

MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Jessica Andrés Sendra

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

IDEAS PROPIAS

editorial

▶ Compra este libro



Muestra gratuita

Muestra gratuita

Manejo de herramientas, técnicas
y habilidades para la prestación
de un servicio de teleasistencia

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Manejo de herramientas, técnicas
y habilidades para la prestación
de un servicio de teleasistencia

Comunicación efectiva con personas en situación
de dependencia

Muestra gratuita

Autora

Jessica Andrés Sendra (Zaragoza, 1982) es licenciada en Psicología por la 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 en 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 situada 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

Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia. Comunicación efectiva con personas en situación de dependencia

1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014

ISBN: 978-84-9839-460-3
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 228

MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA. COMUNICACIÓN EFECTIVA CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

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 segunda edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-460-3

Depósito legal: VG 479-2014

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	11
1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia ...	13
1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal	14
1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)	18
1.2.1. Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso	20
1.2.2. Personal autorizado que accede a la aplicación	24
1.3. Tipos de <i>hardware</i> y de <i>software</i> de teleasistencia	25
1.3.1. Atención de alarmas y de agendas	31
1.4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas	36
1.5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas	41
1.6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia	49
1.6.1. Normas de higiene	50
1.6.2. Ergonomía	52
1.6.3. Comunicación	62
CONCLUSIONES	65
AUTOEVALUACIÓN	67
SOLUCIONES	71
2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia	73
2.1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria	74
2.1.1. Situaciones informativas	75
2.1.2. Situaciones de emergencia	78
2.1.3. Situaciones de acompañamiento o contacto personal ...	81
2.2. Intervención del operador con usuarios y organismos relacionados con la movilización de recursos	82
2.2.1. Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones	82
2.2.2. Técnicas de recogida de la opinión de la persona usuaria	95

2.2.3. Técnicas de exposición de propuestas y alternativas	96
2.3. Aplicación de los derechos de la persona usuaria	97
2.4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales	100
2.4.1. Descripción de la normativa	101
2.4.2. Preservación del derecho de la intimidad	103
CONCLUSIONES	105
AUTOEVALUACIÓN	107
SOLUCIONES	111
3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia	113
3.1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora	114
3.2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia	118
3.2.1. El equipo de trabajo	118
3.2.2. Técnicas de comunicación	122
3.2.3. Sistemas de participación activa	134
3.3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo	141
3.4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro	152
3.4.1. Identificación de los formatos y medios técnicos	152
3.5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras	154
3.5.1. Identificación de los formatos y medios técnicos	155
CONCLUSIONES	159
AUTOEVALUACIÓN	161
SOLUCIONES	165
4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia	169
4.1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria	170
4.2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis	176
4.2.1. Transmisión de una imagen de profesionalidad	176
4.2.2. Eficacia en la acogida y en la respuesta	179
4.3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: ansiedad y estrés	189

CONCLUSIONES	205
AUTOEVALUACIÓN	207
SOLUCIONES	209
PREGUNTAS FRECUENTES	211
GLOSARIO	215
EXAMEN	219
BIBLIOGRAFÍA	223

Muestra gratuita

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

La gestión telefónica y documental de las llamadas en el centro de atención, tanto de aquellas que se reciben como de las que se emiten, requiere el conocimiento y aplicación de varios aspectos que contribuyen a la buena marcha del servicio.

El teleoperador debe estar al tanto de aquellos fundamentos técnicos respecto a los componentes que conforman el sistema de atención y, especialmente, a los relacionados con la aplicación informática utilizada. Dado que esta va a permitir acceder a datos personales de los usuarios, es necesario manejarla con una contraseña personal y garantizar en todo momento la confidencialidad de la información, cumpliendo con la normativa de protección de datos de carácter personal y el derecho a la intimidad de la persona.

Además, en el desarrollo del trabajo pueden acontecer incidencias técnicas, tanto en el domicilio del usuario como en el centro de atención, ante las cuales deben conocerse los protocolos a aplicar para poder solucionarlas.

Por otro lado, hay que conocer las diferentes situaciones que puede plantear el usuario por teléfono, tanto las relativas a emergencias y crisis, en las que podrá mostrar estados emocionales alterados, como cualquier otro tipo de situación. De esta manera, se deben poner en práctica las habilidades telefónicas de comunicación y estrategias psicosociales que permitan afrontarla, ofreciendo una respuesta rápida y acorde a la situación que satisfaga al usuario, transmitiéndole calma y seguridad.

Dichas situaciones de crisis pueden generar en el teleoperador ansiedad y estrés, por lo que es necesario aplicar técnicas de control interno que ayuden a gestionar estos estados.

