sucede María? ¿Pero cómo ha sido? ¿Dónde está usted María? ¿Le duele mucho? ¿Dónde le duele? ¿Está sola?,...</i>"</p>
<b>Contacto emocional</b>	<p>Como ya hemos visto en otras ocasiones, el contacto emocional es fundamental en la atención a personas en situación de dependencia. Así, el uso de frases que motiven o mejoren el estado anímico de la persona es importantísimo.</p> <p>"<i>Ya verá como no es nada</i>" o "<i>No se preocupe, yo estoy con usted</i>".</p>
<b>Uso de muletillas</b>	<p>El uso de muletillas puede resultar productivo o contraproducente. Aunque éstas se utilizan de forma inconsciente debemos acostumbrarnos a utilizar las muletillas adecuadas y evitar aquellas que puedan subestimar u ofender a la persona usuaria.</p> <p>Así, por ejemplo, es preferible utilizar "<i>¿Soy claro?</i>" o "<i>¿Me estoy explicando bien?</i>" en vez de "<i>¿Me entiende?</i>" o "<i>¿Se está enterando?</i>".</p>



### Autoevaluación

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

El contacto  es fundamental en la atención a personas en situación de dependencia. Así, el uso de frases que  o mejoren el estado  de la

persona es importantísimo.

Enviar

## 2.3.- Respuesta a las necesidades y demandas de las personas usuarias.



### Caso práctico

En función de la persona usuaria que realice la llamada entrante que atiende, **Ulises** se ha dado cuenta de que tiene que adoptar unas pautas de comunicación u otras en función de las características y las necesidades de la misma.

Además, **Ulises** se ha dado cuenta de que cada llamada presenta una casuística y unas exigencias diferentes ante las que hay que dar una respuesta determinada que se adapte a esa situación concreta. Al principio, esto es algo que le cuesta, pero con el paso de los días, poco a poco va adquiriendo una gran fluidez y rapidez de respuesta gracias a la cual es capaz de dar una atención óptima a las personas usuarias que demandan una atención al servicio de Teleasistencia.

El **servicio de Teleasistencia** es un servicio encaminado, como ya hemos visto anteriormente, a prestar a la persona usuaria una atención personalizada con la que dar respuesta a sus demandas y necesidades.

Las **necesidades y demandas** a las que nos vamos a enfrentar en este servicio no van a ser siempre las mismas sino que van a depender de la persona usuaria a la que atendemos y de la casuística en general ante la que nos enfrentamos.

Por un lado, deberemos adaptar la respuesta que ofrezcamos a las características y necesidades generales de la persona usuaria a la que atendemos y, por otro lado, a las características y necesidades que demanda concretamente la situación de emergencia ante la que nos encontramos. Así, debemos tener en cuenta una serie de indicadores de cara a dar una respuesta adecuada, éstos se recogen en la siguiente tabla:

#### Indicadores de necesidades en una llamada entrante.

Adaptar la respuesta	Indicadores
En cuanto a la persona usuaria...	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aspectos asociados a la personalidad (timidez, seriedad,...).</li> <li>✓ Aspectos afectivo-emocionales (inseguridad, desmotivación,..).</li> <li>✓ Necesidades generales de la persona (estado de salud, problemas físicos,...).</li> <li>✓ Historial de intervenciones (veces y motivos por los que ha llamado anteriormente).</li> <li>✓ Personas cercanas (familiares, vecinos,...).</li> </ul>
En cuanto a la situación en sí...	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipología de la emergencia a atender o necesidad que desencadena la llamada (enfermedad, accidente, crisis emocional,..).</li> <li>✓ Grado de gravedad de la emergencia.</li> <li>✓ Nivel de estrés en el usuario desencadenado por la situación.</li> </ul>



## Autoevaluación

Señala cuales de las siguientes opciones **NO** se encuentra entre los indicadores en base a los cuales detectar las necesidades de una llamada y condicionar la respuesta que damos ante la misma.

- Grado de gravedad de la emergencia.

- Tipología de la llamada.

- Historial de intervenciones anteriores.

- Datos personales de la persona usuaria.

Mostrar retroalimentación

### Solución

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

## 2.4.- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.



### Recomendación

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.

Como ya señalábamos en la unidad anterior al respecto de las llamadas salientes, uno de los aspectos clave (de cara a la atención y gestión de llamadas entrantes) 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 atención de llamadas entrantes es imprescindible llevar a cabo un correcto protocolo de presentación y despedida. Podemos indicar que de cara a la correcta atención de llamadas entrantes debemos seguir los siguientes protocolos de presentación y despedida:

**Protocolo de presentación:** a la hora de contestar a una llamada es muy importante:

1. Contestar rápidamente a la llamada.
2. Es necesario comenzar con un saludo. "*Buenos días María*".
3. Seguidamente deberemos presentarnos. "*La atiende Ulises*".
4. A continuación preguntar que desea. "*¿Qué le sucede María?*"
5. Es importante tener en cuenta que el saludo debe ajustarse a la hora "*Buenos días, hasta las 13:00, buenas tardes hasta las 20:00 y a partir de las 20:00 hasta las 07:00 buenas noches*".

