

U.T.5.- El registro de incidencias y la elaboración de informes.



Caso práctico

David es uno de los compañeros del centro de Teleasistencia en el que trabaja **Ulises**. Él ejerce desde hace tiempo las funciones de secretario en el centro de trabajo y es quien gestiona, mayoritariamente todo el papeleo del centro y de las personas usuarias.



Aunque **David** es el encargado de gestionar cada uno de los informes de las personas usuarias, cada uno de los profesionales que componen el equipo de trabajo y que trabajan en el centro de teleasistencia, van a colaborar y a desempeñar un papel importante en las tareas de elaboración y gestión de informes y en el registro de aquella información que, por su importancia en el desarrollo correcto de la atención desde el servicio de teleasistencia y el buen funcionamiento del mismo, se necesita tener almacenada.

Como veremos a lo largo de esta unidad, la correcta elaboración, gestión, almacenamiento y utilización de la información referente a las personas usuarias, a las incidencias atendidas, al funcionamiento de los recursos,...y en definitiva a nuestro día a día, va a resultar fundamental no solo de cara a posibilitar el correcto funcionamiento del centro, sino además, como punto de partida que nos llevará a mejorar y optimizar los resultados de nuestras intervenciones.



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

[Aviso Legal](#)

1.- Registro y codificación de la información.



Caso práctico

En sus primeros días en el centro de teleasistencia como profesional, una de las cosas que más le ha llamado la atención a **Ulises** es la rigurosidad que se sigue desde la dirección del centro con la correcta cumplimentación por parte de los profesionales de los diferentes instrumentos de registro de información.



En el centro de teleasistencia en el que **Ulises** trabaja, existen diferentes instrumentos de registro y **Ulises**, en muchas ocasiones, todavía tiene que preguntar ante determinadas situaciones cómo debe proceder para registrar la información al respecto, pero aun así, **Ulises** poco a poco va aprendiendo a hacerlo correctamente y valorando su importancia.

Cada persona usuaria del servicio de Teleasistencia presenta una situación personal y unas características concretas que necesitan ser registradas en el centro de Teleasistencia para que de esta forma se les preste una atención lo más individualizada, personalizada y adecuada posible.

Además, en el día a día en el servicio de Teleasistencia sucederán una gran cantidad de acontecimientos (alarmas detectadas, intervenciones,...) que van a necesitar ser registrados de una u otra forma de tal forma que quede constancia de ello de cara a futuras intervenciones y optimicemos el servicio prestado.

El registro de la información en el servicio de Teleasistencia va a resultar fundamental de cara a posibilitar el funcionamiento óptimo del mismo y la correcta atención de las personas usuarias.

Por otro lado, **es importante que la información que se recoge debe ser accesible a cualquier profesional**, por ello es necesario utilizar un código y unos instrumentos comunes. Para ello, tal y como veremos a continuación, existen diferentes instrumentos de registro de dicha información, aunque los más relevantes son las agendas personales y los expedientes personales.



Autoevaluación

La información susceptible de registro en el servicio de Teleasistencia es (señala la opción que consideres más adecuada):

- La situación personal y las características concretas de cada profesional.
- La situación personal y las características concretas de cada persona usuaria.
- Los acontecimientos e intervenciones propios del día a día.
- La segunda y la tercera opción son verdaderas.

Incorrecto. Es recomendable que vuelvas a leer este apartado.

No es correcto. Es recomendable que vuelvas a leer este apartado.

No es la opción correcta. Es recomendable que vuelvas a leer este apartado.

Correcto. Efectivamente ésta es la opción correcta.

Solución

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

1.1.- Instrumentos de registro.

En nuestra época, la época de la tecnología, la información y la comunicación, existe infinidad de instrumentos y recursos destinados al registro y a la utilización de la información. De esta forma, en un primer lugar podemos diferenciar entre:



- ✓ Instrumentos para la **obtención de información** (Aquellos que utilizamos para la recogida de la información). Entre ellos podemos destacar encuestas, entrevistas, cuestionarios,...
- ✓ Instrumentos para el **registro de la información** (Aquellos que utilizamos para el almacenamiento de la información).
- ✓ Instrumentos para la **distribución de información** (Aquellos que utilizamos para la comunicación de la información a un público determinado). Entre ellos podemos destacar notas de prensa, recursos gráficos u otras publicaciones.

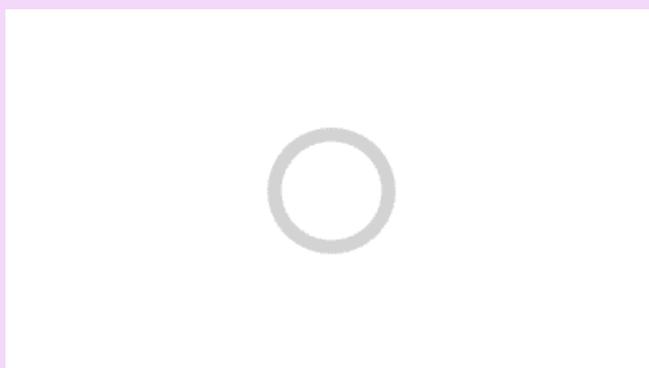
Centrándonos en los instrumentos existentes para el registro de la información más utilizados dentro del servicio de Teleasistencia, podemos destacar los siguientes:

- ✓ **Expediente personal.** En el expediente personal se recogerá toda la información de la persona usuaria que resulte **vinculante** (datos personales, expediente médico, datos del domicilio, personas de contacto en caso de emergencia,...)
- ✓ **Agendas.** 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,...
- ✓ **Informes.** Son documentos en los que se registran determinadas incidencias o estados concretos de la persona usuaria.



Debes conocer

Además de los instrumentos de registro anteriores, existen otros instrumentos de registro de la información que también pueden utilizarse a tal efecto y que, por ello, debes conocer. Estúdialos en el siguiente documento.



[DESCARGA DE PRESENTACIÓN](#)

Dado el **impacto que hoy día tienen las nuevas tecnologías en nuestra sociedad y las características propias del servicio de Teleasistencia**, la inmensa mayoría de los instrumentos utilizados para el registro de la información son de tipo tecnológico, especialmente instrumentos informatizados.



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

En el personal se recogerá toda la información de la persona usuaria que resulte para la correcta prestación del servicio de Teleasistencia.

Enviar

En el **expediente** personal se recogerá toda la información de la persona usuaria que resulte **vinculante** para la correcta prestación del servicio de Teleasistencia.

1.2.- Tipos de información a registrar.