Al mismo tiempo, desempeñar el trabajo de una manera eficiente supone poner en práctica la normativa referente a la prevención de riesgos laborales, aplicar estrategias de orden y limpieza y emplear métodos de trabajo que optimicen tanto la cooperación entre el personal del servicio como las actuaciones coordinadas, fomentando la transmisión de información mediante los medios técnicos apropiados, así como el trabajo en equipo.

Junto con la correcta aplicación de los derechos de los que dispone el usuario, que se expresa a través de las buenas prácticas profesionales y la transmisión de una imagen de profesionalidad, el manejo de las habilidades, técnicas y herramientas nombradas permitirán al teleoperador cumplir con éxito las tareas que se le hayan encomendado.

Muestra gratuita

Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia

1 Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia

Objetivos

- Manejar aplicaciones informáticas de teleasistencia, indicar el método de empleo de la contraseña personal y la importancia de su confidencialidad y explicar el modo de respuesta a alarmas y agendas de teleasistencia.
- Reconocer y garantizar la comunicación con el usuario en el proceso de manipulación de herramientas telemáticas, prevenir los riesgos y salud de cada profesional y explicar la forma de transmisión de incidencias.

Contenidos

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia
 - 1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal
 - 1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
 - 1.2.1. Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso
 - 1.2.2. Personal autorizado que accede a la aplicación
 - 1.3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia
 - 1.3.1. Atención de alarmas y de agendas
 - 1.4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas
 - 1.5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas
 - 1.6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia
 - 1.6.1. Normas de higiene
 - 1.6.2. Ergonomía
 - 1.6.3. Comunicación

1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal

En los servicios de teleasistencia existen diferentes aplicaciones informáticas que permiten la comunicación de los trabajadores del centro con la persona usuaria, así como la gestión de sus demandas.

Cada entidad dispone de una aplicación informática propia que exige la identificación del trabajador para acceder a ella y garantizar la confidencialidad del servicio. La accesibilidad al programa se hará por medio de un nombre de usuario y una contraseña que permitirán identificar al trabajador, garantizando la inaccesibilidad a los datos personales registrados en la aplicación informática por personal no autorizado.

De este modo, el operador dará comienzo a su turno de trabajo a partir de la utilización de la contraseña personal y podrá acceder a los datos del expediente de la persona usuaria, al mismo tiempo que mantiene la confidencialidad y la responsabilidad.

La **confidencialidad** garantiza que únicamente el personal autorizado pueda consultar y utilizar los datos personales de los usuarios del servicio para los fines establecidos en el programa de teleasistencia. La persona usuaria conoce dichos fines, ya que ha sido informada de ellos y los ha aceptado al inicio del servicio.

Si en algún momento fuera necesario compartir la información con otros organismos, se realizará cumpliendo con las normas establecidas y según la legislación vigente. En cualquier otro caso no se divulgará ninguna información de carácter privado e íntimo a entes ajenos a la actividad y siempre se protegerá la identidad de los usuarios a este respecto.

La **responsabilidad** alude al compromiso, por parte de cada operador, de realizar las tareas que le competen y evitar que otras personas, sin ningún tipo de vínculo con dichas tareas, accedan a las mismas. De esta manera se asumirá el cumplimiento y el buen desarrollo del trabajo que les ha sido asignado.

Cada trabajador, siempre que necesite acceder a dicho software dispondrá de un usuario, que le permitirá entrar y utilizar la aplicación informática de

manera autorizada y autenticada. Para cumplir con ambos compromisos y evitar el acceso a la aplicación informática por parte de personal ajeno a la entidad se crean diferentes usuarios.

Dentro del servicio de teleasistencia existen diversos puestos de trabajo, con funciones y responsabilidades diferenciadas. Para delimitar el acceso a sus funcionalidades se asignará un perfil al usuario acorde a las necesidades del trabajador, según el puesto que desempeñe y las tareas que deba realizar.

Cada perfil de usuario tendrá, por defecto, todos los permisos necesarios para que la persona pueda desempeñar las labores necesarias en su trabajo, vinculadas a dicho perfil. Estos permisos, por tanto, autorizan a realizar determinadas acciones en la aplicación, delimitando las tareas que debe realizar cada persona desde su puesto.

Ejemplo

El perfil de administrador podrá crear nuevos usuarios en la aplicación y modificar o eliminar los existentes, pero no así el de operador. De esta manera se evitan errores y un mal uso por parte del personal no responsable de dicha tarea.

Sin embargo es posible que a un mismo usuario se le asigne más de un perfil, por lo que contará con todos los permisos provenientes de cada uno de ellos.

Ejemplo

Un coordinador podría tener también el perfil de operador si realiza tareas propias de dicho puesto en alguna ocasión.