**Protocolo de despedida:** antes de finalizar una llamada es igualmente importante despedirse correctamente, para ello:

1. Es importante asegurarse de que todo está bajo control y de que la situación está solventada.
2. Siempre hay que agradecer la llamada y despedirse con un deseo de mejora. "*Gracias por todo María, le deseo que se mejore...*"
3. Hay que hacer constar a la persona usuaria que ante cualquier cosa no debe dudar en llamar al servicio. "*Cualquier cosilla, no dude en ponerse en contacto con nosotros, ¿de acuerdo?*"
4. Terminamos con un saludo. "*Hasta luego, María*"



### Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.



Cuando atendemos una llamada entrante desde el centro de Teleasistencia, antes de [REDACTED] dicha llamada es importante asegurarse de que todo está bajo [REDACTED] y de que la situación está solventada.

Enviar

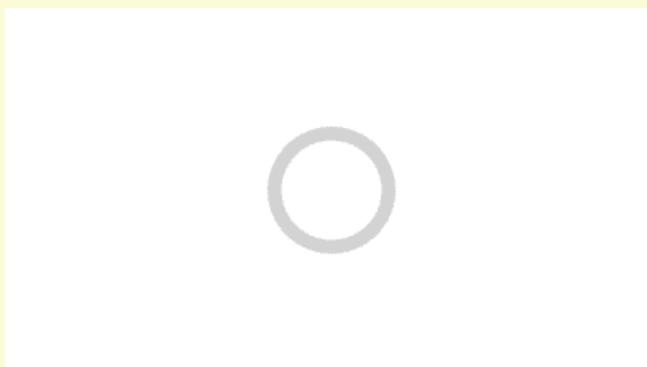
## 2.5.- Verificación del alta de la persona usuaria en el servicio.

Cuando una persona se da de alta en el servicio de Teleasistencia, se crea un expediente personal en el que se recogen todos los datos de la persona usuaria.



### Para saber más

El expediente debe recoger una gran cantidad de información detallada en torno a la persona usuaria, los aspectos más significativos los recogemos en el siguiente documento:



[Resumen textual alternativo](#)

Cuando se recibe una llamada es importantísimo verificar que la persona que realiza la petición de ayuda es efectivamente la persona que está dada de alta en el servicio y no un "intruso" así como ver cuáles son los datos recogidos en su expediente personal para así adecuar nuestra intervención a la misma.

La verificación de que la persona está realmente dada de alta en el servicio es totalmente necesaria ya que:

- ✓ **Nos pone en situación** (conociendo al detalle las características y necesidades de la persona usuaria) antes de proceder a la gestión y atención de la llamada.
- ✓ **Restringe el uso del servicio** a personas que no se encuentran dadas de alta o que no reúnen los requisitos para ser usuarias del servicio.
- ✓ **Evita** que determinadas personas despierten **falsas alarmas** o bromeen con el servicio provocando la movilización de recursos innecesaria y/o incluso obstaculizando el buen funcionamiento del servicio.



### Autoevaluación

Imagina que en una de las visitas que la familia suele hacer a una persona usuaria del servicio, el nieto pequeño activa sin querer el dispositivo inalámbrico mientras juega con él. ¿Qué harías al recibir la llamada?

- Rápidamente movilizo a los servicios médicos de emergencia para que se desplacen al domicilio.
- No hago nada, pues se trata de un niño jugando claramente.

- Intento establecer comunicación para comprobar y verificar quién ha pulsado el dispositivo inalámbrico antes de hacer nada más.
- Aviso a la vecina para que se acerque al domicilio a comprobar que pasa.

Incorrecto, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

No es correcto, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

Correcto, veo que vas cogiendo las ideas clave de la unidad.

Respuesta incorrecta, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

### **Solución**

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

## 2.6.- Otras habilidades importantes para la recepción de llamadas.



### 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, le comentan que en sus primeros días ha mostrado una gran entereza y seguridad y que no ha perdido la calma ante las llamadas de emergencia recibidas, sabiendo así actuar con total profesionalidad.

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 y ayudarlo a hacer frente a la atención de llamadas de emergencia entrantes.

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

### Otras habilidades importantes en el operador de Teleasistencia.

Habilidad personal	Descripción
<b>No perder nunca la calma</b>	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.
<b>Escucha activa</b>	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 saber que les pasa realmente y encontrar así una solución a sus problemas.
<b>Inspirar vida y motivar</b>	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.
<b>Transmitir tranquilidad y confianza</b>	Debemos ser personas cercanas, que sepamos escuchar y capaces de despertar tranquilidad y confianza en la persona usuaria aun a pesar de encontrarse ante una situación angustiosa.



### Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.





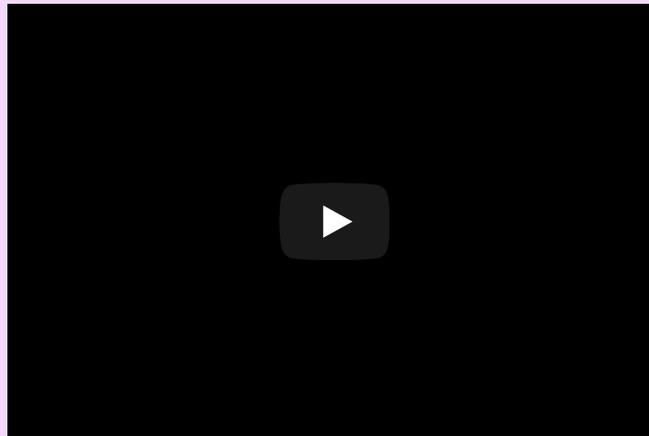
Cuando ese atiende una llamada entrante, el profesional debe mostrar siempre una gran dosis de [redacted] y dominio de la [redacted] para que la persona usuaria [redacted] plenamente en nosotros y no se angustie.

Enviar



## Debes conocer

La escucha activa, ¿en qué consiste?



[Enlace directo al video.](#)

## 3.- Alarmas: tipos y actuación.



### Caso práctico

Al principio **Ulises** creía que el servicio de Telesistencia se encargaba únicamente de la recepción y atención 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 Telesistencia no solo tendrá que recibir llamadas entrantes, sino que en como profesionales del servicio de Telesistencia, en ocasiones tendremos que aprender a intervenir ante alarmas que se activan como consecuencia de alguna anomalía en el domicilio de la persona usuaria sin que ésta sea, en muchas ocasiones, consciente de ello.

¿Qué son estas alarmas? ¿Cómo se activan estas alarmas? ¿Cómo intervenir ante ellas?

Además de las llamadas de emergencia entrantes realizadas por la persona usuaria del servicio tras la activación del dispositivo de Telesistencia (fijo o inalámbrico) en ocasiones pueden recibirse otro tipo de alarmas provenientes del domicilio de la persona usuaria, generadas por otros dispositivos auxiliares que se hayan instalado en el domicilio.

Entre estos dispositivos encontramos **detectores de humo** (dispositivos de alarmas por incendio), **detectores de presencia o presencia en cama** (para comprobar si la persona está en el domicilio), **detectores de apertura de puertas y/o ventanas** (para la generación de alarmas por robo), **detectores para escapes de gas**, **detectores de agua** (para inundaciones), etc.



Estos dispositivos **no forman parte del equipamiento básico u obligatorio de Telesistencia** y, por tanto, la utilización de los mismos no es obligatoria en todos los casos, sino que va a venir marcada por las características y las necesidades de la persona usuaria y de su domicilio.

De esta manera, los tipos de alarmas que se generan más frecuentemente y la actuación ante las mismas queda recogida en el siguiente esquema. Estúdialo con atención.



### Autoevaluación

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

Estos dispositivos de [ ] no forman parte del equipamiento básico de Telesistencia, y por tanto la utilización de los mismos no es [ ] en todos los casos, sino que va a venir marcada por las características y las [ ] de la persona usuaria y de su domicilio.

Enviar

## 4.- Identificación de situaciones de crisis.



### Caso práctico

**Ulises** comenta a sus amigos y compañeros, que desde su punto de vista la prestación más importante que se realiza desde el servicio de Telesistencia es sin lugar a dudas la de atender las llamadas entrantes que provienen de personas usuarias que, por una u otra causa, demandan ayuda.

La primera vez que Ulises se enfrentó a una llamada entrante tuvo que atender a **Manuel**, una persona de 72 años que llamabas muy angustiada y nerviosa porque notaba un fuerte dolor en el pecho.

Para **Ulises**, poder prestar ayuda a esas personas que se encuentran solas ante una situación de emergencia es algo especialmente humano y bonito.



Cuando se realiza una llamada al centro de Telesistencia la persona se encuentra, generalmente, ante una crisis ocasionada por un suceso imprevisto ante el que no es capaz de actuar.

Estas **situaciones de crisis** se van a apoderar de la persona usuaria, obstaculizando la toma de decisiones y la actuación al respecto del problema al que se enfrenta y pudiendo desatar comportamientos inapropiados y nada lógicos en la persona.

Por ello, cuando se recibe una llamada entrante el estado de la persona que realiza la llamada no es el idóneo como para explicar o transmitir lo que le sucede realmente.



### Recomendación

Ante estas situaciones de crisis, el operador de Telesistencia debe tener una especie de sexto sentido que le permita identificar la situación ante la que se enfrenta y ser capaz de actuar rápidamente ante ella.

