

EMISIÓN Y GESTIÓN  
DE LLAMADAS SALIENTES  
EN UN SERVICIO  
DE TELEASISTENCIA

*Jessica Andrés Sendra*

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS  
*editorial*

---

## IDEAS PROPIAS

editorial

▶ Compra este libro



Muestra gratuita

Muestra gratuita

Emisión y gestión de llamadas salientes  
en un servicio de teleasistencia

---

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Emisión y gestión de llamadas salientes  
en un servicio de teleasistencia

---

Planificación de agendas y elaboración de informes

Muestra gratuita

## Autora

---

**Jessica Andrés Sendra** (Zaragoza, 1982) es licenciada en Psicología por la UAB (Universidad Autónoma de Barcelona) y experta en Medicina Psicosomática y Psicología de la Salud.

Su trayectoria profesional está orientada fundamentalmente a la docencia, ya que ha trabajado como tutora de cursos sobre inteligencia emocional y control del estrés, entre otros, y como formadora de talleres relacionados con la adquisición de habilidades sociales en personas con discapacidad.

Además, desde hace más de nueve años desempeña el puesto de formadora, auxiliar administrativa y desarrolladora de proyectos en Celtadia, una cooperativa de iniciativa social de servicios de atención a personas, sita en Zaragoza, donde imparte formación a diferentes colectivos; realiza tareas de acompañamiento a personas mayores y de cuidado infantil y, además, gestiona y coordina la actividad de la entidad.

Ficha de catalogación bibliográfica

**Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia. Planificación de agendas y elaboración de informes**

**1.ª edición**  
**Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014**

**ISBN: 978-84-9839-459-7**  
**Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 154**

EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA. PLANIFICACIÓN DE AGENDAS Y ELABORACIÓN DE INFORMES .

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2014, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-459-7

Depósito legal: VG 478-2014

Autora: Jessica Andrés Sendra

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	9
1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia .....	11
1.1. Localización de las agendas en la aplicación informática: listado .....	12
1.2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas .....	14
1.3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias .....	23
1.3.1. Identificación del operador de referencia .....	23
1.3.2. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo .....	26
1.3.3. Protocolos y pautas de actuación .....	30
CONCLUSIONES .....	37
AUTOEVALUACIÓN .....	39
SOLUCIONES .....	45
2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia .....	49
2.1. Protocolos para realizar las llamadas salientes .....	50
2.2. Pautas de comunicación según el tipo de usuario .....	59
2.3. Pautas de comunicación según el tipo de agenda .....	65
2.3.1. Tipos de presentación .....	65
2.3.2. Tipos y duración de la conversación .....	68
2.3.3. Métodos para dirigir la conversación .....	73
2.3.4. Tipos de despedida .....	81
CONCLUSIONES .....	85
AUTOEVALUACIÓN .....	87
SOLUCIONES .....	93
3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia .....	99
3.1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: codificación .....	100
3.2. Casuística que requiere la elaboración de un informe .....	105
3.3. Tipos de informes .....	108
3.4. Sistemática para la elaboración de un informe .....	114
3.4.1. Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe .....	114
3.4.2. Estructuración del informe .....	116

---

3.4.3. Redacción del informe .....	119
3.4.4. Presentación del informe al profesional competente .....	124
CONCLUSIONES .....	127
AUTOEVALUACIÓN .....	129
SOLUCIONES .....	133
PREGUNTAS FRECUENTES .....	137
GLOSARIO .....	141
EXAMEN .....	143
BIBLIOGRAFÍA .....	147

Muestra gratuita

## INTRODUCCIÓN

El servicio de teleasistencia, además de atender aquellas alarmas generadas por el usuario, tiene como objetivo ser una fuente de seguridad y de confianza para la persona, manteniendo una relación con ella que prevenga situaciones potenciales de riesgo y contribuya a mejorar su calidad de vida.

Por tanto, resulta vital contactar con el usuario desde el centro de atención, a través de una programación de llamadas salientes, conforme a una serie de protocolos estipulados en la entidad.

En primer lugar, el teleoperador deberá organizar las tareas diarias en la aplicación informática, en relación con los criterios del servicio y siguiendo las indicaciones específicas que le haya facilitado el supervisor de su turno en la jornada de trabajo. Para ello se deben conocer convenientemente los tipos de avisos programados para los usuarios (agendas), que aparecerán listados en el apartado correspondiente del *software* empleado.

Para emitir llamadas se seleccionará el aviso pertinente de dicho listado, lo que permitirá iniciar la comunicación con la persona usuaria. La atención que se ofrezca debe estar personalizada en función de sus peculiaridades, aunque se proporcionará un tratamiento semejante a los mismos tipos de situaciones, independientemente del usuario al que impliquen.

En segundo lugar, los temas tratados en las conversaciones dependerán de la causa que originó la programación de cada agenda particular e implicará dirigir el diálogo para alcanzar los objetivos relativos a ella.

Durante las comunicaciones con el usuario se manejarán los datos personales de su expediente y, además, se registrarán adecuadamente todas las acciones y la información generada en su gestión, por lo que el operador ha de conocer la manera correcta de codificarlo, según el sistema empleado en la entidad.

Consecuentemente, a partir de los datos generados, según las circunstancias y de acuerdo a los medios empleados en la organización, será posible la creación de informes para conocer y transmitir incidencias relacionadas con los usuarios y sobre el desarrollo de la prestación de teleasistencia. Estos tendrán como destinatarios a las personas responsables de su evaluación.

En conclusión, las actuaciones anteriores harán posible que el teleoperador desarrolle con profesionalidad las funciones vinculadas a la realización de llamadas salientes, dando lugar a una adecuada prestación del servicio y beneficiando al usuario.