Entre la información que necesariamente debemos registrar en todo centro de Teleasistencia tenemos que distinguir entre:

- ✓ Información referente a las personas usuarias.
- ✓ Información referente a la organización y funcionamiento del centro o servicio.



Los aspectos más significativos asociados a cada una de las tipologías de información a registrar las enunciaremos a continuación y se recogen de forma esquematizada en la siguiente imagen:

A. Información referente a la persona usuaria.

Es importante, de cara a una correcta intervención, registrar la siguiente información asociada a las personas usuarias que fundamentalmente quedará registrada en el expediente personal y la agenda:

- ✓ Datos personales de la persona usuaria (datos generales, expediente médico, datos del domicilio, principales necesidades,...)
- ✓ Incidencias, alarmas, accidentes,...que surgen a cada persona usuaria.
- ✓ Datos relativos a la familia o a personas cercanas para posible establecimiento de contactos ante emergencias o incidencias.

B. Información referente al funcionamiento del centro.

Además de recoger toda la información posible en torno a la persona usuaria, es importantísimo recoger toda la información referente al funcionamiento y la organización del centro de cara a optimizar y mejorar los servicios prestados desde el mismo. Así, es importante registrar la siguiente información:

- ✓ Aspectos referentes a la gestión y utilización de recursos materiales, económicos y humanos.
- ✓ Normas de organización, funcionamiento,...
- ✓ Protocolos de actuación,...
- ✓ Datos estadísticos relativos al funcionamiento.
- ✓ Grado de satisfacción de las personas usuarias y familiares....



Recomendación

En el módulo de Organización de la Atención a Personas en Situación de Dependencia (OAPSD) se estudian todos estos aspectos referentes a la organización y el funcionamiento del servicio en mayor profundidad.



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

Además de recoger toda la [] posible en torno a la persona usuaria, es importantísimo recoger toda la información referente al [] y la [] del centro o servicio de cara a optimizar y [] los servicios prestados desde el mismo.

Enviar

Además de recoger toda la **información** posible en torno a la persona usuaria, es importantísimo recoger toda la información referente al **funcionamiento** y la **organización** del centro o servicio de cara a optimizar y **mejorar** los servicios prestados desde el mismo.

1.3.- Aspectos a tener en cuenta a la hora del registro.

Como hemos visto anteriormente, el registro de la información es necesario para el buen funcionamiento del servicio de Teleasistencia. En este sentido, podemos decir que registrar la información presenta diferentes finalidades o necesidades entre ellas:

- ✓ Dejar constancia fiel y real de las diferentes intervenciones que se realizan desde el servicio.
- ✓ Potenciar la coordinación y el trabajo en equipo dentro del servicio gracias a la circulación fluida de la información.
- ✓ Adecuar nuestra intervención a las características de cada persona usuaria y prestar una atención lo más completa e idónea posible.
- ✓ Obtener información acerca de los procedimientos de intervención seguidos y la adecuación de los mismos.
- ✓ Analizar el funcionamiento del centro con el fin de optimizarlo.
- ✓ Prevenir posibles  negligencias, intervenciones inapropiadas, accidentes o  desatenciones.

Resumiendo lo anterior, podemos concluir que el **registro de la información tendría una triple finalidad:**

1. Prevenir sucesos o altercados no deseados.
2. Corregir posibles defectos o carencias en el servicio.
3. Mejorar los servicios prestados y las intervenciones.

Por último, debemos indicar, que el registro de la información debe reunir los siguientes requisitos o características:

1. **Objetividad.** Debemos registrar la información sin impregnar los datos con su manera de pensar o de sentir.
2. **Validez.** Que nos sirva realmente para algo, y que no sea información carente de utilidad.
3. **Fiabilidad.** Lo que se registra debe asemejarse a la realidad, sin exageraciones ni  atenuar.
4. **Práctica.** Cómo indicábamos anteriormente, el registro de la información debe servirnos para prevenir, corregir o mejorar en nuestras intervenciones.
5. **Código universal.** La información debe recogerse usando para ello un lenguaje común para que todos los profesionales y personas interesadas puedan tener acceso a la misma.
6. **Participación.** En el registro de la información deben participar, en mayor o menor medida y en función de sus competencias y atribuciones profesionales, todos los miembros del equipo de trabajo.



Autoevaluación

Señala cuáles de las siguientes opciones no se refieren a uno de los requisitos que debe reunir el registro de la información en el servicio de Teleasistencia.

Practicidad.

Objetividad.

Subjetividad.

Participación de todo el equipo de trabajo.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

2.- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.



Caso práctico

Aunque al principio, como casi todo, el registro de la información le cuesta a **Ulises** un poco de trabajo, con la ayuda de sus compañeros, poco a poco **Ulises** va adquiriendo diferentes técnicas y procedimientos para el registro de la información con las que automatizará el proceso.



Existen **diferentes técnicas y procedimientos a seguir para llevar a cabo el registro de la información en el servicio de Teleasistencia.**

En función de los profesionales que intervienen en el registro de la información podemos distinguir **diferentes técnicas o procesos de recogida y registro de información:**

- ✓ **Registro unipersonal directo.** Cada profesional dejará constancia de la información relevante en el expediente o agenda de la persona usuaria a raíz de la realización de una atención determinada. Este registro lo realizará el propio profesional de forma directa y quedará grabado de tal forma que todos los profesionales del equipo de trabajo tengan acceso a dicha información de cara a futuras intervenciones.
- ✓ **Registro lineal o en cascada.** No todos los profesionales tienen un acceso directo a la modificación de expedientes o agendas, sino que existe una persona responsable del registro de la información (a modo de secretario). De esta forma, el resto de profesionales de Teleasistencia dejarán constancia por escrito en una hoja o parte de incidencias y éste pasará a la persona responsable de registrar la información en el expediente, agenda de la persona usuaria u otra base de datos del servicio.

En cualquiera de los dos casos anteriores, **la información que se registra será accesible** para cualquiera de los profesionales que trabajan en el servicio de Teleasistencia ya que esta información va a resultar siempre vinculante de cara a futuras intervenciones con las personas usuarias.

Por último, es importante tener en cuenta que con el desarrollo tecnológico actual, el registro de la información manual ha desaparecido casi por completo, quedando todo el proceso de registro, expedientes, agendas y otras bases de datos totalmente informatizado.



Autoevaluación

Podemos decir que, el registro de la información (señala las opciones que consideres adecuadas):

- El registro siempre debe ser realizado por personal cualificado para ello.