En este sentido, existen diferentes tipos de crisis ante las que el profesional del servicio de Telesistencia debe saber actuar de la forma más adecuada posible tal y como estudiaremos a continuación.



### Autoevaluación

**Ante cualquier situación de crisis, el profesional de Telesistencia debe (marca la opción correcta):**

- Ser capaz de identificar la situación ante la que se enfrenta y ser capaz de actuar rápidamente ante ella.
- Derivar la llamada a los servicios de emergencia.
- Llamar a otro compañero con más experiencia.

Todas las anteriores son correctas.

Correcto, sigamos adelante.

No es correcto, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

No es correcto, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

Respuesta incorrecta, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

## Solución

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

## 4.1.- Tipos.

Existen infinidad de tipologías de crisis que puedan surgirle a la persona en uno u otro momento. Teniendo en cuenta el perfil de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia podemos diferenciar los siguientes tipos de crisis, como los más frecuentes:

### Tipos de crisis más frecuentes en personas usuarias del servicio de Teleasistencia.

Grupos	Tipologías de crisis
<b>Crisis Físicas o Biológicas</b>	<p>Suelen ser las más frecuentes y son aquellas ocasionadas por una alteración en el funcionamiento del organismo. Entre ellas podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Crisis respiratorias.</li> <li>✔ Crisis cardíacas.</li> <li>✔ Mareos, bajadas de tensión, subidas o bajadas de azúcar,...</li> <li>✔ Crisis de ansiedad.</li> </ul>
<b>Crisis psicológicas</b>	<p>Las crisis psicológicas son, por su naturaleza, quizás las más complejas. Entre ellas podemos destacar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Pérdidas de memoria temporal.</li> <li>✔ Elevados niveles de estrés.</li> <li>✔ Crisis nerviosa.</li> <li>✔ Crisis violentas o agresivas,...</li> </ul>
<b>Crisis emocionales</b>	<p>Aunque podríamos incluirlas dentro de las crisis de tipo psicológico, dada su frecuencia y su forma particular de proceder, es conveniente que las diferenciamos de las anteriores. Entre las más frecuentes encontramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Crisis por depresión momentánea.</li> <li>✔ Crisis por depresión prolongada.</li> <li>✔ Crisis por intento de suicidio.</li> </ul>
<b>Crisis ocasionadas por otros factores</b>	<p>Además de las anteriores, podríamos encontrarnos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Crisis sociales: Robos, conflictos, peleas, discusiones o enfrentamientos personales.</li> <li>✔ Alcoholismo u otras adicciones.</li> <li>✔ Crisis por accidentes domésticos: caídas, incendios,...</li> </ul>



## Autoevaluación

Como hemos visto en el caso práctico anterior, la primera vez que Ulises se enfrentó a una llamada entrante tuvo que atender a Manuel, una persona de 72 años que llamaba muy angustiada y nerviosa porque notaba un fuerte dolor en el pecho. Podríamos decir que Manuel se encontraba ante una situación de crisis de tipo,...(señala la opción que consideres más adecuada):





- Crisis física o Biológica.
- Crisis social.
- Crisis emocional.
- Cualquiera de las anteriores puede ser correcta.

Correcto, seguimos progresando.

Respuesta incorrecta, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

No es correcto, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

Incorrecto, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

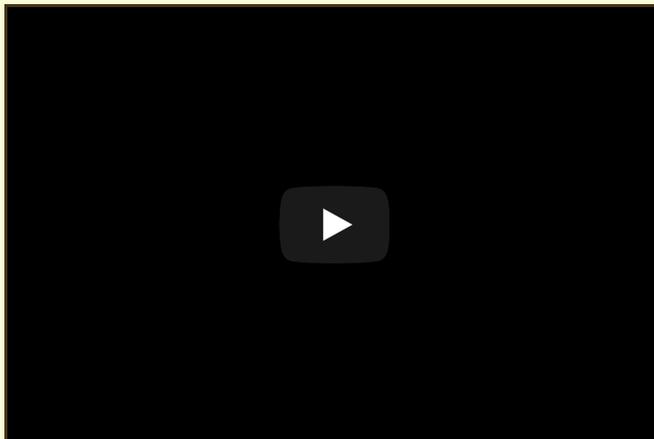
### Solución

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



## Para saber más

Depresión: subtipos de trastornos depresivos.



[Enlace directo al video.](#)

## 4.2.- Actuación.



### Ejercicio resuelto

Ante la llamada de Manuel (recuerda que Manuel era un hombre de 72 años que llamaba muy angustiada y nervioso porque notaba un fuerte dolor en el pecho) ¿Cómo actuarías tú si fueses el profesional que atiende la llamada? ¿Qué crees que deberíamos hacer?



