



CURSO 2025/26

Xestionamos as chamadas saintes

UNIDADE DIDÁCTICA 2

TELEASISTENCIA

CFGM ATENCIÓN A PERSOAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA
CIFP Compostela



Índice

1.	As chamadas saíntes	2
1.1	Importancia das chamadas saíntes.....	2
1.2	Finalidades das chamadas saíntes.....	2
2.	Protocolos de presentación e despedida.....	3
2.1	Personalización das chamadas	3
3.	Xestión de axendas	4
3.1	Tipos de axendas	4
4.	Programación de axendas.....	5
4.1	Pautas a seguir de cara á planificación das chamadas diarias	5
4.2	Protocolos e criterios de priorización de chamadas	6
4.3	Altas e modificación de datos no expediente	7
5.	Emisión de chamadas saíntes	8
5.1	Pautas de comunicación segundo a axenda.....	8
5.2	Importancia de adecuar a comunicación ao interlocutor	9
5.3	Habilidades comunicativas básicas.....	10
5.3.1	Consellos.....	11
5.4	Outras habilidades importantes	11
6.	Avaliación	13

1. As chamadas saíntes

O servizo de Teleasistencia non se limita unicamente á recepción de chamadas de emerxencia realizadas polas persoas usuarias. Pola contra, tamén implica a realización de chamadas saíntes por parte do centro de Teleasistencia, co obxectivo de garantir unha atención integral, preventiva e continuada.

Este servizo permite que as persoas usuarias poidan permanecer o maior tempo posible no seu propio domicilio, recibindo a atención necesaria ante posibles problemas físicos, psicolóxicos ou sociais, favorecendo unha vida o máis autónoma e independente posible.

As chamadas saíntes constitúen un elemento fundamental dentro do servizo, xa que permiten manter un contacto periódico coas persoas usuarias e os seus familiares, garantindo benestar e seguridade.

1.1 Importancia das chamadas saíntes

As persoas usuarias da Teleasistencia adoitan vivir soas ou pasar gran parte do día sen compañía. Por este motivo, resulta imprescindible que o centro de Teleasistencia realice chamadas periódicas ao seu domicilio con distintas finalidades.

Estas chamadas teñen unha dobre funcionalidade:

- **Función de control e seguimento**, permitindo comprobar o estado físico, psicolóxico e social da persoa usuaria.
- **Función de acompañamento**, ofrecendo apoio emocional e evitando situacións de soidade.

Entre as principais accións asociadas ás chamadas saíntes destacan:

- Servizo de **axenda persoal**.
- Seguimento personalizado da persoa en situación de dependencia.
- Chamadas de compañía e apoio persoal con certa periodicidade.
- Coordinación de posibles visitas ao domicilio.

1.2 Finalidades das chamadas saíntes

O obxectivo principal da Teleasistencia é contribuír á atención das persoas en situación de dependencia no seu propio contorno, favorecendo o mantemento da súa autonomía.

As chamadas saíntes teñen como finalidades principais:

1. Garantir a confianza e a seguridade das persoas usuarias no sistema.
2. Realizar un control exhaustivo da súa situación persoal (malestares, enfermidades leves, evolución do seu estado).
3. Lembrar citas médicas e tomas de medicación.
4. Evitar sentimentos de soidade, proporcionando compañía e apoio persoal.

Todas estas finalidades teñen como meta común **mellorar a calidade de vida das persoas usuarias**, tanto a nivel físico como social, psicolóxico e emocional.

2. Protocolos de presentación e despedida

O éxito profesional no servizo de Teleasistencia non depende só dos coñecementos técnicos, senón tamén da forma na que se establecen as relacións interpersoais coas persoas usuarias.

O protocolo pode definirse como o conxunto de normas e pautas que regulan a maneira correcta de interactuar cos usuarios do servizo.

Na realización de chamadas saíntes é imprescindible seguir un protocolo adecuado de presentación e despedida, que inclúa:

1. Presentarse correctamente, indicando o nome e o servizo desde o que se chama.
2. Interesarse pola persoa usuaria e polo seu estado xeral.
3. Explicar claramente o motivo da chamada.
4. Comprobar que a información foi comprendida.
5. Despedirse de forma cordial, transmitindo dispoñibilidade e apoio.

2.1 Personalización das chamadas

Non existe un único protocolo válido para todas as persoas usuarias. Cada chamada debe adaptarse ás características e necesidades individuais da persoa.

Para lograr unha comunicación eficaz é necesario:

1. Dirixirse á persoa polo seu nome.
2. Manter un trato respectuoso, paciente e comprensivo.
3. Fomentar a participación activa da persoa usuaria.
4. Adaptar a mensaxe ás súas capacidades comunicativas.