- El propio teleoperador podría, en ocasiones, registrar una información determinada.

Suelen utilizarse medios informáticos para el registro de la información.

Los métodos de registro por escrito tradicionales están desapareciendo dejando paso a los medios informáticos.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

3.- Gestión de expedientes.



Caso práctico

Un día de trabajo, ante una de las incidencias que surgen en el día a día, Ulises intenta ponerse en contacto con **Manuel**, el hijo de **Casilda**, la persona usuaria a la que está atendiendo, para comentar la situación e intentar movilizarle hasta el domicilio de **Casilda** para dar así respuesta a la situación. Su sorpresa es mayúscula cuando descubre que el número que constaba en el expediente de **Casilda** como el perteneciente a su hijo ya no estaba operativo ya que **Manuel** había cambiado de teléfono hace meses y no había notificado la situación al servicio de teleasistencia.



Fue aquí cuando **Ulises** comprendió lo importante que resulta la correcta gestión de cada uno de los expedientes de las personas usuarias para el buen funcionamiento del servicio de teleasistencia.

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,...).



Recomendación

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 entorpecamos el proceso de atención debido a informaciones erróneas o desfasadas.



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

Es necesario tener siempre el expediente personal, para que la que poseemos a cerca de la persona usuaria sea la adecuada y no entorpecamos el proceso de atención debido a informaciones erróneas o desfasadas.

Enviar

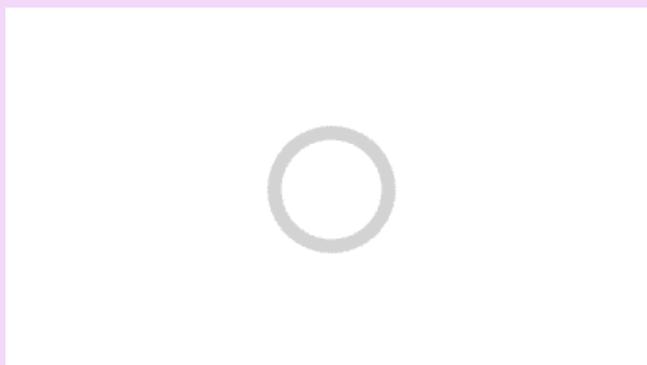
Es necesario tener siempre **actualizado** el expediente personal, para que la **información** que poseemos a cerca de la persona usuaria sea la adecuada y no entorpecamos el proceso de atención debido a informaciones erróneas o desfasadas.

3.1.- Registros que los componen.



Debes conocer

Como ya vimos en la unidad anterior, el expediente debe recoger una gran cantidad de información detallada en torno a la persona usuaria gracias a la cual podremos adecuar e individualizar la atención de las mismas, los aspectos más significativos los recogemos en el siguiente documento, es importante que lo recuerdes y lo estudies con atención:



[DESCARGA DE PRESENTACIÓN](#)

Aunque es cierto que cada centro o servicio de Telesistencia va a poseer su propio modelo de expediente personal y que pueden existir determinadas diferencias entre el modelo de expediente utilizado en un servicio de Telesistencia y otro, estas diferencias suelen estar más asociadas a la forma y al orden que al contenido en sí.

No obstante, podemos indicar, en base a lo recogido en la presentación anterior (Datos a recoger en el expediente) que **todo expediente personal del servicio de Telesistencia debe recoger**, al menos, **los siguientes registros**:

- ✓ Datos personales de la persona usuaria.
- ✓ Descripción del estado personal (informe personal).
- ✓ Datos referentes al domicilio personal.
- ✓ Datos referentes a personas de contacto en caso de posibles emergencias o necesidades del servicio.



Autoevaluación

En el apartado de registros asociados a la descripción del estado personal de la persona usuaria del expediente personal, debemos registrar aspectos como (señala las opciones que consideres correctas):



- Aspectos físicos (expediente médico u otros).

Aspectos psicológicos.

Aspectos sociológicos.

Todas las opciones son correctas.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

4.- Agendas de seguimiento.



Caso práctico

Cuando **Ulises** llega cada día a su puesto de trabajo, lo primero que hace es abrir la aplicación de agendas de seguimiento. En estas agendas **Ulises** obtiene la información referente a aquellas personas usuarias a las que tiene que prestar una atención determinada en dicha jornada laboral.

Aunque al principio **Ulises** no le daba demasiada importancia a estas agendas, en poco tiempo ha comprendido la importancia de las mismas y el impacto que estas agendas tienen sobre la calidad del servicio de teleasistencia.



Las **agendas** son un recurso más utilizado por el servicio de Teleasistencia que posibilitan en correcto control y seguimiento de las personas usuarias del mismo. Estas agendas van a optimizar el desempeño profesional del teleoperador de Teleasistencia y, por consiguiente, la atención prestada a las personas usuarias.

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,...



Recomendación

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:

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



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.



Para saber más

Llamada recordatoria de agenda.



[Enlace directo al video.](#)



Autoevaluación

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

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

4.1.- Casos en los que se programa y registra.

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



Recomendación

Las agendas son un importante recurso para el servicio de Teleasistencia y la correcta atención de cada persona usuaria ya que nos avisarán de aquellas citas o recordatorios que nosotros previamente hemos programado o marcado en las mismas.

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 realizarán desde la aplicación informática los avisos al teleoperador para que éste actúe al respecto (realizando las llamadas pertinentes, la visita al domicilio, ...).

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. Así, podemos decir que, en líneas generales, las agendas son programadas ante casos como:

- ✓ **Recordatorios** (tomas de medicación, citas médicas, otros,...).
- ✓ **Verificación** de estado personal.
- ✓ **Acompañamiento** personal (ante situaciones de soledad).
- ✓ **Control y seguimiento** de la evolución 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).

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 tal y como estudiábamos en la unidad de trabajo número 3.



Autoevaluación

De las siguientes opciones, indica cuál de ellas no se refiere a una casuística general en torno a la cual programar una agenda:



- Laura tiene problemas de memoria y necesita que se le recuerden las citas médicas.
- Laura tubo una crisis cardíaca la pasada semana y queremos verificar que se encuentra correctamente.
- Laura sufre un incendio en casa y debemos llamar a los bomberos para que acudan al domicilio.
- Laura se siente sola y debemos programar llamadas para animarla y hacer que no se sienta sola.

Incorrecto, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

No es correcto, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

Correcto, esta situación no puede ser programada en agenda pues se trata de un imprevisto.

No es la respuesta correcta, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

Solución

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

5.- Elaboración de informes.