Mostrar retroalimentación

Para la atención de esta llamada resultaría primordial mantener la calma y estar totalmente serenos para en todo momento controlar la situación. Lo primero que deberemos hacer es tranquilizar a Manuel, evitar que este esté asustado y nervioso y a raíz de ahí comprobar que le pasa. Muy probablemente se trate de un problema cardiovascular o respiratorio, por lo que movilizaremos a los servicios médicos de emergencia. Por último, avisaremos a algún vecino o persona cercana para que lo acompañe hasta que lleguen los servicios médicos y permaneceremos en línea intentando controlar la situación hasta la llegada de la asistencia profesional.

El **procedimiento a seguir para la atención de una llamada de emergencia** y, consecuentemente, para la actuación ante una situación de crisis va a depender de las características de la misma, ya que difícilmente va a haber dos situaciones similares. Aun así, y en cualquier caso, el protocolo de actuación general ante una situación de crisis va a ser el siguiente. **Es muy importante que lo estudies con atención:**

- ✓ **Tranquilizar** a la persona usuaria lo máximo posible.
- ✓ **Obtener la máxima información** posible en el menor tiempo posible para que la actuación sea rápida y adecuada.
- ✓ **Movilización** y puesta en marcha de la red de servicios y recursos a nuestra disposición (previa selección del más adecuado para dicha situación).
- ✓ **Acompañar telefónicamente** a la persona hasta que la situación quede en manos de otros profesionales.



### Recomendación

Pasados un tiempo desde que se da respuesta a la situación de emergencia (días, horas, dependiendo de la gravedad) es conveniente realizar una llamada para comprobar el estado de la persona y verificar que efectivamente la situación de crisis ha desaparecido.



### Autoevaluación

Une cada una de las acciones a realizar con el orden o momento en que se corresponden.

### Ejercicio de relacionar

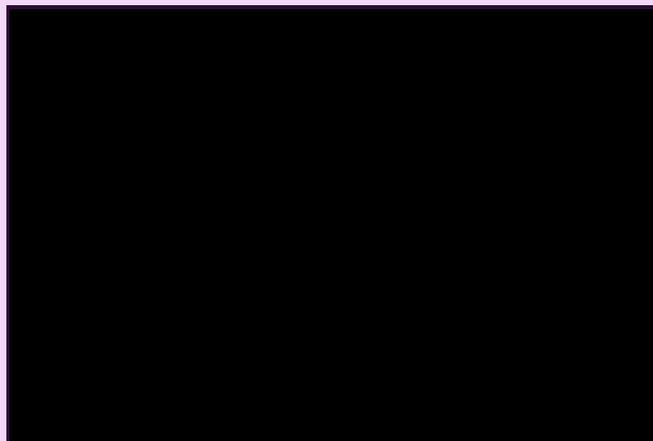
	Relación	
Primero	<input type="checkbox"/>	Acompañar telefónicamente a la persona hasta que la situación quede en manos de otros profesionales.
Segundo	<input type="checkbox"/>	Obtener la máxima información posible en el menor tiempo posible para que la actuación sea rápida y adecuada.
Tercero	<input type="checkbox"/>	Movilización y puesta en marcha de la red de servicios y recursos a nuestra disposición (previa selección del más adecuado para dicha situación).
Cuarto	<input type="checkbox"/>	Tranquilizar a la persona usuaria lo máximo posible.

Enviar



## Debes conocer

Descubre cinco consejos de cómo actuar ante un ataque de ansiedad propio o que esté sufriendo otra persona.



[Enlace directo al video.](#)

## 5.- Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.



### Caso práctico

La primera vez que **Ulises** se enfrentó a una llamada entrante tuvo que atender a **Manuel**, una persona de 72 años que llamabas muy angustiada y nerviosa porque notaba un fuerte dolor en el pecho.

**Manuel** se encontraba muy nervioso y acelerado, y esta situación dificultaba muchísimo la comunicación entre él y **Ulises**.

Fue entonces cuando **Ulises** comprendió la importancia de saber aplicar diferentes técnicas con las que abordar el estrés, los nervios,...de la persona usuaria, e incluso del propio profesional, de cara a la correcta atención y gestión de la llamada entrante.



El **estrés** es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras, peligrosas,... y que, por lo tanto, son situaciones indeseadas.

Como ya indicábamos anteriormente, cuando la persona usuaria se enfrenta a una situación de crisis o de emergencia, suelen darse en ella importantes niveles de angustia, nerviosismo,...y en definitiva de estrés ante dicha situación.

