

# GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Educación, servicios socioculturales y a la comunidad

## OBJETIVOS

Aplicar procesos para gestionar llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia de forma que se adecue la respuesta a la situación y características de las demandas y se movilicen los recursos en cada caso.

## CONTENIDOS

1. Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas. 2. Técnicas de comunicación con personas usuarias. 3. Tipologías de alarmas. 4. Tipologías de llamadas entrantes. 5. Tipos de actuación y recursos. 6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación. 7. Protocolos de actuación.