Cada usuario utilizará un nombre que lo identifique en el programa, el cual podrá registrarse de dos maneras diferentes. La primera de ellas consiste en emplear el propio nombre de la persona como identificativo para acceder al programa. Normalmente, se configura junto con los apellidos, sin espacios, y combinados de la manera en que la entidad estime. La segunda supone utilizar un sistema de codificación, asignando un número de operador a cada usuario de la aplicación o utilizando el mismo nombre de la entidad y numeración en función del centro de atención.

Ejemplos de nombre de usuario	
Nombre de la persona y apellidos	Sistema de codificación
Inicial del nombre + apellido: mgarrido	operador1, operador2, operador3, etc.
Nombre + primer apellido: manuelgarrido	
Nombre + iniciales de los apellidos: manuelgl	contigomadrid12, contigobcn4, etc., según la ubicación del centro

En todo caso, la entidad asignará los nombres de usuario a sus trabajadores y siempre conocerá a cuál corresponde cada uno de ellos.

La contraseña será facilitada por el administrador, pero podrá modificarse, siendo en algunos casos, por seguridad, obligatorio hacerlo. Es importante garantizar la confidencialidad de la contraseña en la operativa del servicio de teleasistencia, con el fin de evitar la accesibilidad a personal no autorizado a los datos personales de los trabajadores o usuarios registrados en la aplicación informática.

Para ello se debe escoger una contraseña que cumpla una serie de características tales como: extensión determinada, diversidad de caracteres y sencillez.

La **extensión** ha de ser de 8 a 10 dígitos, ya que cuanto más larga sea una clave, en principio, más difícil es que otras personas o programas informáticos la averigüen. No obstante, su longitud debe permitir que sea recordada con facilidad, por lo que tampoco habrá que excederse. Además, deberá tenerse en cuenta si la aplicación informática tiene alguna limitación en el número de dígitos.

La **diversidad** se refiere a que debe contener caracteres de distinto tipo, como números, letras mayúsculas, letras minúsculas y símbolos (&, %, \$, etc.). Esta combinación añade mayor complejidad a la clave, aunque será necesario verificar que el programa permite la inclusión de símbolos u otros caracteres para poder utilizarlos.

La contraseña también ha de ser **sencilla** y tiene que resultar fácil de recordar, para que no haya que apuntarla y evitar así el riesgo de que otras personas la descubran. Sin embargo, no se utilizarán palabras de uso común en cualquier idioma, ya que hay programas informáticos para descubrir claves que introducen automáticamente dichas palabras. Tampoco se emplearán datos personales

que la gente pueda averiguar fácilmente, como la fecha de nacimiento, nombres de mascotas, nombres de hijos, etc.; y por último, tampoco claves que utilicen caracteres contiguos en el teclado, como «12345678» o «1qaz2wsx».

Ejemplo

Desde la Oficina de Seguridad del Internauta (OSI) recomiendan pensar en una frase, como «Tengo dos mascotas que se llaman Trasgu y Frida», y elegir una pauta para aplicar a esa frase, como por ejemplo, tomar la primera letra de cada palabra y alternar mayúsculas y minúsculas. La contraseña resultante sería «T2mQsLtYf».

Otras recomendaciones respecto a la contraseña se basan en utilizar claves diferentes para cada recurso y cambiarlas periódicamente.

Al acceder con estos datos, la aplicación informática abre la sesión para el usuario correspondiente. Por tanto, si el software lo permite, aparecerán las tareas que se le hayan asignado de manera particular. Además, todas las acciones que se desarrollen pueden quedar registradas, de manera que puede identificarse qué persona ha realizado las anotaciones en la aplicación informática respecto a un hecho concreto.

Los datos de cada usuario (nombre y contraseña) son personales y no deben compartirse con nadie, ya que cualquier acción realizada en su sesión será responsabilidad directa del mismo y, además, como ya se ha señalado anteriormente, ha de proteger los datos personales a los que tiene acceso.

Al finalizar la jornada de trabajo, cada teleoperador cerrará su sesión en la aplicación, para que ninguna otra persona pueda manejar el programa a partir de ella. Lo habitual es dejar la aplicación abierta (con la sesión cerrada), para que el operador del siguiente turno pueda acceder rápidamente con sus datos, sin necesidad de perder tiempo.

Si al comenzar su turno de trabajo un teleoperador se encuentra con que el programa está cerrado deberá localizar en el ordenador el icono o el enlace de acceso al mismo, lo abrirá e introducirá su nombre de usuario y contraseña para acceder a su sesión.

1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)

Toda persona tiene una serie de derechos vitales, entre los que se encuentra el de intimidad. La legislación se crea con la finalidad de avalar estos derechos. Hoy en día, debido al incremento en la gestión, el tratamiento y la circulación de los datos a través de medios tecnológicos, se hace necesario un nivel de protección mayor al existente con anterioridad.

La LOPD tiene por objeto «garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar». Esta ley se elabora para cumplir con la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de octubre de 1995.