En este sentido, controlar el estrés desencadenado de manera inconsciente por lo persona usuaria por vía telefónica, es una tarea complicada que requiere de ciertas dotes y habilidades comunicativas y sociales (como ya estudiábamos anteriormente). Existen diferentes técnicas para combatir el estrés en la persona usuaria. Algunas de las más efectivas para su utilización vía telefónica se recogen en la siguiente tabla:

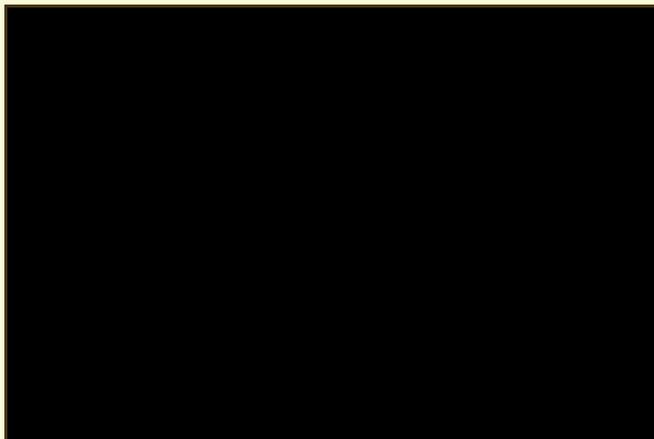
### Técnicas básicas para combatir el estrés telefónicamente.

Técnica	Descripción de la Técnica para combatir el estrés telefónicamente
<b>Control respiratorio</b>	Ayudar a la persona a controlar su respiración, de manera guiada, para así ir regresando a la calma de manera progresiva.
<b>Técnicas de dispersión mental</b>	Se trata de hacer que la persona no piense en el problema, hacerle hablar de temas de conversación distintos a la situación desencadenante de la crisis para que sus pensamientos se dispersen y se alejen del problema en sí ( <i>hablar de la familia, de sus nietos, de algo que le guste en exceso,...</i> )
<b>Técnicas de impacto afectivo</b>	Se trata de llegar hasta lo más sensible de la persona con nuestras palabras, animándolo, haciéndole ver la importancia que tiene sobre otras personas, recordando aspectos significativos o planes de futuro deseados,...Para la aplicación de esta técnica es necesario conocer determinados aspectos, algo más personales, de la persona usuaria.



### Para saber más

Técnica de relajación mediante la respiración completa.



[Enlace directo al video.](#)



## Autoevaluación

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

Controlar el [ ] desencadenado de manera [ ] por lo persona usuaria por vía telefónica, es una tarea complicada que requiere de ciertas dotes y habilidades [ ] y [ ] .

Enviar

## 6.- Gestión de llamadas y movilización de recursos.



### Caso práctico

Ante la llamada de **Manuel** y su fuerte dolor en el pecho, **Ulises** rápidamente pensó que necesitaba ponerse en contacto con los servicios sanitarios de urgencia y movilizarlos para que éstos se desplazasen rápidamente al domicilio de **Manuel**, pues podría tratarse de un infarto.

Ante una llamada entrante, la movilización de recursos va a resultar fundamental para una atención rápida y correcta de la persona. En muchas ocasiones, una mala gestión de la llamada o una movilización de recursos inadecuada puede tener unas consecuencias nada deseadas.

No siempre que recibimos una llamada de emergencia o un aviso de alarma vamos a poder dar respuesta a la misma desde el servicio de Telesistencia con los medios y recursos de que disponemos en el mismo.

Como ya hemos visto anteriormente, en determinadas ocasiones va a ser necesario apoyarnos en otros servicios o recursos con los que dar la respuesta adecuada a las necesidades de la situación en cuestión.



Como estudiaremos a continuación, el servicio de Telesistencia encuentra **diferentes tipos de recursos** de los que hacer uso y en los que apoyarse de cara a dar la respuesta más adecuada a cada situación. Además, la correcta selección y utilización de los mismos va a resultar fundamental de cara a garantizar el éxito del servicio, por lo que también será necesario atender a una serie de criterios de selección y utilización de los mismos.



### Autoevaluación

Indica cuáles de las siguientes afirmaciones son falsas:

- La correcta selección y utilización del recurso es fundamental de cara a garantizar el éxito del servicio de Telesistencia.  
\_\_\_\_\_
- Siempre que recibimos una llamada de emergencia debemos dar respuesta únicamente con los recursos propios del centro de telesistencia.  
\_\_\_\_\_
- En ocasiones necesitaremos apoyarnos en otros recursos para dar una respuesta óptima.  
\_\_\_\_\_
- El servicio de Telesistencia encuentra diferentes recursos en los que apoyarse para una correcta intervención.  
\_\_\_\_\_

Mostrar retroalimentación

## Solución

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

## 6.1.- Tipos de recursos.

Para la atención de una llamada o situación de emergencia o ante la activación de una alarma en el domicilio de una persona usuaria del servicio de Teleasistencia, son muchos los recursos que tenemos a nuestra disposición y con los que dar respuesta a la situación en cuestión. De forma general, la red de recursos existentes a disposición del servicio de Teleasistencia está compuesta por:



- ✓ **Recursos propios del servicio de Teleasistencia:** son todos los recursos con los que cuenta el servicio de Teleasistencia, fundamentalmente son los dispositivos de Teleasistencia (estudiados en unidades anteriores) y los profesionales que atienden las llamadas o que realizan un seguimiento personalizado de la persona usuaria.
- ✓ **Recursos externos de carácter público:** además de los anteriores, existen una serie de recursos y/o servicios de carácter público que se encuentran a la entera disposición del servicio de Teleasistencia y con los que éste trabaja de forma coordinada. Entre ellos destacamos los bomberos, las fuerzas de seguridad del estado, los servicios de emergencias sanitarias, los servicios sociales,...