A personalización das chamadas resulta fundamental para optimizar a atención e mellorar a relación profesional.

3. Xestión de axendas

A axenda persoal é unha ferramenta esencial para a organización e realización das chamadas saíntes no servizo de Teleasistencia.

As axendas permiten:

- Lembrar a toma de medicación.
- Avisar de citas médicas.
- Realizar seguimentos personalizados.

Para que sexan eficaces deben:

- Contar con información completa, útil e clara.
- Ser de fácil acceso e navegación.
- Estar sempre actualizadas.
- Permitir unha navegación sinxela.

3.1 Tipos de axendas

Segundo a súa funcionalidade, existen:

- **Axenda persoal**, con información específica de cada persoa usuaria (datos persoais e información que precisamos coñecer, Chamadas de emerxencia pasadas e aspectos a lembrar como citas e chamadas programadas.
- **Axenda profesional**, onde o teleoperador organiza o seu traballo diario. Soe ir asociada á axendas persoais das usuarias.
- **Axenda de incidencias**, na que se rexistran incidencias atendidas polo servizo. Son de uso menos habitual.

Segundo o formato:

- Axendas en papel (cada vez menos utilizadas).
- Axendas electrónicas. (substitúen ás en papel)
- Axendas informáticas (as máis habituais nestes servizos). As agendas de traballo soen formar parte, como unha aplicación máis integrante dos mesmos, dos software utilizados no servizo de Teleasistencia, especialmente asociadas aos software do posto de operadora.

4. Programación de axendas

Ao longo deste epígrafe, achegarémonos a coñecer en base a que criterios debemos levar a cabo a tan importante programación das axendas.

Aínda que as alarmas avisan ao teleoperador cada vez que se detecta algunha incidencia no domicilio da persoa usuaria, non ocorre o mesmo no caso das axendas de traballo, xa que estas necesitan ser programadas periodicamente.

É en base a esta programación segundo a cal se realizarán desde a aplicación informática os avisos ao teleoperador para que actúe ao respecto (realizando as chamadas pertinentes, visitas ao domicilio, etc.).

Debemos lembrar que a función principal das axendas é lembrar e realizar un control e seguimento da persoa usuaria en relación con aspectos como a toma da medicación, o recordatorio de citas médicas, etc. Por iso, cando programemos as axendas de traballo, deberemos recoller nelas todo o relacionado con estes aspectos en función das características e necesidades da persoa usuaria.

A programación das axendas debe centrarse nos seguintes aspectos:

- Temporalización das chamadas (frecuencia, duración, data e hora).
- Motivos da chamada (recordatorio, apoio persoal, compañía, etc.).
- Número de chamadas a realizar (á persoa usuaria e por profesional ao día).
- Persoas ás que chamar cada día (por parte do profesional asignado).

A planificación debe realizarse seguindo protocolos de actuación e criterios de prioridade. Na planificación diaria débese ter en conta:

- Un reparto equilibrado das chamadas.
- A duración adecuada das comunicacións.
- A adaptación das chamadas ás necesidades da persoa usuaria.
- A prioridade das chamadas segundo a súa urxencia.

4.1 Pautas a seguir de cara á planificación das chamadas diarias

Á hora de xestionar, planificar ou programar a realización de chamadas diarias é necesario ter en conta unha serie de pautas. Estas pautas, que dan forma ao protocolo de actuación e planificación das chamadas diarias, recóllense na seguinte táboa:

CANTIDADE DE CHAMADAS DIARIAS	A cantidade de chamadas que se realicen diariamente debe ser equitativa (un día non pode haber un número inabarcable de chamadas e outro día o contrario). Para iso, débese priorizar sempre entre as chamadas de obrigado cumprimento (lembrar unha cita ou atender unha alarma) e outras chamadas (compañía, apoio persoal, etc.). Ademais, débese deixar sempre unha marxe de manobra para poder atender as chamadas entrantes. Xeralmente, débese deixar sempre un número determinado de postos de Teleasistencia libres para atender chamadas entrantes nun tempo máximo de 50 segundos.
TEMPORIZACIÓN DAS CHAMADAS	A duración das chamadas non debe ser excesivamente prolongada nin tampouco demasiado curta. Debe existir un equilibrio razoable entre a finalidade da chamada e o tempo que se lle dedica. Ademais, agás en casos excepcionais, non se debe chamar cunha frecuencia excesiva a unha persoa usuaria, xa que se pode chegar a incomodala ou cansala coa prestación do servizo.
ASPECTOS METODOLÓXICOS E ORGANIZATIVOS	É recomendable que unha mesma persoa sexa atendida, sempre que sexa posible, polo mesmo profesional, xa que deste xeito terá a sensación de recibir un trato máis persoal e próximo. Por outra banda, a frecuencia das chamadas e as características destas deberán axustarse sempre, como se viu anteriormente, ás características e necesidades da persoa usuaria. A planificación das chamadas e a programación das axendas adoita ser realizada pola persoa coordinadora do servizo, que en moitas ocasións é a xefatura de persoal, aínda que nalgúns casos pode ser realizada polo propio profesional.
PRIORIZACIÓN DAS CHAMADAS	A orde das chamadas debe responder a uns criterios de priorización, tal e como se verá no apartado correspondente.