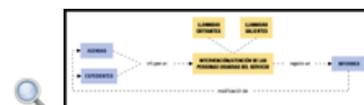
Caso práctico

La mayoría de ocasiones en que se atiende una llamada entrante o se realiza una llamada saliente, tanto **Ulises** como el resto de sus compañeros deben dejar constancia de las incidencias apreciadas en la misma. Para ello, **Ulises** debe realizar un informe o parte de incidencias en el que dejará constancia de la información que considere vinculante.



Una vez realizados estos informes, **David**, el secretario del centro, revisará y analizará dichos informes para extraer y adjuntar aquella información importante a los expedientes y agendas de las personas usuarias.

Hasta ahora, los instrumentos de registro de la información que hemos estudiado eran instrumentos de registro previos a la intervención y en base a los cuales vamos a guiar y orientar dichas intervenciones.



Pero además de dichos instrumentos de registro de la información, es importante estudiar los **informes**, otro de los instrumentos de registro más utilizado en el servicio de Teleasistencia, esta vez de forma posterior a una intervención y utilizado con la finalidad de registrar y dejar constancia de aquellas incidencias surgidas durante nuestra intervención.

Estos informes, tal y como recogemos en la siguiente imagen, supondrán posibles modificaciones sobre las agendas y el expediente personal y por lo tanto tendrán una incidencia directa sobre las futuras intervenciones.

Los **informes** pueden ser de carácter público o de carácter privado para el centro, en cuyo caso deberíamos guardar **confidencialidad** y secreto profesional.

Trascendental es en nuestro quehacer es el registro de la información generada por la llamada, que se especificará en un informe que utilizará como base para posteriores actuaciones.

Este informe se archivará en el expediente de la persona usuaria.

En el **se reflejará de manera objetiva toda la información** que tengamos sobre la o las actuaciones se hayan llevado a cabo. Así, cualquier persona que lo lea, podrá tener una perspectiva clara de lo ocurrido y de la atención que se haya llevado a cabo.

Cualquier operador puede efectuar el seguimiento de una alarma que previamente haya gestionado otro, por lo que ese informe ha de tener toda la información para atender convenientemente a la persona usuaria.



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

Los informes supondrán posibles sobre las y el personal y por lo tanto tendrán una incidencia directa sobre las futuras

Enviar

Los informes supondrán posibles **modificaciones** sobre las **agendas** y el **expediente** personal y por lo tanto tendrán una incidencia directa sobre las futuras **intervenciones**.

5.1.- Tipos de informes.

Existen infinidad de tipos de informes y son muchas las clasificaciones que podemos realizar de los mismos en función del criterio para clasificar al que atendamos (tamaño, extensión, naturaleza del mismo, finalidad, elemento analizado,...).

En líneas generales, en la siguiente tabla recogemos los tipos de informes más comunes en el servicio de Teleasistencia, estúdiala con atención:

Tipos de informes en el servicio de Teleasistencia.

INFORMES PERSONALES	Son aquellos informes en los que se recogen los aspectos más destacados en torno a una persona usuaria con el objetivo de dar cierta información a una persona, servicio o entidad determinada. Estos informes suelen mostrar una perspectiva más general de la persona.
INFORMES PERSONALES ESPECIALIZADOS	Son aquellos informes que se realizan atendiendo exclusivamente a un área o faceta determinada de la persona. Suelen ser realizados por personal especializado (médicos, psicólogos,...).
INFORME DE INCIDENCIAS	Son aquellos informes en los que se detallan los acontecimientos sucedidos durante una intervención determinada con una persona usuaria y que por su importancia necesitan ser reseñados con la finalidad de informar al respecto a otros profesionales, a familiares,... y dejar constancia de ello.
INFORMES DE CALIDAD	Los informes de calidad son realizados por el centro o servicio cada cierto tiempo, previo análisis y estudio de los servicios ofrecidos, con el objetivo de informar a los profesionales del servicio y a la sociedad en general de la calidad de sus servicios prestados. También se utiliza como punto de partida para la mejora de los servicios prestados.
INFORMES EVOLUTIVOS O ESTADÍSTICOS	En ellos se suelen recoger valores numéricos al respecto de diferentes datos asociados al servicio o a una persona usuaria determinada y la evolución sufrida en el tiempo al respecto de los mismos. Entre ellos destacamos: <ul style="list-style-type: none"> ✔ Atenciones prestadas. ✔ Número de personas usuarias por años. ✔ Comparativa evolutiva de edades, género,..entre personas usuarias. ✔ Tipología de alarmas más atendidas.



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

Los informes de [] son aquellos informes en los que se detallan los acontecimientos sucedidos durante una [] determinada con una persona usuaria y que por su importancia necesitan ser reseñados con la finalidad de [] al respecto a otros profesionales, a familiares,... y dejar constancia de ello.

Enviar

Los informes de **incidencias** son aquellos informes en los que se detallan los acontecimientos sucedidos durante una **intervención** determinada con una persona usuaria y que por su importancia necesitan ser reseñados con la finalidad de **informar** al respecto a otros profesionales, a familiares,... y dejar constancia de ello.

5.2.- Elementos.

Aunque existen diferentes modelos de informes y no existe un modelo común, podemos indicar que todo informe debe estar compuesto, al menos, por los siguientes elementos:



1. **Título del informe:** Todo informe debe comenzar exponiendo claramente de qué informe se trata y dar una clara idea acerca de qué es lo que se recoge en el mismo. Para ello debemos comenzar recogiendo un título adecuado a tal efecto, por ejemplo *“Informe anual de calidad de la prestación del servicio*. Generalmente se suele comenzar con una portada en la que se recoja este título, sino es así, el título siempre aparecerá en el encabezado de la primera página.
2. **Datos generales:** En este apartado se recogerán todos los datos relativos a la realidad (persona, intervención, servicio,...) sobre la que se realiza el informe. Así, por ejemplo, si se trata de un informe personal, aquí se recogerán todos los datos personales de la persona sobre la que se realiza el informe (nombre, dirección, fecha de nacimiento, edad,...)

En este mismo apartado se suelen recoger aspectos como fecha y hora de realización del informe, persona o personas que lo realizan,...
3. **Cuerpo del informe:** Este apartado constituirá el grueso del informe y es aquí donde se recogerá detalladamente toda la información. Generalmente a su vez se diferenciarán diferentes subapartados, entre ellos:
 - ✓ Breve resumen del informe.
 - ✓ Antecedentes.
 - ✓ Descripción y análisis de los diferentes aspectos sobre los que versa el informe.
 - ✓ Conclusiones extraídas.
 - ✓ Recomendaciones.
 - ✓ Otros.
4. **Anexos:** En ocasiones, se suelen incluir determinados documentos que acompañen al informe con los que dar mayor rigurosidad e información al respecto. Entre los elementos que se suelen anexas al informe encontramos: posibles cuestionarios utilizados para extraer la información, pruebas médicas, resultados de analíticas, gráficos estadísticos,...