Muestra gratuita

# Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

## 1 Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia

### Objetivos

- Organizar una jornada de trabajo con base en posibles llamadas diarias que se han de realizar de un servicio de teleasistencia en función del número, tipo y prioridad.
- Indicar la forma de acceso a aplicaciones informáticas de servicios de teleasistencia para localizar un listado de agendas, identificando los tipos y explicando la forma de gestionarlas.
- Explicar la forma de planificar las llamadas salientes en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo, seleccionando en el listado las agendas a realizar durante el turno de trabajo y estableciendo el orden de prioridad en función del protocolo realizando una planificación de la actividad marcada por los compromisos adquiridos.

### Contenidos

1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia
  - 1.1. Localización de las agendas en la aplicación informática: listado
  - 1.2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas
  - 1.3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias
    - 1.3.1. Identificación del operador de referencia
    - 1.3.2. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo
    - 1.3.3. Protocolos y pautas de actuación

## 1.1. Localización de las agendas en la aplicación informática: listado

La aplicación informática empleada en el servicio de teleasistencia, además de la visualización de las llamadas generadas por los usuarios (llamadas entrantes) para su atención y gestión, permitirá obtener listados de avisos o agendas programadas, que resultarán en llamadas a estos desde el centro de atención (llamadas salientes).

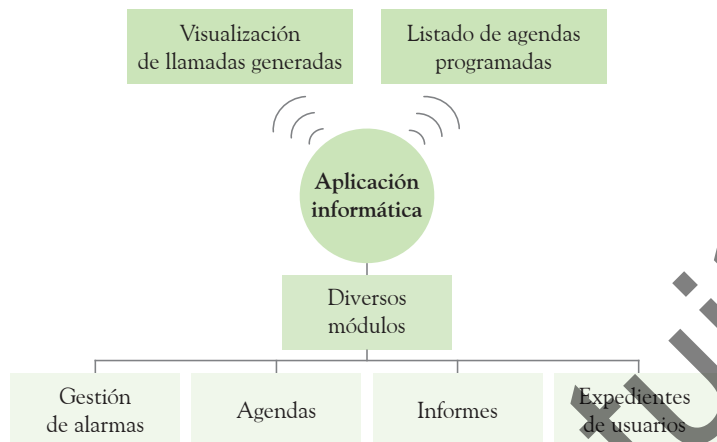
Las **agendas** son eventos que se han programado previamente en la aplicación informática, para cada usuario del servicio de teleasistencia.

Una de las tareas del operador puede ser la realización de las llamadas a los usuarios por motivos de agenda, lo que implica iniciar su jornada diaria de trabajo recuperando el listado de agendas.

Es imprescindible que cada trabajador acceda a su sesión para poder visualizar las agendas pendientes. Habitualmente, el operador del turno anterior habrá dejado el programa abierto con su sesión cerrada. En caso de no ser así, habrá que localizar en el ordenador el icono o enlace de acceso al programa informático, abrirlo e introducir el nombre de usuario-operador y contraseña correspondientes, para acceder a la sesión.

El nombre de usuario-operador y la contraseña, datos facilitados por un superior, habrán sido previamente creados en la aplicación para poder acceder y gestionar el servicio de teleasistencia. Al finalizar el turno de trabajo se debe cerrar correctamente dicha aplicación, para que el siguiente operador inicie la sesión con sus datos.

La aplicación informática puede disponer de diferentes módulos o apartados para el desarrollo del trabajo, lo que permite la gestión de alarmas (avisos y llamadas entrantes de usuarios), agendas (llamadas salientes a usuarios, también denominadas avisos, seguimientos o citas), informes (no siempre presentes en las aplicaciones informáticas, ya que pueden realizarse con programas como Microsoft Word® o Microsoft Excel® u otros procesadores de textos) y expedientes de usuarios.) y expedientes de usuarios.



### Importante

En la actualidad hay diversos programas para la gestión de un servicio de teleasistencia. Por tanto, la terminología y organización de estos módulos en la aplicación informática dependerá del software que se utilice.

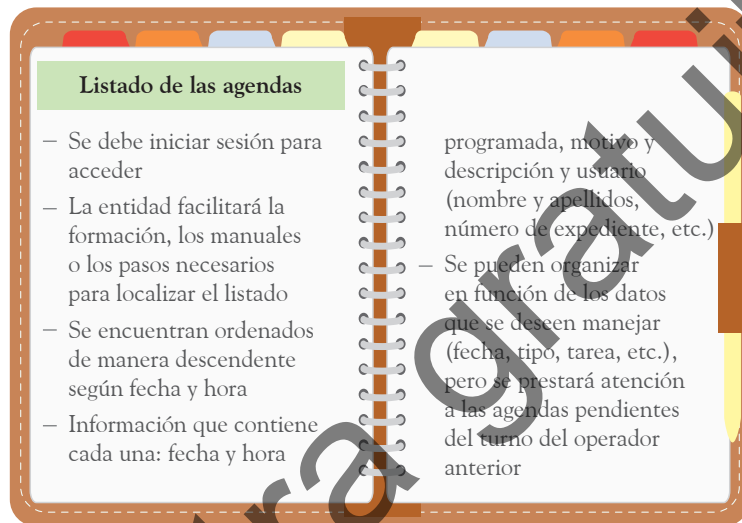
La entidad prestadora del servicio habrá facilitado la formación, los manuales o los pasos necesarios para localizar, de modo preciso, los **listados** que se requieran, de modo que habrá que ceñirse a sus indicaciones específicas.