4.2 Protocolos e criterios de priorización de chamadas

Tal e como indicamos no apartado anterior, a programación das axendas debe realizarse seguindo unha serie de criterios que permitan priorizar a atención duns usuarios fronte a outros.

Esta priorización non se realiza de maneira arbitraria, senón que responde a protocolos previamente establecidos polo servizo de Teleasistencia, co obxectivo de garantir unha atención eficaz, equitativa e adaptada ás necesidades reais das persoas usuarias.

Os criterios de priorización teñen como finalidade organizar o traballo do profesional e asegurar que aquelas persoas que presentan unha maior necesidade de seguimento ou risco reciban unha atención preferente.

Os principais criterios de priorización son:

- O motivo da chamada.
- A gravidade das necesidades da persoa usuaria.
- O momento adecuado para realizar a chamada.
- A frecuencia e duración adaptadas ao estado emocional da persoa.

Entre os **aspectos específicos de priorización** que se deben ter en conta á hora de programar as axendas, destacan os seguintes:

1. Grao de dependencia da persoa usuaria.
2. Situación persoal, familiar e social.
3. Estado de saúde e presenza de enfermidades crónicas.
4. Vivir soa ou acompañada.
5. Historial de incidencias previas.
6. Idade da persoa usuaria.

Estes criterios permiten establecer diferentes niveis de prioridade, de modo que o profesional de Teleasistencia poida organizar as chamadas saíntes de maneira eficaz, atendendo primeiro ás persoas que requiren un maior control e seguimento.

4.3 Altas e modificación de datos no expediente

Cando unha persoa se dá de alta no servizo de Teleasistencia, resulta de vital importancia para o correcto funcionamento do servizo que, ademais de instalar os dispositivos pertinentes no domicilio da persoa usuaria, se elabore un expediente o máis completo posible da persoa usuaria.

Este expediente debe recoller unha gran cantidade de información detallada arredor da persoa usuaria, xeralmente en relación cos seguintes aspectos:

Descrición do estado persoal (aspectos físicos, psicolóxicos, sociolóxicos e afectivo-emocionais que se consideren de interese) e informes ao respecto.

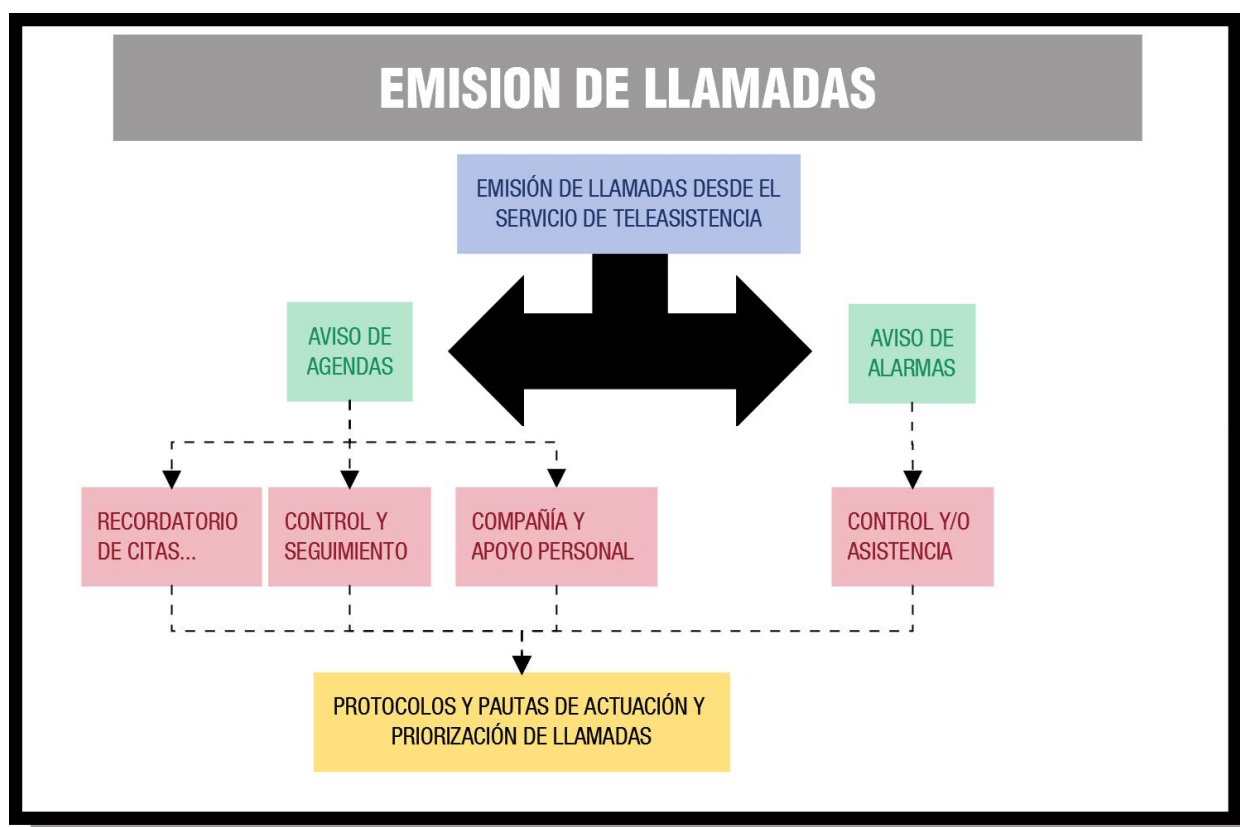
- Datos da persoa usuaria.
- Datos do domicilio da persoa usuaria (endereço, teléfono de contacto, etc.).
- Datos de familiares, veciños e/ou persoas próximas á persoa usuaria (teléfonos de contacto, etc.)