Autoevaluación

Señala cuál de las siguientes opciones no se encuentra entre los aspectos que debe incluir el cuerpo del informe:

- Antecedentes.
- Resumen del informe.
- Título del informe.
- Recomendaciones.

Incorrecto, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

No es la respuesta correcta, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

Correcto. Sigamos adelante.

No es correcto, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

Solución

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

5.3.- Información a recoger.

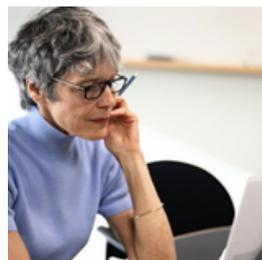
De forma muy general podemos indicar que la finalidad principal de un informe es, como su propio nombre indica, la de compartir cierta información al respecto de una persona, centro, servicio, empresa, situación,... determinada con otras personas para que éstas hagan uso de dicha información o simplemente para darla a conocer, sin más.

El **objetivo fundamental** que se persigue cuando se realiza **un informe siempre es**, por tanto, **informar a los destinatarios a los que se dirige dicho informe.**

En los informes la información se recoge de manera impersonal y objetiva. Será la persona que recibe el informe la que deberá realizar la lectura, el análisis y la interpretación al respecto de dicha información.

Pero en muchas ocasiones, la información recogida en el informe suele acompañarse de ciertas recomendaciones, sugerencias, conclusiones,...que guiarán a la persona que recibe el informe a la hora de interpretar dicho informe.

En cualquier caso, cuando realizamos un informe debemos tener presente, al respecto de la información que debe recoger, los siguientes aspectos fundamentales:



- ✓ Todo informe debe tener **título** y contener la **fecha** en la que se realizó (incluso la hora).
- ✓ Todo informe debe recoger el **nombre completo de la persona que realizó** dicho informe.
- ✓ La naturaleza de la información que recojamos va a depender de la tipología de informe que realicemos.
- ✓ La información que recojamos debe ser una **información útil** y no detenernos en recoger aspectos sin importancia o que no resulten vinculantes.
- ✓ La información que se recoge en un informe debe ser **clara y concisa**.
- ✓ Los informes suelen recoger cierta información, sobre todo aquellos de carácter privado, que debe resultar confidencial.
- ✓ En ocasiones, el uso de imágenes gráficas o tablas puede ayudar a que la información contenida en el mismo sea más accesible.



Autoevaluación

Indica cual de las siguientes afirmaciones es verdadera:

- La naturaleza de la información que recojamos va a depender de la tipología de informe que realicemos.
- La naturaleza de la información que recojamos nunca va a depender de la tipología de informe que realicemos.
- Los informes siempre deben realizarse de forma impersonal y objetiva sin incluir recomendaciones, sugerencias o similares.
- Nunca debemos añadir imágenes o gráficas a un informe pues éste perdería seriedad.

Correcto. Muy bien, sigamos adelante.

Incorrecto, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

No es correcto, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

No es la respuesta correcta, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

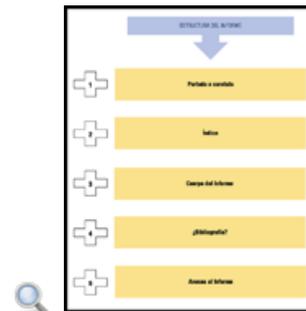
Solución

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

5.4.- Estructura.

En líneas generales, todo informe responde a la siguiente estructura:

1. Portada o carátula.
2. Índice (en aquellos casos en los que la extensión del informe es de pocas páginas se suele omitir).
3. Cuerpo del informe.
4. Anexos.
5. En algunos casos, se suelen incluir otros elementos como bibliografía utilizada o recomendada (en este caso se incluirían antes de los anexos ya que éstos siempre van al final).



A su vez, cada uno de estos apartados queda explicado en la siguiente tabla:

Estructura de un informe.

Portada o carátula del informe.	<p>Debe recoger los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Título del informe. ✓ Persona o entidad que lo realiza. ✓ Otros datos: fecha, destinatarios,... de carácter voluntario.
Índice.	<p>Todo índice debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar los apartados en el mismo orden en que aparecen en el informe. ✓ Indicar el número de página en que aparece cada apartado.
Cuerpo del informe.	<p>Constituye el grueso del informe y es aquí donde se recogerá toda la información que se quiere transmitir con el mismo. El cuerpo del informe seguirá a su vez la siguiente estructura:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos generales (nombre, fecha de nacimiento, fecha en que se realiza el informe,...) 2. Resumen o introducción al informe (en algunas ocasiones). 3. Información detallada. Desarrollo del informe. 4. Conclusiones, recomendaciones, sugerencias,.. (no siempre).
Anexos.	<p>Entre los elementos que se suelen anexar al informe encontramos: posibles cuestionarios utilizados para extraer la información, pruebas médicas, resultados de analíticas, gráficos estadísticos,...</p>



Autoevaluación

Indica el orden en que deben aparecer los siguientes elementos dentro del cuerpo del informe:

Ejercicio de relacionar

Conclusiones y recomendaciones.	<input type="checkbox"/>	Primero.
Información detallada o desarrollo del informe.	<input type="checkbox"/>	Segundo.
Resumen.	<input type="checkbox"/>	Tercero.

Datos generales.		<input type="checkbox"/>	Cuarto.
------------------	--	--------------------------	---------

Enviar

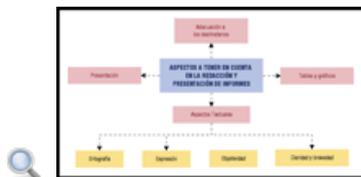
Ejercicio de relacionar

Conclusiones y recomendaciones.	4	Primero.
Información detallada o desarrollo del informe.	3	Segundo.
Resumen.	2	Tercero.
Datos generales.	1	Cuarto.

5.5.- Redacción y presentación.

Los **informes** deben constituir una herramienta útil y válida para aquellas personas que lo reciben. Para ello, es necesario que éstos sean redactados y presentados de forma adecuada.