En dichos listados aparecen las agendas que se han de realizar, de todos los usuarios, hasta el día actual. En general se encuentran ordenadas de manera descendente según fecha y hora, es decir, de la más antigua a la más reciente y, si no se atendieron en el momento para el que estaban programadas, se mostrarán agendas de días anteriores, pues aparecen en el listado sin necesidad de tener que buscarlas.

Asimismo, en cada expediente de usuario de teleasistencia aparecerán listadas las agendas programadas para este, al igual que todas las comunicaciones que hayan tenido lugar con anterioridad (alarmas generadas y agendas ya realizadas), con la descripción del motivo y el resumen de la resolución que tuvieron.

En el **listado** general de las agendas pendientes aparecerá la siguiente información para cada una de ellas: fecha y hora programada; tipo o motivo de agenda y una descripción de la misma y usuario al que va destinada (nombre y apellidos, número de expediente, etc.).

Se podrá organizar el listado en función de los datos que se deseen manejar (fecha, tipo, etc.). De esta manera se atenderán las agendas fácilmente, siguiendo las indicaciones del supervisor: en orden de prioridad conforme al protocolo, por tipo de agenda, etc., según la tarea asignada. En especial se prestará atención a las agendas pendientes del turno del operador anterior, ya que, si son urgentes, deberá coordinarse la realización de las llamadas.



Como se puede observar en el esquema anterior, esas son las indicaciones básicas que se deben seguir en relación con el listado de agendas. No obstante, se deben tener siempre en cuenta los parámetros establecidos por la entidad, que le serán transmitidos al trabajador.

## 1.2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas

En una jornada de trabajo como operadores o teleoperadores del servicio de teleasistencia es importante conocer los diferentes tipos de agendas. De este modo podrán gestionarse aquellas que les hayan sido asignadas, coordinando su trabajo adecuadamente con el resto del personal.

Las agendas se utilizan para ofrecer y recibir información del usuario de acuerdo a los objetivos del servicio, estableciendo una relación con él, además de emplearse para el control, mantenimiento y verificación del buen funcionamiento del servicio.

Para cumplir con estos objetivos se utilizarán agendas para el inicio del servicio, para el seguimiento y atención personal al usuario y para el control y atención técnica para la prestación del servicio.

Las **agendas de inicio del servicio** son de carácter puntual y se programan a iniciativa de la entidad prestadora del servicio. Entre ellas se pueden distinguir la agenda de pruebas de familiarización y la agenda de solicitar datos pendientes.

En lo que respecta a la agenda de pruebas de familiarización se programa tras el alta del usuario en el servicio de teleasistencia, después de la verificación del correcto funcionamiento técnico del equipo por parte del instalador. Su objetivo es establecer una relación inicial con el usuario, para que este se habitúe tanto a los equipos, como a los procedimientos de realización y recepción de llamadas.

La agenda de solicitar datos pendientes se genera para completar el expediente del usuario con aquellos datos fundamentales para la prestación del servicio y que no han sido rellenados en el momento del alta. Se realizará siempre tras la agenda de familiarización y, en todo caso, podrá aprovecharse esta última para solicitar datos pendientes.

Si hubiera alguna modificación en los datos del expediente con posterioridad, se detectará a través de las agendas de seguimiento.

Agendas de inicio del servicio

Pruebas de familiarización

Solicitar datos pendientes

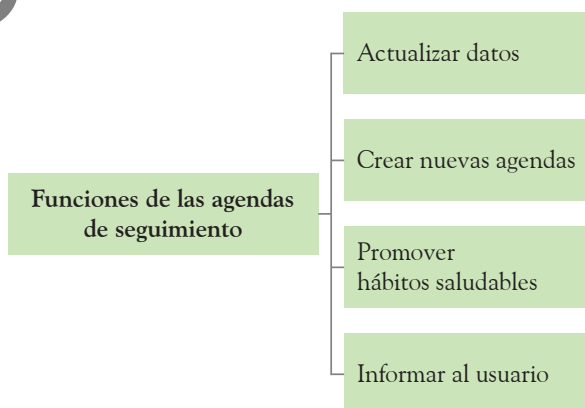
Las **agendas de seguimiento permanente y atención personal** al usuario tienen como objetivo fomentar y mantener una relación con el usuario. Esta relación es bidireccional y permite un acercamiento entre el servicio de teleasistencia y la vida cotidiana del usuario.

Al servicio de teleasistencia le permite	Al usuario le permite
Conocer al usuario y mantener un seguimiento constante de su situación social y estado físico, psíquico y anímico	Habituarse al funcionamiento del servicio y sentirse apoyado, atendido y escuchado
Optimizar la atención de emergencias (llamadas entrantes), gracias a la actualización constante de los datos y la habituación y confianza del usuario en el servicio	Adquirir confianza y seguridad en el servicio, sintiéndose más cómodo si tiene que recurrir a él en alguna ocasión
Atender e informar al usuario de asuntos relevantes para él y de otros temas pactados dentro del programa o con las autoridades competentes, cumpliendo con los objetivos del servicio	Tener tranquilidad acerca de no olvidarse de tomar la medicación u otras citas, fomentando así su autonomía

Dentro del seguimiento permanente y atención personal al usuario destaca la agenda de seguimiento, pero se pueden distinguir otras, como la agenda de seguimiento tras emergencia, la agenda de felicitación, la agenda de compañía, los recordatorios y el control de ausencias.