El servicio de Teleasistencia deberá trabajar **siempre de manera coordinada con otros servicios de atención al ciudadano** de tal forma que existe una estrecha relación y una gran cooperación entre ellos.

- ✓ **Recursos asociados a la persona usuaria:** Además, cada persona usuaria en cuestión acarrea la prestación de determinados recursos vinculados a la misma y que van a depender de cada persona en cuestión y de su situación personal. Así, algunos servicios asociados a la persona pueden ser sus propios familiares, vecinos de confianza, cuidadores personales, servicios contratados de forma privada por la persona usuaria,...



### Autoevaluación

Indica cuales de los siguientes recursos son realmente recursos para la Teleasistencia asociados a la persona usuaria en cuestión:

- El mobiliario de la cocina.

- Un servicio de asistencia sanitaria de carácter privado contratado por la persona usuaria.

- Los familiares que residen en la misma localidad o cercanías.

- Los familiares, aunque vivan a grandes distancias.

[Mostrar retroalimentación](#)

## Solución

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

## 6.2.- Criterios de selección y utilización de recursos.

De cara a atender y gestionar cualquier llamada entrante en el servicio de Telesistencia, los recursos de los que vamos a disponer a tal efecto son, como veíamos en la página anterior, diversos y variados.

Por ello, la correcta selección y utilización de los mismos va a resultar fundamental de cara a garantizar el éxito del servicio prestado, por lo que también será necesario atender a una serie de criterios de selección y utilización de los mismos.

Así, de cara a seleccionar un recurso determinado de cara a atender correctamente y gestionar la intervención ante la llamada entrante, situación de emergencia o alarma, es necesario tener en cuenta los siguientes criterios de selección:



- ✓ **Necesidades y características específicas de la situación** en sí.
- ✓ **Necesidades y características que presenta la persona** usuaria a nivel general.
- ✓ **Objetivos** que se pretenden alcanzar.
- ✓ **Recursos** de que se disponen en su entorno inmediato y su adecuación al usuario concreto.
- ✓ **Rentabilidad** del uso del servicio (no usar recursos elevadamente costosos cuando se pueda dar respuesta a la situación igualmente de manera menos costosa).

En cuanto a la utilización de los recursos de que disponemos, es importante tener presentes los siguientes criterios de utilización y explotación de los mismos:

- ✓ Antes de movilizar cualquier recurso, **analizar** la situación de forma lógica.
- ✓ Utilizar siempre el **recurso que más se adapte** a la necesidad de la situación.
- ✓ **No hacer un uso desmesurado** o alocado de los recursos, usarlos de forma lógica y responsable.
- ✓ **No abusar de los recursos**, especialmente de los recursos externos al servicio, y solo hacer uso cuando sea necesario.



### Autoevaluación

Señala cuales de las siguientes afirmaciones son verdaderas:

- Es importante no abusar de los recursos, especialmente de los recursos externos al servicio, y solo hacer uso cuando sea necesario.

- Entre los criterios de selección a los que debemos atender para la elección y utilización de un recurso determinado encontramos el número de personas con que vive la persona usuaria.

- Debemos utilizar siempre el recurso más económico, aunque sea el que menos se adapte a las necesidades.

- Debemos procurar no usar recursos elevadamente costosos cuando se pueda dar respuesta a la situación igualmente de manera menos costosa.

Mostrar retroalimentación

## Solución

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

## 6.3.- Pautas de actuación.

A la hora de atender una llamada entrante (de emergencia) o de actuar ante la generación de una alarma, es necesario tener presentes las siguientes pautas de actuación y actuar de acuerdo a ellas:



- ✓ Atender siempre la llamada de forma **relajada**, sin perder la calma y transmitiendo seguridad y confianza a la persona usuaria del servicio.
- ✓ Seguir siempre los **protocolos** de presentación y despedida estudiados anteriormente.
- ✓ Atender siempre a los **protocolos de actuación** y de atención de llamadas adecuados.
- ✓ Pensar y actuar **con rapidez pero nunca tomando decisiones de manera precipitada** y que, por consiguiente, puedan resultar inoportunas o inadecuadas.
- ✓ Hacer un **uso lógico y responsable** (de acuerdo a los criterios de selección y utilización que estudiábamos en el apartado anterior).
- ✓ Ser cercano, afectuoso y **tranquilizador** en el trato.

Además, resulta muy importante actuar de acuerdo a las técnicas y habilidades de carácter comunicativo que estudiábamos anteriormente y adecuando siempre el mensaje a las características y necesidades de la persona usuaria y de la situación en sí.