De cara a la correcta redacción y presentación de los informes, es necesario atender a una serie de aspectos. Éstos se recogen en la siguiente imagen:



En la siguiente tabla exponemos una serie de consejos que debes tener en cuenta de cara a la correcta redacción y presentación de un informe, estúdialos con atención:

Presentación y redacción de informes.

Adecuación a los destinatarios.	El lenguaje utilizado en la redacción de un informe debe ser un lenguaje cuidado, pero debemos ajustar el grado de complejidad y tecnicidad a los destinatarios a los que va dirigido (la complejidad del vocabulario empleado en un informe no puede ser el mismo si el destinatario es un gabinete médico que si éste va dirigido al público en general).
Aspectos textuales.	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Es importantísimo cuidar la ortografía. ✔ Debemos ser breves y concisos y presentar las ideas de forma clara. ✔ Debemos ser objetivos y evitar dejarnos llevar por sentimientos personales.
Tablas y gráficas.	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Si adjuntamos tablas o gráficas están deben aparecer con título y numeradas. ✔ La información que en ellas se refleje debe ser real y corresponderse con el informe.
Presentación.	Debemos cuidar aspectos de presentación como son: guardar los márgenes, no realizar tachones o enmiendas, utilizar letra legible si se trata de un informe realizado a mano,...



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

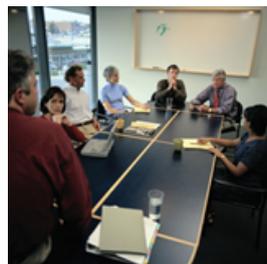
El [] utilizado en la redacción y elaboración de un [] debe ser un lenguaje cuidado, pero debemos ajustar el grado de [] y tecnicidad a los [] a los que va dirigido.

Enviar

El **lenguaje** utilizado en la redacción y elaboración de un **informe** debe ser un lenguaje cuidado, pero debemos ajustar el grado de **complejidad** y tecnicidad a los **destinatarios** a los que va dirigido.

5.6.- Casos susceptibles de elaboración de informes.

Los informes son un instrumento muy útil pero que precisa de la dedicación de un tiempo determinado a la realización del mismo ya que en éstos se recoge una amplia cantidad de información detallada, por lo que no todos los casos son susceptibles de realizar un informe sobre ellos.



Es necesario tener claro en qué casos puede ser conveniente y /o recomendable la realización de un informe y en cuáles no. En este sentido, debemos tener presente que la realización de un informe suele llevarse a cabo en los siguientes casos:

- ✓ Cuando la persona usuaria se va a dar de **alta** en el servicio.
- ✓ Cuando la persona usuaria en cuestión **va a cambiar de servicio**, ya que es conveniente informar al centro o servicio de destino de las circunstancias personales de la persona usuaria.
- ✓ Cuando la persona usuaria o algún familiar así lo **demande**, siempre que sea por una causa lógica y razonable.
- ✓ **Ante cualquier incidencia de una gravedad considerable.**
- ✓ Tras **petición del servicio de supervisión, inspección o seguimiento del servicio.**



Autoevaluación

Indica cuál o cuáles de los siguientes casos son susceptibles de la realización de un informe:

- Una persona usuaria del servicio va a ser internada en un centro residencial y le piden un informe al servicio de Teleasistencia.
- Un familiar de una persona usuaria pide un informe detallado sobre las atenciones prestadas a una persona usuaria en el último año.
- Los servicios sociales solicitan un informe de una persona usuaria para volver a valorar el grado de dependencia y estudiar el cambio de prestaciones a las que ésta se acoge.
- La activación de una alarma en un domicilio por inundación que finalmente no presenta gravedad y se solventa sin problemas.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

5.7.- Elaboración de hojas de incidencia y de avería.

Como personal operador del centro hay aspectos que no podemos solucionar, cuando esto ocurre deberemos notificar dichas circunstancias mediante la elaboración de hojas de incidencias.

Podemos distinguir entre ellas: Incidencia por agenda no realizada por usuario no localizable, Incidencia generada por agenda tras emergencia, Incidencia por solicitud de recursos o información, incidencias técnicas, incidencias por reclamaciones de la persona usuaria o familiares.

En cuanto a las averías, estas se producen sin aviso generalmente suelen ser ajenas al servicio, algunas de las más relevantes son: desconexión del equipo de la línea telefónica ,causasmeteorológicas, situaciones provocadas por obras,problemas con la compañía telefónica.



Citas Para Pensar

“Un hombre sin una sonrisa en la cara no debería abrir una tienda”. **Proverbio chino.**

6.- Indicadores de la calidad del servicio de teleasistencia.



Caso práctico

Uno de los días en que **Ulises** acude al centro, **Marta**, la directora, le comenta que deberá realizar una serie de llamadas a un listado de personas usuarias y familiares que ella misma le ha pasado (extraído al azar) con el que se pretende de valorar la calidad del servicio prestado.



Se trata de hacer una serie de preguntas sencillas que las personas usuarias o familiares (depende de cada caso) deberán responde. Dichas preguntas ya se han realizado y giran en torno a una serie de indicadores de calidad del servicio. **Marta** le comenta que la llamada será breve para no robar demasiado tiempo a la persona y que es importante realizar estas encuestas.

Aunque al principio **Ulises** se siente infravalorado por ser él el que se encargue de realizar esta labor y considera que es una pérdida de tiempo y de esfuerzo, pronto comprenderá que se trata de una tarea muy necesaria e importantísima de cara a la mejora y la optimización del servicio.

Prestar un **servicio de calidad** se ha convertido hoy día en una necesidad inexcusable y, por ello, en la obsesión de muchas empresas.

Entre los  **indicadores de calidad** que cualquier servicio debe poseer en general encontramos:

- ✓ **Grado de consecución** de los objetivos perseguidos por el servicio.
- ✓ **Porcentaje de intervenciones solventadas** óptimamente por el servicio.
- ✓ **Correspondencia** (similitudes y diferencias) entre el servicio esperado y el servicio que se ha prestado realmente.
- ✓ **Optimización y eficiencia** de los recursos (relación entre costes y recursos empleados e intervenciones realizadas).
- ✓ **Grado de satisfacción** de las personas usuarias.

Centrándonos en el servicio de Teleasistencia, **los indicadores de calidad** serían:

- ✓ **Rapidez** de atención de la llamada.
- ✓ **Capacidad** de intervención (número de llamadas que puede atender,...).
- ✓ **Incidencias solventadas** con precisión e idoneidad de las intervenciones prestadas.
- ✓ **Amplitud** del servicio (personas y zonas a las que llega).
- ✓ **Calidad y actualización** de los dispositivos y recursos de Teleasistencia utilizados.
- ✓ **Recursos y entidades** que trabajan en colaboración y utilización óptima de los mismos.
- ✓ **Trato** dispensado a las personas usuarias y familiares (adecuación, personalización,...).