- **Agenda de seguimiento:** se elabora con carácter periódico y sirve, de manera especialmente relevante, para establecer una relación personal continua con el usuario, aproximándole el servicio de teleasistencia. Esto redundará en una mejora del servicio debido a su carácter preventivo, ya que ayuda a detectar cambios relativos al usuario y problemas técnicos.

El motivo principal de esta agenda será interesarse por el estado del usuario que, con las anotaciones de seguimientos anteriores en su expediente, harán posible observar su evolución a nivel físico, psíquico y emocional, detectando posibles alteraciones personales, sanitarias o sociales y situaciones de riesgo.



Tal y como se observa en el esquema anterior, las agendas de seguimiento permiten llevar a cabo diversas tareas.

En primer lugar ofrecen la posibilidad de actualizar datos en la ficha del usuario, por ejemplo, modificando la dosis de una medicación que este tome.

Asimismo, permiten crear nuevas agendas, como agendas de recordatorio que el usuario solicite; agenda de fin de ausencia, si comenta que va a ausentarse del domicilio; agenda de compañía, si se detectan en el usuario estados emocionales de angustia o soledad y resulta pertinente conforme a protocolos, en coordinación con el superior del servicio. En este caso también sería factible acortar la periodicidad de la agenda de seguimiento de manera provisional.

Otra de las funciones es promover hábitos saludables en la vida diaria del usuario (autonomía, dieta, relaciones sociales activas, higiene personal y del hogar, etc.), además de incentivar la utilización del servicio, recordándole que puede contar con éste y llamar para cualquier cuestión que necesite o para conversar.

En último lugar, a través de las agendas de seguimiento se informa al usuario de cuestiones de interés, de acuerdo a los objetivos del servicio y en coordinación con otras organizaciones, como por ejemplo salidas o viajes programados, avisos de prevención por frío o calor, campañas de vacunaciones y actividades formativas o de ocio.

Estas agendas se realizarán en las franjas horarias que el usuario haya indicado en el momento del alta, teniendo en cuenta las variaciones que puedan surgir con el paso del tiempo. De este modo el personal se amoldará a sus horarios y evitará molestarle en determinados momentos. Se respetará esta franja horaria de comunicación preferente, excepto cuando reiteradamente no se haya podido contactar con el usuario, en cuyo caso se ejecutará el protocolo establecido por la entidad, en el que seguramente se requiera llamar en otro horario.

La periodicidad de las agendas de seguimiento dependerá de la entidad prestadora del servicio o de los requisitos de la entidad titular, siendo lo más habitual que sea semanal, quincenal o mensual. Los avisos de seguimiento pueden programarse a petición de familiares, de los servicios sociales, del centro de

atención o del propio usuario. A su vez, esta periodicidad se podrá ajustar, según protocolo, a petición del usuario o familiares (para ampliarla) o de los servicios sociales (para acortarla, en aquellos casos de usuarios con necesidad de seguimiento especial debido a alto riesgo sanitario, psicológico o social).

- **Agenda de seguimiento tras emergencia:** se programa tras la ocurrencia de una emergencia sanitaria (caídas, enfermedades, etc.) o de un incidente de otro tipo (robo en el domicilio, etc.) que generó una movilización de recursos y se resolvió. Su motivación es acompañar a la persona en el proceso de readaptación emocional, asegurarse de que se encuentra bien y de que se ha recuperado, así como anotar posibles cambios en su expediente (tratamiento a seguir, etc.). Se realizarán llamadas de seguimiento tras una misma emergencia hasta que el usuario se haya restablecido, con la periodicidad más adecuada para cada caso.
- **Agenda de felicitación:** se realiza una llamada de cortesía para felicitar a la persona usuaria con motivo de su cumpleaños, santo u otras ocasiones especiales. Normalmente se realiza con periodicidad anual, en el caso del cumpleaños o santo, aunque también puede realizarse de manera puntual si se trata de un acontecimiento único (por ejemplo, si un usuario contrae matrimonio), siendo esta última menos habitual. Es imprescindible realizar esta agenda el mismo día que se genera.
- **Agenda de compañía:** se genera normalmente tras varias llamadas de soledad o angustia por parte del usuario, para calmar su estado emocional. Se suele programar a petición de este o de sus familiares, aunque la iniciativa puede venir de otras entidades, como de los propios operadores del centro de atención, al comprobar su necesidad, o de organismos oficiales. Su periodicidad y duración vendrán determinadas por la evolución del estado anímico del usuario.
- **Recordatorios:** sirven para recordar a la persona usuaria la realización de alguna actividad o gestión concreta o la asistencia a una cita específica. Puede ser puntual (normalmente para citas o gestiones) o periódica, con la frecuencia conveniente para poder dar cobertura a las necesidades del usuario. Se programan a petición del usuario o de sus familiares principalmente y le proporcionan autonomía facilitando su permanencia en el hogar.

Dentro de los recordatorios se distinguen la **agenda de revisión médica** y la **agenda de medicación**. La primera sirve de recordatorio de una cita o revisión médica a la que el usuario tiene que asistir, por lo que debe ser gestionada en el día y con tiempo suficiente para que este pueda atenderla.

Por su parte, la agenda de medicación es aquella generada para recordar al usuario la toma de medicación. Normalmente tiene carácter periódico, aunque dependiendo del tipo de medicación podría ser puntual (si se trata de una única dosis que tiene que tomar en un momento determinado). En este caso es imprescindible que la llamada se realice en el día y horario exacto programado en la agenda.