Esta ley se desarrolla en el Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en ella se regulan los siguientes aspectos relativos a los datos personales: tipo, finalidad, duración, almacenamiento, recogida y tratamiento.

En lo referido al **tipo**, su contenido debe ser suficiente y adecuado para cumplir con la finalidad con la que se recogen, sin excederse (es decir, sin contener información sobre la persona, de carácter personal, que no resulte estrictamente de utilidad para el fin que se precisa). Además debe actualizarse la información, de manera que siempre resulte exacta y veraz. A estos efectos se considera que la información proporcionada por la persona o su tutor corresponderá a la verdad.

La **finalidad** de los datos implica que sean utilizados exclusivamente para el motivo con el que fueron recogidos. Si fueran a utilizarse para otros propósitos se precisaría autorización por parte de la persona a la que hacen referencia; aunque pueden usarse para fines históricos, estadísticos y científicos siempre que se salvaguarde adecuadamente el interés de la persona a la que hacen referencia.

La **duración** del mantenimiento de los datos se prolongará hasta que se mantenga la finalidad para la que hayan sido creados. Podrán almacenarse durante más tiempo para cumplir con obligaciones legales, como por ejemplo periodos administrativos en los que es necesario mantener la documentación de los últimos años de actividad.

En cuanto al **almacenamiento**, los datos deben copiarse permitiendo al interesado ejercitar su derecho de acceso a la información, siempre y cuando esta no haya sido cancelada. En este último caso solo podrán acceder a los datos las administraciones públicas, jueces y tribunales, con la finalidad de atender asuntos relativos al tratamiento de los datos.

La **recogida** de datos debe ser autorizada por parte del usuario o su tutor, siendo informados en la misma de la finalidad para la que se recogen. En ningún caso se utilizarán medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Por último, en lo que se refiere al **tratamiento**, la persona a la que hacen referencia los datos debe dar su consentimiento para que se maneje dicha información, salvo en las excepciones que indica la ley.

En la ley se especifica claramente el deber de **secreto profesional** por parte de aquellos que gestionen datos personales, cuyo incumplimiento supone una infracción sancionable. Este secreto debe mantenerse siempre, aun incluso después de haber finalizado la relación (laboral o del tipo que sea, como en casos de voluntariado) con la entidad, ya que el derecho al honor y la intimidad personal perdura a lo largo del tiempo.

El organismo encargado de velar por el cumplimiento y aplicación de lo dispuesto en la legislación, en lo que a protección de datos se refiere, es la Agencia Española de Protección de Datos. Esta entidad fue creada en 1992 y tiene personalidad jurídica propia, por lo que actúa con independencia de las administraciones públicas para ejercer sus funciones de control. Especialmente se dedica a los derechos de información, acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos.

En lo que respecta a la recogida y actualización de datos en el servicio de teleasistencia será posible que, según la tipología de los datos, se precise la firma del interesado para certificar la veracidad de la información, al mismo tiempo que debe autorizar su tratamiento y aceptar las normas del servicio.

Es fundamental conocer el tipo de información personal del usuario que se maneja en el servicio y quiénes están autorizados a acceder a la aplicación informática empleada para tratar dichos datos, así como ajustar todos los procedimientos de la entidad a ella y la legislación relativa a los datos de carácter personal, para cumplir con lo estipulado en la LOPD.

1.2.1. Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso

Según el Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, los **datos de carácter personal** son «cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, concerniente a personas físicas identificadas o identificables».

En el trabajo de teleasistencia se va a acceder a datos de carácter personal a través del expediente del usuario y del histórico de comunicaciones y acciones realizadas en el servicio relativas a dicho usuario.

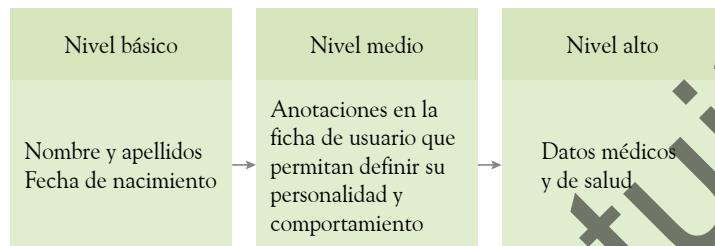
Todos los datos de carácter personal tienen que estar protegidos por medidas de seguridad. Sin embargo, según la tipología de los datos serán precisos diferentes niveles de seguridad: básico, medio y alto.

En primer lugar estará el nivel básico, que se aplicará a todos los datos de carácter personal.

En segundo lugar, el nivel medio que, según el Real decreto 1720/2007, se aplicará a los siguientes ficheros o tratamientos de datos: aquellos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales; aquellos cuyo funcionamiento se rija por el artículo 29 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, relativo a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito; aquellos de los que sean responsables administraciones tributarias y se relacionen con el ejercicio de sus potestades tributarias; aquellos de los que sean responsables las entidades financieras para finalidades relacionadas con la prestación de servicios financieros; aquellos de los que sean responsables las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social y se relacionen con el ejercicio de sus competencias; aquellos de los que sean responsables las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, y aquellos que contengan un conjunto de datos de carácter personal que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos.