### Recomendación

No debemos olvidar que la intervención con personas en situación de dependencia, desde el servicio de Teleasistencia (como ocurre en el resto de servicios destinados a la atención de estas personas) el trabajo en equipo y la coordinación entre los diferentes profesionales que integran el equipo de trabajo resulta fundamental de cara a conseguir una atención lo más adecuada posible.



### Autoevaluación

**Señala la opción que no se encuentra entre las pautas de actuación de acuerdo a las cuales debemos atender las llamadas entrantes:**

- Ser cercano, afectuoso y tranquilizador en el trato.
- Atender siempre a los protocolos de actuación y de atención de llamadas adecuados.
- Seguir los protocolos de presentación y despedida.
- Evitar el trabajo en equipo, ya que la atención de llamadas es algo unipersonal y no debemos entorpecer el trabajo de nuestros compañeros.

Esta opción no es correcta, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

Incorrecto, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

No es correcto, creo que deberíamos leer de nuevo este apartado.

Correcto, esta era la opción que no se correspondía.

## Solución

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

## 7.- Niveles de actuación frente a emergencias.



### Caso práctico

Ante las llamadas de emergencia que día tras día **Ulises** y sus compañeros reciben en el centro de Telesistencia provenientes de los diferentes usuarios, no existe una única forma de intervenir ante ellas. En ocasiones, bastará con una atención y orientación telefónica para dar respuesta o solución a la llamada, pero en otras ocasiones, será necesaria la movilización de diferentes recursos o servicios de emergencia para dar una respuesta adecuada a dicha llamada.

Por tanto, en función del grado de emergencia que presente la llamada, podremos diferenciar diferentes niveles de actuación, tal y como estudiaremos a continuación.

La atención y consecuente actuación ante las diferentes llamadas recibidas va a ser diferente en uno u otro caso. De esta forma, en función del grado de emergencia que presente la llamada, podremos diferenciar diferentes niveles de actuación.



Los diferentes niveles de actuación quedan explicados en el cuadro adjunto. Revísalo con atención.



### Autoevaluación

Relaciona cada uno de los casos siguientes con el nivel de actuación con que crees tú que se corresponde:

#### Ejercicio de relacionar

CASUÍSTICA	RELACIÓN	NIVEL
Persona usuaria que solicita ayuda por fuerte dolor en el pecho mientras paseaba.	<input type="checkbox"/>	Nivel 1
Persona usuaria que ha perdido las llaves de casa y no puede entrar.	<input type="checkbox"/>	Nivel 2
Persona usuaria con una crisis emocional debido a su soledad.	<input type="checkbox"/>	Nivel 3

Enviar

## 7.1.- Buenas prácticas profesionales.

De cara a un buen desempeño profesional en el campo de la atención a personas en situación de dependencia en general y dentro del servicio de Teleasistencia de forma más específica, es necesario que nuestro día a día atienda a las siguientes indicaciones o "buenas prácticas profesionales":

- ✓ **Igualdad de género:** Tanto dentro del equipo de trabajo como de cara a la atención de personas en situación de dependencia, hombres y mujeres deben tener derecho a las mismas oportunidades y ser tratadas de forma similar.
- ✓ **No discriminación:** Debemos prestar una atención de calidad a cualquier persona, sin que exista discriminación alguna por cuestiones de clase social, raza o procedencia.
- ✓ **Calidad prioritaria:** La calidad del servicio y la idoneidad y adecuación de los servicios prestados a la persona usuaria debe ser prioritario a cualquier otra cosa.
- ✓ **Secreto profesional:** Como profesionales del servicio de Teleasistencia deberemos guardar siempre la confidencialidad y no hacer público dato alguno referente a las personas usuarias con fines no profesionales.
- ✓ **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo y la coordinación tanto con nuestros compañeros de trabajo como con otros profesionales (personal de emergencias sanitarias,...) van a resultar fundamentales para un desempeño profesional y una gestión de recursos óptima.
- ✓ **Formación continuada:** Para un desempeño profesional de calidad, nuestra formación no debe finalizar una vez conseguido el título de técnico, sino que deberemos seguir formándonos y actualizando nuestro conocimiento al respecto.
- ✓ **Humanización profesional:** Por último, no debemos olvidar que trabajamos con personas y que, por ello, nuestra intervención debe ser lo más humana, cálida, cercana y sensible posible.



### Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.



Como profesionales del servicio de Teleasistencia deberemos guardar siempre la [ ] y no hacer público dato alguno referente a las personas usuarias con fines no [ ]. Además, para un desempeño profesional de calidad, nuestra [ ] no debe finalizar una vez conseguido el título de técnico, sino que deberemos seguir formándonos y actualizando nuestro [ ] al respecto.

Enviar

## 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: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43		Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43
	Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43		Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43
	Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43		Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43
	Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43		Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43
	Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V07		Autoría: Stockbyte Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V07