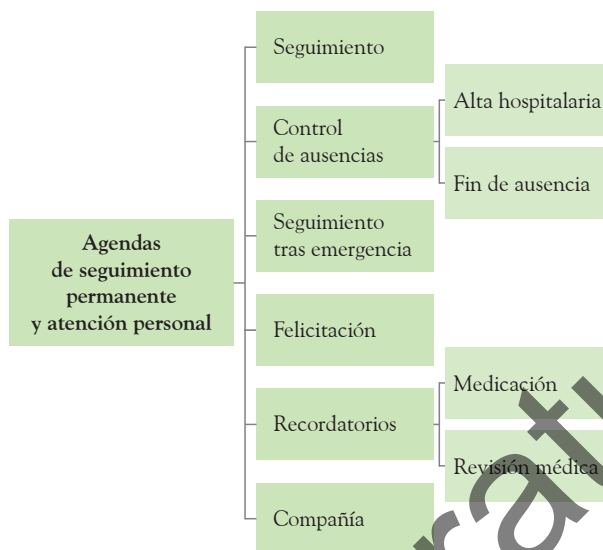
- **Control de ausencias:** se programa a iniciativa de los operadores del centro de atención cuando tienen conocimiento de que va a producirse una ausencia del domicilio lo suficientemente larga. Pueden producirse por ingresos hospitalarios, vacaciones, ingresos en residencia temporales, etc. y son puntuales, ya que sirven para comprobar que el usuario se encuentra nuevamente en el domicilio.

En el momento en que se produzca la ausencia del domicilio deberá activarse el estado de ausencia en el expediente del usuario. La agenda se programará para el día siguiente previsto a su regreso.

Además, según el protocolo establecido, se podrá instar al usuario a que llame al centro de atención para notificar su regreso, de forma que su estado pasará a estar activo y se eliminará la agenda programada.

En todo caso, antes de llamar al usuario para verificar su retorno, se revisará su expediente para comprobar si ha habido alguna comunicación entre el centro de atención y él, con el fin de determinar si hay que realizar llamada o no.

Dentro del control de ausencias destacan la **agenda de alta hospitalaria** y la **agenda de fin de ausencia**. La primera es programada tras un ingreso hospitalario del usuario y, si se desconoce el día de alta, se realiza un seguimiento hasta poder conocer este dato. Por otro lado, la agenda de fin de ausencia se programa previo aviso del usuario, indicando el motivo por el que va a estar ausente (vacaciones, traslado de domicilio temporal, etc.).



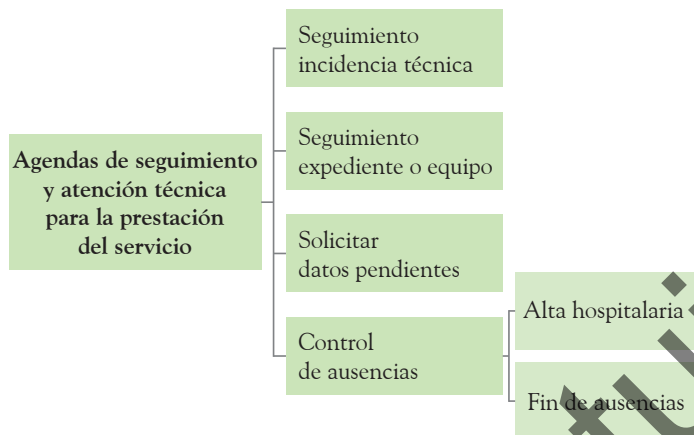
Las agendas de seguimiento y atención técnica para la prestación del servicio son aquellas necesarias para poder prestar el servicio de teleasistencia con normalidad y con la mayor eficiencia posible. Son generadas por el centro de atención y están relacionadas con aspectos más técnicos en los que se implica al usuario.

Dentro de estas agendas se distinguen la agenda de seguimiento de una incidencia técnica y la agenda de seguimiento del expediente/equipo.

La agenda de seguimiento incidencia técnica se programa tras la ocurrencia de una incidencia técnica (que no contacte el terminal, que se haya roto la UCR (Unidad de Control Remoto), que la línea telefónica del usuario no funcione, etc.), hasta su resolución y, posteriormente, para constatar que se ha resuelto la incidencia. En los casos en los que no sea posible contactar a través del terminal, se llamará por móvil o a las personas de contacto del usuario.

La agenda de seguimiento del expediente/equipo se realiza con motivo de comprobar el buen funcionamiento del equipo de teleasistencia y para verificar datos del expediente. Su periodicidad vendrá determinada por los requisitos de la entidad titular o la entidad prestadora del servicio, aunque lo más habitual es que sea trimestral.

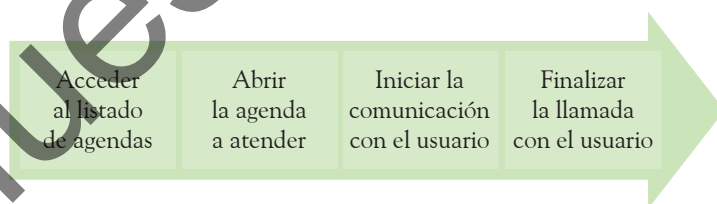
También se consideran fundamentales para el seguimiento y la atención técnica del servicio las agendas de solicitar datos pendientes, las de alta hospitalaria y las de fin de ausencia, explicadas en los apartados anteriores.



Además de las agendas descritas, la entidad podrá crear todas aquellas que considere necesarias para la prestación del servicio con relación a sus objetivos. Para ello será conveniente que la aplicación informática permita la creación de nuevas agendas especificando una tipología diferente a las citadas con anterioridad.

Las agendas se crean desde el expediente del usuario y posteriormente aparecen en el listado de agendas del día para el que fueron programadas, con la finalidad de ser atendidas.

Para atender un aviso de agenda hay que realizar una serie de pasos en la aplicación informática.