En último lugar, el nivel alto, según el Real decreto 1720/2007, se aplicará a los siguientes ficheros o tratamientos de datos: los que se refieran a datos de

ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual; los que contengan o se refieran a datos recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas y aquellos que contengan datos derivados de actos de violencia de género.



Todos los datos anteriores son necesarios para prestar un buen servicio, acorde a los objetivos del programa, por lo que cumplen con la condición de ser pertinentes para la finalidad con la que se recogen y se tratan.

A continuación se describe la tipología de los datos de carácter personal a los que tienen acceso los trabajadores del servicio de teleasistencia, principalmente a través del expediente del usuario, pero también a través de las conversaciones con él y otros medios, como los informes, que contengan datos generados en el servicio.

Según las normas generales elaboradas en 1999 por el Imsero (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) y la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias), dichos expedientes o informes contendrán datos referentes a los siguientes apartados: de identificación del usuario, sobre la unidad de convivencia, características relevantes para la atención y el trato con el usuario, sobre asistencia sanitaria, sobre los recursos propios, sobre la vivienda, relativos al servicio de teleasistencia, sobre la entidad local de dependencia, sobre la situación del usuario en el proyecto y el motivo de la misma y sobre el control pasivo de la movilidad.

En primer lugar, la identificación del usuario se realiza con la recogida de datos personales del usuario y aquellos asignados para su identificación en el servicio. Entre ellos están nombre y apellidos, DNI (Documento Nacional de Identidad), sexo, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono, número de expediente o código de usuario, tipo de usuario (se distingue entre usuario principal o titular del servicio, usuario con Unidad de Control Remoto [UCR] propia y usuario sin UCR) y tipología del usuario.

En relación a la tipología del usuario y según el Imserso-FEMP (1999), se distinguirá entre personas mayores de 65 años, personas con discapacidad física, personas con discapacidad psíquica, personas con discapacidad sensorial y otras. Sin embargo, las circunstancias actuales han motivado que, de manera habitual, se haya ampliado la prestación del servicio a otros usuarios, como mujeres que han sufrido violencia de género y personas con enfermedades.

En segundo lugar, los datos sobre la unidad de convivencia constarán de información relativa al número de personas con las que convive el usuario, para cada una de las cuales se registrará: nombre y apellidos, año de nacimiento, parentesco o relación con el usuario, si es o no usuario del servicio y observaciones.

En tercer lugar, las características o particularidades relevantes para la atención y el trato con el usuario: riesgos y tipo de actuación que los mismos requieren, características físicas (disminuciones), características psicológicas (disminuciones) y características sensoriales (disminuciones).

En cuarto lugar, los datos sobre asistencia sanitaria de todas las entidades (públicas y privadas) por las que el usuario puede recibir asistencia sanitaria. Para cada una de ellas constará la siguiente información: nombre de la entidad, teléfono de contacto, datos necesarios para solicitar asistencia, datos de los médicos de cabecera y especialistas habituales (nombre y apellidos, número de teléfono, horarios y dirección), datos sobre los servicios de urgencia y transporte sanitario, hospitales donde puede recibir asistencia y estimación de tiempo, en condiciones normales, para llegar a él desde el domicilio del usuario.

Los recursos propios, en quinto lugar, incluyen los contactos personales del usuario a los que avisar en caso de emergencia. De cada uno de ellos constará: nombre y apellidos; tipo de relación con el usuario; dirección, teléfono y franjas horarias de contacto y si tienen o no llaves del domicilio del cliente.

En sexto lugar, también se incluyen datos relativos a la vivienda, en los que se recoge información relevante respecto al domicilio del usuario: tipo (distingue entre edificio de vecinos, unifamiliar urbana, unifamiliar aislada y otros), modo de acceso, empresas suministradoras de servicios (como las de gas o electricidad) y sus números de teléfono o ubicación de las llaves generales de paso de los suministros.

En séptimo lugar, se recogen datos relativos al servicio de teleasistencia. En ellos consta información relevante acerca de la distribución y características del servicio: elementos instalados del sistema en el domicilio (ubicación, tipo y número de elementos instalados) y si se controla o no de forma pasiva la movilidad y temporización.

El apartado sobre la entidad local de dependencia, en octavo lugar, constará de un registro con el nombre del responsable del servicio, el teléfono y la dirección.

En noveno lugar, la situación del usuario en el proyecto y el motivo se clasifica en función de las situaciones que se explican en el siguiente cuadro. Cada situación se debe a un motivo, que aparecerá reflejado convenientemente.

