



PROTOCOLO ESPECÍFICO GALICIA Nº 4

Nº 4 PROTOCOLO DE REGISTRO DE MODIFICACIÓN DE DATOS

DESARROLLO

Este protocolo tiene por objeto determinar la sistemática de actuación en la modificación de datos y su registro en los expedientes de PNC4 en usuarios/as de Teleasistencia.

ACTUACIONES

En el caso de que un residente o contacto del mismo, nos indique una modificación de los datos del expediente el/la operador/a tomará nota del mismo y lo registrará con una hoja de modificación de datos en la pestaña de residente y con estado cerrado.

El procedimiento se efectuará así para registrar cuál es el cambio realizado.

En caso de que no se altere ningún dato anterior y sólo se añada algún dato nuevo, por ejemplo: nuevo contacto con llave, nueva medicación, etc.; no será necesario realizar la hoja de modificación de datos.

En los casos de cambio de domicilio se comunicarán vía hoja de incidencia al departamento de TAD de la Oficina Provincial correspondiente, distinguiendo dos supuestos:

El cambio ya es efectivo, es decir, el residente llama desde su nueva dirección. Se comprobará si los datos ya han sido cambiados, de no ser así se cambiarán los datos en el expediente de PNC4 y se registrará dicho cambio como relatamos anteriormente.

El cambio aún no se ha realizado. Se enviará hoja de incidencia al departamento indicando que el residente tiene previsto realizar un cambio de domicilio, anotando en la propia hoja la nueva dirección y teléfono y dejando el incidente pendiente hasta la confirmación de cambio efectivo.

* En ambos supuestos, si el usuario está sin línea por encontrarse pendiente de portabilidad del nº o cambio del mismo, se le abrirá una suspensión temporal tipo otros hasta que se solucione el problema con la línea.

PROTOCOLO ESPECÍFICO GALICIA Nº 4

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Otros Protocolos Relacionados con éste

No aplica

Aprobado en Comisión Técnica Autonómica 20/10/10

-----X-----X-----X-----