El primer paso consiste en acceder al listado de agendas, lo que supone trabajar con las que hayan sido asignadas y siguiendo el protocolo de prioridad.

Mientras que el segundo paso implica abrir la agenda a atender, por lo que aparecerán en la pantalla los datos relevantes del usuario, el aviso y la opción de llamar. En algunos casos será necesario revisar previamente el listado de comunicaciones para comprobar que no se ha atendido el motivo de la agenda en una llamada anterior.

El tercer paso consiste en iniciar la comunicación con el usuario, de modo que se hará clic en el botón de llamada y, si el usuario contesta, se le indicará el motivo de la llamada. En caso contrario, se seguirá el protocolo según el tipo de agenda que se trate, para repetir la llamada en otro momento o contactar con familiares, vecinos o amigos del usuario.

El cuarto y último paso implica finalizar la llamada con el usuario, lo que conlleva introducir los datos descriptivos en la alarma y guardar la comunicación.

Es importante anotar, en la comunicación realizada, aquellos datos relevantes relativos al usuario que permitan hacer un seguimiento y conocer sus gustos y hábitos diarios (por ejemplo, su estado de ánimo, acontecimientos sociales, etc.), con el fin de seguir su evolución general y para mantener conversaciones en posteriores comunicaciones enlazadas con la última. Esto generará en el usuario el sentimiento de ser escuchado, así como una sensación de continuidad en la relación, haciendo el servicio más personal.

Las anotaciones que se hagan en la ficha y en las agendas siempre respetarán el derecho a la intimidad del usuario. Por tanto, no se transcribirá toda la información que cuente, sino simplemente lo estrictamente necesario para prestar un buen servicio.

Una vez que se ha atendido y finalizado una agenda, esta desaparece del listado de agendas. Si se trata de una agenda periódica, se generará automáticamente un nuevo aviso que aparecerá en el listado de agendas el día programado. Por ejemplo, en el caso de una agenda quincenal, aparecerá tras 15 días.

Es posible que, en ocasiones, haya que variar la periodicidad de una agenda (por ejemplo, en el caso de que los servicios sociales soliciten un seguimiento de periodicidad más breve) o el horario establecido, por lo que es posible modificarla.

En otras ocasiones, el motivo que generó la creación de la agenda periódica desaparece, por lo que será necesario eliminarla (por ejemplo, en un seguimiento tras emergencia en el que ya se ha restablecido la situación).

Además de consultar las agendas en el listado diario es posible hacerlo en el expediente de cada usuario, de manera que en todo momento se sabrá cuáles son las agendas que tiene programadas.

La programación de las agendas puede realizarse, bien a petición del usuario, de sus familiares o de los servicios sociales o por iniciativa de la empresa gestora. La clasificación de las agendas dependerá de esta última y, en su caso, de los requisitos de la entidad titular del servicio.

### **1.3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias**

Para la planificación de las llamadas diarias se organizará su realización por motivo de agenda, atendiendo a dos aspectos fundamentales.

En primer lugar, se considerará la figura del operador de referencia asignado a cada usuario, que conllevará ventajas para el bienestar de este y para el propio servicio.

En segundo lugar, se tendrán en cuenta los criterios de prioridad establecidos, en combinación con el número y tipo de agendas, que se recogerán en los protocolos y pautas de actuación.

En último lugar se analizarán los aspectos fundamentales relacionados con la metodología para la planificación de las llamadas diarias.

#### **1.3.1. Identificación del operador de referencia**

Para prestar el servicio de teleasistencia existirán, como mínimo, los siguientes puestos en la entidad, según la Norma UNE 158401:2007: Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos:

- Director.
- Responsable del centro de atención.
- Coordinador.
- Operador o teleoperador.
- Supervisor de teleasistencia.
- Oficial de unidad móvil.

Según la UNE 158401:2007, el **operador o teleoperador** se define como «responsable de la gestión de las llamadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas».

De acuerdo con esta definición, el operador o teleoperador atenderá y tratará las llamadas del servicio de la manera estipulada y acorde a las particularidades que posee la teleasistencia, que es una prestación con un importante cariz psicosocial. Por tanto, en el desempeño de su trabajo, aplicará técnicas, habilidades y formas de actuar que faciliten, tanto la organización y coordinación con el resto de profesionales del servicio, como la comunicación apropiada con el usuario, para favorecer la consecución de los objetivos del programa.

En su comunicación con la persona usuaria, el operador deberá contar con habilidades de escucha activa y de transmisión de la información en diferentes tipos de situaciones, para recoger adecuadamente la opinión del usuario y exponerle propuestas y alternativas, respetando asimismo sus derechos de intimidad y decisión. En todo momento actuará de modo profesional, a la vez que demostrará paciencia, empatía, amabilidad y respeto, orientando el diálogo desde una perspectiva positiva.

Cuando es un mismo operador el que realiza siempre las llamadas de agenda a un mismo usuario, se le denomina operador de referencia, ya que es aquel con el que la persona usuaria relaciona principalmente el servicio y con la que establecerá una relación de confianza.

Las características del servicio hacen habitual que el trabajo se organice asignando llamadas por agendas a determinadas personas, siendo estas las que podrán actuar como operadoras de referencia, pues dichas llamadas se pueden planificar y asignar, a su vez, a los operadores.

En la atención de llamadas entrantes responderá a la llamada aquel operador disponible para ello, ya que el operador de referencia del usuario puede estar ocupado realizando otras tareas (por ejemplo, atendiendo una llamada de seguimiento de otro usuario).