En activo	Recibe el servicio
Ausencia domiciliaria inferior a 24 horas	Recibe el servicio y su estado es en activo, pero sale del domicilio y lo comunica
Suspensión temporal	Deja provisionalmente de recibir el servicio por un período superior a 24 horas Debe actualizarse la situación de la persona usuaria
Baja definitiva	Causa baja definitivamente del servicio
Sin iniciar actividades	El servicio ha sido solicitado y asignado, pero aún no ha causado alta
Baja definitiva de solicitantes que nunca estuvieron en activo	Solicitó el servicio y causa baja antes de que se le active el servicio

Actualmente se han sustituido las definiciones de «ausencia domiciliaria» y «suspensión temporal». Por una parte, la primera hace referencia a la persona que está temporalmente fuera de su domicilio, por un periodo habitualmente superior a 24 horas (vacaciones, ingreso hospitalario, etc.) y lo habrá comunicado previamente. Por otra parte, la suspensión temporal se produce cuando

el usuario deja provisionalmente de recibir el servicio debido a la previsión o circunstancia de una ausencia prolongada (por ejemplo, el ingreso en una residencia o el traslado a la vivienda de un familiar de manera temporal).

Por último, el control pasivo de la movilidad del usuario es utilizado solo para usuarios de alto riesgo que requieran de un seguimiento más intenso que el proporcionado por las agendas o llamadas realizadas por los operadores. Se podrá asignar a un usuario a solicitud o previa autorización de los Servicios Sociales, de los familiares o del propio usuario, explicando de forma clara las consecuencias de su utilización, siempre que se adecúe a los requisitos exigidos por la entidad. La situación que se podrá tener en este apartado será, por un lado, disponible y activado y, por el otro, no disponible o sin activar.

Todos los datos anteriores, que deben estar presentes en el expediente del usuario, se organizarán en el mismo según el software utilizado y las preferencias de la entidad prestadora del servicio, pudiendo agruparse en un sistema de categorización diferente.

Además, también se puede acceder al historial de comunicaciones y ficha del usuario, que contendrán toda la información recogida en la prestación del servicio para conocer su evolución y su estado. Respecto a todos los datos que se manejen, según su tipología, precisarán de un nivel de seguridad u otro. No obstante, podrán aplicarse medidas de seguridad más altas de las requeridas, siempre que se cumplan las mínimas exigidas según el tipo de datos que se trate.

Las medidas de seguridad necesarias se aplicarán a nivel organizativo y se informará convenientemente de ellas al personal de teleasistencia para conocerlas y tenerlas en cuenta cuando resulte pertinente.

1.2.2. Personal autorizado que accede a la aplicación

El **personal autorizado** que accede a la aplicación es el que viene descrito en la Norma UNE 158401:2007: Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos. Estas personas son el director, el responsable del centro de atención, el coordinador, el operador o teleoperador, el supervisor de teleasistencia y el oficial de unidad móvil.

Sin embargo, también es posible que otras personas contratadas por la entidad para prestar un servicio tengan que acceder a la aplicación informática, como por ejemplo, técnicos que necesiten comprobar el correcto funcionamiento del sistema.

Cuando personal ajeno a la entidad titular del servicio deba utilizar los datos personales que esta tiene almacenados para desempeñar un trabajo acorde a la finalidad para la que fueron recogidos, se entiende que una tercera persona ha accedido a ellos. En estos casos, la LOPD exige también mantener el deber de secreto y, en general, el cumplimiento de todo aquello aplicable a la protección de datos personales.

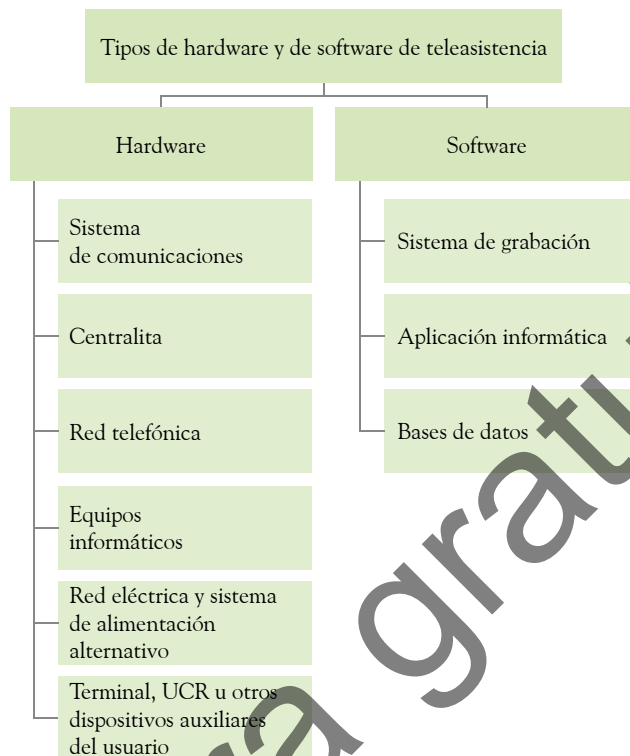
Cada sujeto accederá a la aplicación mediante su propio usuario, creado de manera personalizada con un perfil que le permita realizar y visualizar únicamente el tratamiento de datos personales para el que tiene autorización, según las funciones y tareas de su puesto.