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

Entre los indicadores de propios del servicio de Teleasistencia estarían la rapidez con que se atiende una llamada, la idoneidad de las prestadas o el

personal que se le dispensa a cada persona usuaria y a los familiares.

Enviar

Entre los indicadores de **calidad** propios del servicio de Teleasistencia estarían la rapidez con que se atiende una llamada, la idoneidad de las **intervenciones** prestadas o el **trato** personal que se le dispensa a cada persona usuaria y a los familiares.

6.1.- Recogida de opinión de personas usuarias.

Cuando se quiere conocer la calidad de un servicio, la opinión de las personas usuarias del mismo resulta fundamental. En este sentido, es necesario establecer unos mecanismos de recogida de información al respecto de la opinión y la satisfacción de las personas usuarias, incluso familiares, a cerca de los servicios prestados.

Conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas usuarias va a resultar fundamental para valorar la calidad del servicio y mejorar los servicios prestados en aquello en lo que sea posible.

Existen **diferentes mecanismos, instrumentos o posibilidades útiles** para conocer la opinión de las personas usuarias, entre ellos, los más utilizados son, dadas las características del servicio, son las encuestas telefónicas.



A la hora de **realizar una encuesta telefónica** con la que medir y opinar la opinión y la satisfacción de las personas usuarias es necesario seguir los siguientes requisitos:

- ✓ Las **preguntas** deben ser **claras y concisas**.
- ✓ Se debe usar un **vocabulario y una terminología sencilla** y adecuada a las características de las personas usuarias.
- ✓ A ser posible, las preguntas deben dar pie a una **respuesta con una sola palabra** (si o no, un valor numérico,...) para que el análisis de las mismas sea sencillo y los más objetivo y cuantitativo posible.
- ✓ **No deben realizarse encuestas excesivamente largas**, ya que podríamos agobiar o aburrir a la persona encuestada.
- ✓ Se debe **elegir una muestra** a la que pasar la encuesta que resulte representativa del colectivo de usuarios del servicio; para ello, la muestra deberá estar compuesta por personas de diferentes edades, de diferente género y, a ser posible, de diferente clase o rango social.



Autoevaluación

Cuando realicemos una encuesta telefónica para recoger la opinión de las personas usuarias sobre el servicio de Teleasistencia es necesario tener en cuenta una serie de criterios. Indica cuáles de los siguientes NO encontramos entre ellos:

- Realizar preguntas que den pie a la expresión extensa de la persona usuaria.

- Realizar encuestas lo suficientemente largas y extensas como para que queden valorados diferentes aspectos del servicio.

- Usar un vocabulario técnico y profesional.

- Las preguntas deben ser claras y concisas.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

6.2.- Propuestas y alternativas.

En el mundo de la atención a personas en situación de dependencia prestar un servicio de calidad va a resultar imprescindible, sobre todo si tenemos en cuenta las características y la vital importancia del servicio que prestan. Al igual que en el mundo de la sanidad, aquí la calidad es fundamental y los errores suelen tener consecuencias nefastas.

De cara a mejorar el servicio, la evaluación del mismo es un elemento fundamental. Esta evaluación deberá realizarse desde diferentes perspectivas y atendiendo a diferentes aspectos.

Así, dicho **proceso de evaluación** consistirá en analizar una serie de aspectos que van a conectar directamente con el servicio como son:

- ✓ Los **servicios prestados** y los **resultados** generales de los mismos.
- ✓ El **grado de consecución** de los objetivos planteados.
- ✓ La **opinión** que tienen las personas usuarias del mismo.
- ✓ Las **nuevas necesidades** y demandas sociales.
- ✓ Las **negligencias o incidencias resueltas de forma desafortunada**.
- ✓ Las **relaciones en el equipo** de trabajo.
- ✓ Otros...

Una vez analizados todos estos aspectos, se deberán emitir diferentes propuestas de mejora y/o otras alternativas de actuación o de intervención con las que mejorar los servicios prestados y, en definitiva, obtener una mayor calidad en el servicio.



Autoevaluación

El análisis o evaluación del servicio de Teleasistencia es algo necesario que nos ayudará a:



- Realizar propuestas de mejora y presentar alternativas de actuación con los que mejorar la calidad del servicio.
- Reajustar la valoración del grado y nivel de dependencia de la persona usuaria.
- No nos ayudará en nada, solo es una pérdida de tiempo.
- Ninguna de las anteriores es correcta.

Correcto. Veo que vamos por el buen camino.

Incorrecto. Hemos fallado, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

No es correcto. Hemos fallado, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

No es la respuesta correcta. Hemos fallado, creo que no tenemos muy claros los conceptos básicos.

Solución

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

7.- Registro y transmisión de incidencias.



Caso práctico

Una mañana, **Marta**, la directora del centro de teleasistencia, recibe la llamada de **Victor**, el hijo de **María**, una de las usuarias del servicio de teleasistencia. **Victor** está muy enfadado y llama para quejarse del servicio alegando que su madre ha perdido la cita con el médico porque desde el servicio de teleasistencia no se le llamó para recordar la cita.



Rápidamente **Marta** analiza la situación y observa un parte de incidencias en el que se recoge que efectivamente uno de los trabajadores había estado durante todo el día intentando comunicarse con **María** y con **Victor** no encontrando respuesta alguna en ninguna de las ocasiones.

Aun así **Marta** le comenta a **Victor** que hará constar su reclamación y que esta situación será analizada para intentar buscar posibles soluciones y vías de mejora del servicio evitando así que vuelvan a surgir situaciones como esta.

En este epígrafe, valoraremos la importancia que tiene la correcta recogida de incidencias de cara a mejorar nuestras intervenciones y optimizar el funcionamiento del servicio.

Cuando se **atiende una incidencia**, ya sea por llamada directa de la persona usuaria o por la generación de una alarma, es necesario recoger dicha incidencia y dejar constancia de ella en los diferentes instrumentos de registro del servicio de Teleasistencia (expediente personal, hoja de incidencias,..).

Evidentemente, en función de las características o la naturaleza de la incidencia y de la gravedad de la misma, el registro de la misma será más o menos detallado pero, en cualquier caso, siempre habrá que dejar constancia de ella (salvo en casos concretos en los que la llamada no tiene gravedad alguna o era una llamada insignificante como por ejemplo aquellos casos en los que la llamada ha sido de forma involuntaria).