Tal y como se ha señalado en líneas anteriores, el operador de referencia debe conseguir establecer una relación de confianza con el usuario, estableciendo

vínculos con él y aportándole, de esta manera, una sensación de seguridad y tranquilidad. En la realización de las llamadas a lo largo del tiempo observará si se está consiguiendo este objetivo y, en caso de que no sea así, se considerará asignar otro operador como persona de referencia para el usuario.

Las ventajas de establecer un operador de referencia se resumen principalmente en dos aspectos.

Por un lado, facilita la aproximación del servicio a la persona usuaria, ya que se establece una relación personal que permite vincular todo aquello relacionado con el servicio con una única persona, el operador de referencia. Esto facilita el recuerdo de todas las prestaciones que le ofrece el servicio y su funcionamiento, lo cual es trascendente para el buen desarrollo de la teleasistencia.

Por otro lado, incrementa la apertura personal del usuario en las conversaciones mantenidas, ya que conoce al operador y se siente apoyado y seguro con él. Esto facilita que el usuario transmita sus preocupaciones y dudas, a la vez que otros asuntos de su carácter y vida cotidiana (gustos, horarios, etc.), suministrando al operador, las informaciones necesarias para detectar y seguir su estado psicosocial y sanitario y proporcionando al usuario, una vía de desahogo en las ocasiones que lo necesite.

Aunque debido al volumen de usuarios atendidos el operador de referencia no guarde un recuerdo consciente de un usuario en concreto, podrá consultar las anotaciones de su expediente para personalizar el trato y determinar su evolución. Además, desde el punto de vista psicológico, hay variables inconscientes que pueden ayudar a este operador de referencia a determinar qué información o aspectos de la comunicación son relevantes para tenerlos en cuenta en la gestión del servicio.

En los periodos de ausencia del operador de referencia (vacaciones, bajas o finalizaciones de contrato, por ejemplo) se sustituirá a este por otro, planificándolo con anterioridad para poder comunicar al usuario este cambio, junto con los datos del nuevo operador que le atenderá en el servicio.

### **1.3.2. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo**

Para cumplir con los objetivos establecidos en el servicio de teleasistencia y atender en plazo las necesidades del usuario será necesario planificar las llamadas diariamente.

Las llamadas que se realizan desde el centro de atención se deben a avisos de agenda o a actuaciones ante emergencias. Dentro de estas últimas se pueden distinguir las llamadas de movilización de recursos y las llamadas de reaseguramiento de la actuación

En primer lugar, las llamadas de movilización de recursos se producen ante una llamada entrante clasificada como emergencia sanitaria, social o emocional que implica la movilización de recursos, ya sean propios del centro de atención (unidad móvil), propios de la persona usuaria (familiares, vecinos o amigos) o de acceso público (sanitarios, sociales, policía, bomberos, etc.).

En segundo lugar, las llamadas de reaseguramiento de la actuación se realizan inmediatamente después de una movilización de recursos para seguir la evolución en la atención de la emergencia y tomar las medidas necesarias hasta asegurarse de que la emergencia ha sido atendida satisfactoriamente.

Existen otras llamadas no incluidas en los apartados anteriores, como por ejemplo, las realizadas para solucionar incidencias técnicas.

Las llamadas producidas por actuaciones ante emergencias se realizarán en el momento en que se produzca la emergencia y siguiendo los protocolos establecidos para la movilización de recursos; mientras que las llamadas emitidas por otros motivos, que no se deban a avisos de agenda, se realizarán según su naturaleza, siguiendo lo pautado por el responsable del centro de atención y bajo el asesoramiento del supervisor de teleasistencia. Por último, las llamadas por avisos de agenda se planificarán en función del número, tipo y prioridad.

El número de avisos de agendas diario dependerá del número de usuarios y terminales en uso, así como de la periodicidad con la que se programen las agendas de seguimiento (con una periodicidad semanal habrá más avisos de agendas a diario que con una periodicidad mensual, por ejemplo).

El centro de atención asegurará una adecuada atención temporal, tanto de las llamadas entrantes como de las salientes, contando en el centro de atención con un número suficiente de operadores. Para ello se seguirán las indicaciones de la Norma UNE 158401:2007:

Número de horas de trabajo efectivo de los operadores respecto al número de terminales en uso				
	Hasta 1000	1001-5000	5001-7500	7501 en adelante
Total horas/año de trabajo efectivo de operadores	8760	Incremento de 1750 h por cada tramo de 500 terminales adicionales	Incremento de 1750 h por cada tramo de 575 terminales adicionales	Incremento de 1750 h por cada tramo de 650 terminales adicionales
Nota: a partir de los mil terminales se debe hacer un incremento de 1750 h de trabajo efectivo de los operadores o equivalente a la incorporación de una persona a jornada completa.				

Según la tabla anterior se puede comprobar que hasta 1000 terminales instalados serán necesarias 8760 h de trabajo efectivo de los operadores o teleoperadores. Esta cantidad equivale a un mínimo de 5 operadores diarios, que se repartirán en turnos según el volumen de trabajo previsto en el servicio.

### Ejemplo

- 2 operadores en el turno de mañana.
- 2 operadores en el turno de tarde.
- 1 operador en el turno de noche.

Sin embargo, en la Norma UNE 158401:2007 no se especifica un ratio mínimo de horas u operadores diarios, sino que sus indicaciones se refieren al número total de atención de horas al año. Por tanto la empresa, según su experiencia en la prestación del servicio, puede distribuir las horas de trabajo en función del volumen de trabajo previsto como se mostrará en el siguiente ejemplo.