En casos de emergencia es posible que sea necesario comunicar datos de carácter personal del usuario a los recursos que van a intervenir, como ambulancias, médicos, bomberos, etc., de modo que también recaerá sobre ellos la responsabilidad sobre el tratamiento de los datos, según los objetivos acordados con el propio usuario.

1.3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia

Para prestar el servicio de teleasistencia es necesario disponer de un sistema de atención de alarmas que permita recibir y gestionar las llamadas de los usuarios en el centro de atención. Este se compondrá de equipamiento hardware, que hace referencia a cada una de las partes materiales del sistema informático, y software, que se refiere a las partes intangibles, como por ejemplo, a la aplicación informática.

Además de los elementos que permiten el funcionamiento informático general, el sistema de atención de alarmas para teleasistencia se compone principalmente, y tal como muestra el esquema, de los siguientes elementos de hardware y de software.



La prestación de asistencia a través del teléfono precisa de un **sistema de comunicaciones** con una centralita, además de una red telefónica. Esto permite comunicarse con el usuario y con los recursos que se van a movilizar en caso de emergencia.

Este sistema posibilitará la emisión, la recepción y la gestión de llamadas de voz, tanto con los usuarios como con otros recursos que sean necesarios. El operador podrá realizar la captura, transferencia, retención, consulta y todas aquellas acciones necesarias desde su puesto, así como emitir las llamadas sin necesidad de introducir números de teléfono.

Desde su puesto, el operador podrá transferir las llamadas de voz (a otros operadores, recursos, etc.) sin que la comunicación se corte; atender una llamada en modo dúplex o en modo semidúplex, cambiando de modo según el interés en la llamada; aumentar o disminuir el volumen del altavoz del usuario y, además, cortar y liberar la línea telefónica tras una conversación con el usuario.

El **modo dúplex** (*full duplex*) consiste en la recepción y envío de mensajes de manera simultánea, es decir, al mismo tiempo que se está hablando al usuario puede escucharse lo que él dice. Es el modo más extendido en la comunicación telefónica actual y el convencional en los hogares y empresas.

El **modo semidúplex** (*half duplex*) consiste en la recepción y envío de mensajes de manera alterna, es decir, únicamente una de las partes puede escuchar a la otra en cada intercambio de información. Es el método utilizado en los *walkie-talkies*. En la comunicación con el usuario puede precisarse si, ante una emergencia, no escucháramos suficientemente claro al usuario, ya que este modo amplifica la potencia del micrófono del terminal.

Según la Norma UNE 158401:2007, el dimensionado mínimo con el que debe contar la zona de atención de llamadas será como el que se muestra en el siguiente cuadro:

Número de terminales en uso				
	Hasta 1000	1001-5000	5001-7500	7501 en adelante
Puesto físico de operador	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
Comunicaciones simultáneas	4 puestos	Uno adicional por cada 800 terminales adicionales al tramo anterior	Uno adicional por cada 1200 terminales adicionales al tramo anterior	Uno adicional por cada 1500 terminales adicionales al tramo anterior

El sistema de comunicaciones es responsabilidad del servicio de teleasistencia y se deberá garantizar el funcionamiento continuo del mismo. El usuario, por su parte, deberá tener contratada una línea telefónica para que pueda recibir teleasistencia.

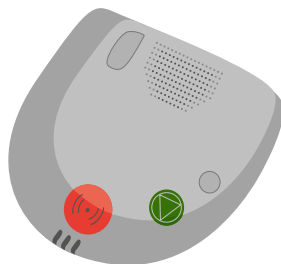
En relación a los **equipos informáticos**, los operadores deberán contar en su puesto con ordenador, pantalla, teclado, ratón, auriculares, micrófono, etc., así como todo lo necesario para poder gestionar las llamadas y las tareas que se le asignen.

Asimismo, deben existir servidores informáticos que contengan tanto el software requerido para el buen funcionamiento del sistema como las bases de datos de los usuarios, en las que se guardará la información de sus expedientes, a través de un adecuado sistema de registro.

El servicio debe prestarse durante las 24 horas del día de manera ininterrumpida y todos los días del año. Por ello, además de contar con suministro eléctrico de una fuente externa, debe existir un grupo electrógeno y un SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida), incluidos dentro del llamado sistema de alimentación alternativo. Estos elementos permiten generar y proporcionar energía directamente y a través de baterías, respectivamente, de modo que se garantice el suministro para el funcionamiento del sistema ante fallos en el fluido eléctrico externo.