El **registro de estas incidencias** es necesario ya que:

- ✓ Nos ayudará a **completar y actualizar el expediente** personal de la persona usuaria y, por tanto, a actuar en futuras incidencias de forma correcta.
- ✓ Nos aportará **información acerca de las intervenciones** atendidas y a llevar un control de las mismas.
- ✓ En caso de posibles reclamaciones, nos servirá como **prueba de la atención prestada**.
- ✓ Nos ayudará, como veremos a continuación, a **mejorar el servicio**.



Autoevaluación

Señala aquellas opciones que justifiquen realmente porqué es necesario el registro de incidencias en el servicio de Teleasistencia.

- En caso de posibles reclamaciones, nos servirá como prueba de la atención prestada.

- Es útil para actualizar el expediente personal.

Nos ayudará a llevar un control sobre las horas de trabajo del personal.

Nos ayudará a mejorar el servicio.

Mostrar retroalimentación

Solución

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

7.1.- El registro de incidencias como punto de mejora.



Citas para pensar

La recompensa del trabajo bien hecho es la oportunidad de hacer más trabajo bien hecho.

Jonas Edward Salk

El **registro de una incidencia** nunca debe quedarse únicamente en recoger cierta información y almacenarla sin más en un archivo de datos. Registrar una incidencia tiene una finalidad que va mas allá y que no debemos olvidar.



Así, cuando se registra una incidencia determinada esta debe ser sometida a un proceso de análisis a partir del cual valorar la idoneidad de la intervención realizada y establecer posibles mecanismos o propuestas de mejora para incidencias futuras. El siguiente esquema puede servirnos a comprender la utilidad que el registro de la información tiene de cara a mejorar el servicio.



Reflexiona

Como profesionales del servicio de Teleasistencia, no debemos acostumbrarnos a actuar siempre de una misma manera olvidándonos de que posiblemente podamos mejorar en algo. Por otro lado, tampoco debemos entender el error como tal sino más bien como una oportunidad única para aprender y para mejorar de cara a intervenciones futuras.



Citas para pensar

"Nunca mejora su estado quien muda solamente de lugar y no de vida y de costumbres."

Francisco de Quevedo



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

Como profesionales del servicio de Teleasistencia, no debemos acostumbrarnos a actuar siempre de una misma manera olvidándonos de que posiblemente podamos [] en algo. Tampoco debemos entender el [] como tal sino más bien como una [] única para [] y para [] de cara a intervenciones futuras.

Enviar

Como profesionales del servicio de Teleasistencia, no debemos acostumbrarnos a actuar siempre de una misma manera olvidándonos de que posiblemente podamos **mejorar** en algo. Tampoco debemos entender el **error** como tal sino más bien como una **oportunidad** única para **aprender** y para **mejorar** de cara a intervenciones futuras.

8.- Adaptación a nuevas necesidades.



Caso práctico

Marta, la directora del centro de teleasistencia ha comentado a todos los miembros del equipo de trabajo que se va a celebrar un curso de formación al respecto de un nuevo software de gestión de teleasistencia que una multinacional española va a comenzar a distribuir y con el que se ofrecen muchas ventajas y mejoras al servicio.



Marta comenta que sería aconsejable, aunque no obligatorio, que todos y todas asistieran a ese curso de formación, pues el centro va a instalar dicho software y sería aconsejable, para optimizar esfuerzos, que todos actualizarasen sus conocimientos y se formasen al respecto.

Aunque no todos asisten al curso, la gran mayoría del equipo de trabajo asiste a dicho curso de formación pues consideran fundamental recibir una formación continuada para un desempeño óptimo y de calidad de su trabajo.

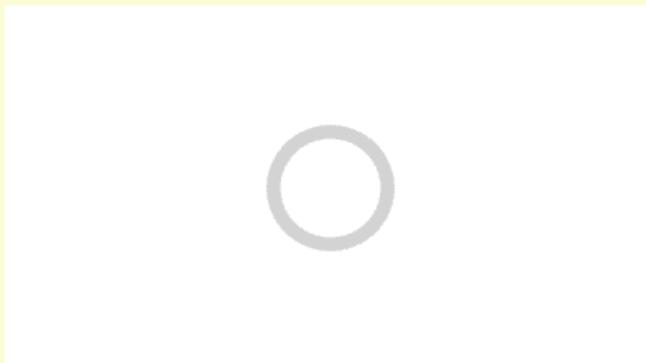
El contexto laboral en general y el de la Teleasistencia en particular (cambio de institución, cambios legislativos, nuevos compañeros,...) no es algo estático, ya que nuestra sociedad en general y el ser humano en particular, están sometidos a un continuo proceso de cambio que nos hace evolucionar. Por ello, el profesional de Teleasistencia por un lado y el centro o la empresa por otro, deben ser conscientes de estos continuos cambios y tener la capacidad suficiente para asimilarlos y, sobre todo, una gran predisposición para adaptarse a ellos.

La **adaptación a nuevas situaciones y necesidades** es fundamental, tanto por parte del servicio como por parte de cada uno de los diferentes profesionales implicados en el mismo.



Para saber más

De cara a hacer posible esta adaptación a nuevas demandas y necesidades, el profesional deberá desarrollar una serie de habilidades. Estas se recogen en el siguiente documento:



[DESCARGA DE PRESENTACIÓN](#)

La formación continuada aparece como una necesidad, tanto para el servicio como para cada uno de los diferentes profesionales que integran el equipo de trabajo, de cara a afrontar nuevas situaciones y necesidades. Así, debemos entender este proceso de formación continua como una inversión o una mejora de nuestras capacidades y de nuestra competencia profesional y la de nuestra empresa.



Autoevaluación

Rellena los huecos con los conceptos adecuados.

La formación [] aparece como una [] , tanto para el servicio como para cada uno de los diferentes profesionales que integran el equipo de trabajo, de cara a afrontar [] situaciones y necesidades.

Enviar

La formación **continuada** aparece como una **necesidad**, tanto para el servicio como para cada uno de los diferentes profesionales que integran el equipo de trabajo, de cara a afrontar **nuevas** situaciones y necesidades.

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(BU004809).		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU003079.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004848.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004135.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004279.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004079.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004815.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004832.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004854.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V07-BU001918.
	Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004813.		Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004833.

	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004812.</p>		<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004851.</p>
	<p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43-BU004159.</p>		