<b>Según el día de la semana</b>	De lunes a jueves pueden recibirse más llamadas de los usuarios que de viernes a domingo
<b>En fechas concretas</b>	En semanas precedentes a festivos y puentes, en los que los usuarios puedan tener previsto ausentarse del domicilio y llamen para avisar de ello, o en días determinados, como Navidad o Nochevieja, en los que quieran felicitarlos, aumentará el número de llamadas recibidas
<b>Según el mes del año</b>	En los meses de verano puede aumentar el número de llamadas para avisar de ausencias por periodos vacacionales
<b>Según la franja horaria</b>	Por la noche se recibirán menos llamadas y no se realizarán llamadas de agenda salvo excepciones justificadas, respetando los horarios vitales de los usuarios Por la mañana pueden recibirse más llamadas que por la tarde

Asimismo, también podrían distribuirse los operadores según la franja horaria y el momento temporal para 1000 terminales, de la siguiente manera:

Turno de trabajo	Día de Navidad	Día de la semana martes	Día de la semana sábado	Mes de julio
Mañana	5	2	1	3
Tarde	4	1	1	2
Noche	2	1	1	1

Siempre el mínimo de operadores por turno será de uno, para que haya una atención continua en el centro de atención a los usuarios, según lo ofrecido en el servicio, de 24 h al día durante todos los días del año.

Para realizar adecuadamente las llamadas por agendas se preverá el número de operadores necesarios en función del volumen de agendas previstas y también del volumen de llamadas entrantes, de acuerdo a lo explicado anteriormente. Por tanto, si se prevé un aumento de llamadas entrantes en momentos específicos, como puede ser el día de Navidad, el centro de atención deberá contar con un número suficiente de operadores, tanto como para atender dichas llamadas entrantes, como para realizar las llamadas salientes previstas por agenda y cumpliendo la temporalización según protocolo.

En la siguiente tabla se muestra el dimensionado mínimo con el que debe contar la zona de atención de llamadas:

Número de terminales en uso				
	Hasta 1000	1001-5000	5001-7500	7501 en adelante
<b>Puesto físico de operador</b>	2 puestos	Un puesto adicional por cada 100 terminales adicionales al tramo anterior	Un puesto adicional por cada 1200 terminales adicionales al tramo anterior	Un puesto adicional por cada 1600 terminales adicionales al tramo anterior
<b>Comunicaciones simultáneas</b>	4	Un adicional por cada 800 terminales adicionales al tramo anterior	Un adicional por cada 1200 terminales adicionales al tramo anterior	Un adicional por cada 1500 terminales adicionales al tramo anterior

Como se observa en la tabla, la Norma UNE 158401:2007 indica el número de puestos físicos de operador que deben existir en el centro de atención, así como las líneas para comunicaciones simultáneas existentes (necesarias para mantener la comunicación abierta con el usuario mientras se tramita una movilización de recursos), según el número de terminales en uso.

La entidad prestadora del servicio deberá ser coherente según sus necesidades de distribución del número de operadores. Por tanto, siguiendo con el ejemplo del punto anterior, si para 1000 terminales en uso en algún momento una atención de 3 operadores simultáneos, necesitará disponer de 3 puestos físicos de operador para una adecuada ejecución.

Sabiendo que el centro de atención contará con operadores suficientes para atender las llamadas, concretamente en este caso, las relativas a agendas, se organizarán de acuerdo a su número, teniendo en cuenta las que hayan sido asignadas, por tipo o prioridad. Para ello se deberá contar con protocolos de atención de agendas que determinen la prioridad en la realización de llamadas y la atención que debe ofrecerse según el tipo de agenda.

En la prioridad en la realización de llamadas se determina el orden de realización de las llamadas por avisos de agenda a seguir. Para determinar dicho orden se

tendrán en cuenta diferentes aspectos, como los requisitos de la entidad titular y objetivos del programa de teleasistencia de la empresa que lo gestiona; la persona o entidad que ha solicitado la programación de la agenda (usuario, centro de atención, servicios sociales, etc.); el tipo de agenda y la urgencia o relevancia de la agenda.

Se podrá remarcar la necesidad de atender las agendas por este orden de prioridad para cada franja horaria determinada.

En la atención por tipo de agenda se especifican diferentes cuestiones necesarias para la gestión de las agendas según su tipo, lo que será útil para la organización de las llamadas. Estas especificaciones recogerán toda la información que se considere oportuna sobre la agenda, como cuándo y cómo programarla, modificarla y eliminarla; la periodicidad; la duración de la llamada; la manera de codificarla correctamente en la aplicación informática, según el software empleado y cómo actuar si el usuario no responde a la llamada.

Por tanto, para la organización de las llamadas diarias se actuará de la siguiente manera: si el número de agendas listadas para la jornada es asequible, se seguirán los protocolos de prioridad. Sin embargo, si el número de agendas listadas para la jornada es elevado, se seguirán los protocolos de prioridad y se revisarán los protocolos por tipos de agenda, para considerar los aspectos que ayuden a determinar un orden adecuado, como la duración de las llamadas por tipo de agenda o la posibilidad de posponerlas.

En caso de duda se consultará con el supervisor de teleasistencia correspondiente al turno de trabajo.

La Norma UNE 158401:2007 define al supervisor de teleasistencia como «responsable de la supervisión de los oficiales de unidad móvil y/o los/as operadores/as en cada uno de los turnos de trabajo. Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio».

---

### **1.3.3. Protocolos y pautas de actuación**

Para planificar las llamadas que se van a realizar en la jornada habrá que tener en cuenta los protocolos de atención de agendas, que se aplicarán a aquellas tareas que hayan sido asignadas.