Del mismo modo, el equipo del usuario, el terminal, la UCR u otros dispositivos auxiliares, estarán vinculados al centro de atención a través de su programación y de la red telefónica.

El **terminal de usuario** es el dispositivo mediante el cual se establece la comunicación con el centro de atención en caso de alarmas. Se instala en el domicilio y precisa, para su funcionamiento, conectarse a la red de suministro eléctrico y a la línea telefónica. Además, dispone de una batería, con una autonomía mínima de 24 horas (23 y media en modo espera y media en modo manos libres), que garantiza su funcionamiento en caso de fallos o cortes en el fluido eléctrico externo.



Este dispositivo tiene un diseño sencillo, con un botón claramente diferenciado del resto, para contactar con el centro de atención. Lleva integrados un altavoz y un micrófono muy sensibles, que alcanzan todas las estancias del domicilio. Ello permitirá al operador comunicarse con el usuario (tanto para que él oiga al operador, como para que este le pueda escuchar) en la modalidad de manos libres.

Gracias a su conexión con el centro de atención, el terminal transmitirá a este los diferentes estados técnicos en los que se encuentre y para los que esté programado, como por ejemplo, el corte de conexión a la red eléctrica y su restablecimiento, la baja carga de las baterías del terminal y de la UCR y la ausencia de conexión a la red telefónica. Además tendrá luces y emitirá sonidos que indiquen un estado de funcionamiento anormal.

Los terminales pueden ser fijos, que se emplean en teleasistencia domiciliaria, o móviles, que se utilizan en teleasistencia móvil. En este último caso el terminal permite posicionamiento GPS, para poder localizar al usuario en caso de emergencia.

La UCR, de tamaño reducido y peso ligero, permite al usuario que pueda llevarla consigo en todo momento cuando se encuentre en el domicilio, ya que le permite contactar con el centro de atención sin necesidad de desplazarse hasta el propio terminal. Se suele presentar a modo de colgante (en cuyo caso dispone de un sistema antiestrangulamiento) o pulsera, disponiendo en ambos formatos de un botón (fácil de pulsar, pero resistente a pulsaciones involuntarias) que llama al centro de atención.



Dispositivo portátil UCR

Además, este dispositivo es hermético y resistente al agua, para que el usuario pueda llevarlo consigo también en la ducha, una de las zonas con mayor riesgo de caídas en el domicilio. Sin embargo, su funcionamiento se limita al interior del mismo (los usuarios que necesiten teleasistencia fuera del domicilio deberán recurrir a la teleasistencia móvil) y dispone de una batería de alta duración (como mínimo de tres años).

Asimismo pueden distinguirse otros dispositivos auxiliares que se instalan de manera adicional, para un mayor control del usuario o para mejorar su autonomía. Se comunican con el terminal con el fin de, en los casos en que se precise, según su programación, enviar señales al centro de atención.

Ejemplo

Otros dispositivos auxiliares son: detector de caídas, detector de movimiento, detector de gas, detector de humo, detector de monóxido de carbono, detector de infrarrojos pasivo, detector de inundación, detector de temperatura, dispensador de medicación, sensor de ocupación, sensor de enuresis o sensor de epilepsia.

Además de los mecanismos mencionados hasta el momento, los equipos informáticos contarán con un **software** que asegure la atención de alarmas y el acceso a las bases de datos necesarias rápidamente, así como la accesibilidad inmediata a los protocolos de actuación. El operador realizará su trabajo, por tanto, mediante las bases de datos, que contienen la información relativa a los usuarios, y la aplicación informática de gestión del servicio.

Dicho software también incluye, a su vez, un sistema de grabación, el cual permite grabar el audio de las conversaciones mantenidas en las comunicaciones con los usuarios.

La **aplicación informática** para la gestión del servicio deberá permitir al operador, ante una llamada de emergencia, visualizar el tipo de alarma y terminal del que procede; identificar al usuario y todo su historial (llamadas anteriores, actuaciones seguidas, etc.); acceder a su expediente, a los recursos del mismo y a los protocolos de actuación y, en caso de teleasistencia móvil, posibilitar la cartografía de zonas, la gestión de mensajes de texto y el sistema de telelocalización.

Esta herramienta también permitirá gestionar el terminal de la persona usuaria de manera remota, programar agendas para el usuario y codificar y clasificar las llamadas y actuaciones realizadas.

Con todo, existe un sistema de autochequeo que, de manera continua, comprueba el funcionamiento del sistema de atención de alarmas, ya que registra las posibles averías o deficiencias del mismo. Si estas afectan de modo significativo a la prestación del servicio se muestra la información en el puesto de trabajo del operador, para que este comience a realizar las actuaciones necesarias para solucionarlo.