Todos estes datos son fundamentais, xa que son os que darán forma á axenda persoal e permitirán establecer as chamadas saíntes á persoa usuaria.

Porén, cando a persoa usuaria se dá de alta no servizo, presenta unhas características e unha situación concreta que non teñen por que ser definitivas, senón que, moi probablemente, cambien co transcurso do tempo e fagan necesario realizar modificacións ao respecto.

Por este motivo, é necesario manter sempre actualizado o expediente persoal, así como as axendas, para que a información da que se dispón sobre a persoa usuaria sexa a axeitada e non se dificulte o proceso de atención debido a informacións erróneas ou desactualizadas.

5. Emisión de chamadas saíntes



Baseándonos neste esquema, podemos deducir os seguintes principios arredor dos cales xira a emisión de chamadas saíntes desde o servizo de Teleasistencia:

1. As chamadas saíntes realízanse sempre en base á axenda persoal ou á aparición de alarmas.
2. As chamadas saíntes van dirixidas xeralmente a:
 - a. O control e seguimento da persoa usuaria,
 - b. O recordatorio de citas, toma de medicación, etc.,
 - c. O acompañamento ou apoio persoal.
3. Sempre se debe atender aos protocolos de xestión de chamadas saíntes e aos criterios de priorización de chamadas.
4. A correcta xestión e programación das axendas resulta fundamental para o óptimo funcionamento do servizo de chamadas saíntes, xa que, como veremos no seguinte epígrafe, a axenda marcaranos as pautas de comunicación a seguir en cada chamada con cada persoa usuaria.

5.1 Pautas de comunicación segundo a axenda

Como vimos anteriormente, a correcta xestión e programación das axendas resulta fundamental para o óptimo funcionamento do servizo de chamadas saíntes, xa que a axenda é o elemento que nos marca as diferentes pautas de comunicación a seguir en cada chamada con cada persoa usuaria en función das súas necesidades e características.

Neste sentido, en cada axenda persoal recollerase unha serie de aspectos persoais, como por exemplo os motivos da chamada, o calendario de chamadas, aspectos persoais da persoa usuaria que van condicionar o noso discurso comunicativo (apatía, falta de motivación, etc.), arredor dos cales deberemos seguir unha serie de pautas.

Así, os indicadores ou a información, a modo de pautas de comunicación, que debe incluír toda axenda e que deberá condicionar o noso discurso recóllense na seguinte táboa:

Pautas de comunicación segundo axenda

- **Estilo comunicativo:** Grao de seriedade, aspectos afectivos e emocionais da mensaxe, formalismos, etc. Estes aspectos estudaranse amplamente máis adiante.
- **Motivo da chamada:**
 - O control e seguimento da persoa usuaria,
 - O recordatorio de citas, toma de medicación, etc.,
 - O acompañamento ou apoio persoal,
 - Outros.
- **Calendario de chamadas:**
 - Día e hora da chamada ou incluso o momento aproximado,
 - Frecuencia de chamadas,
 - Preferencia horaria.
- **Outras pautas:**
 - Persoas ás que chamar en caso de incidencia,
 - Servizos de emerxencia máis próximos,
 - Outros.

5.2 Importancia de adecuar a comunicación ao interlocutor

A lingua humana é un tipo de linguaxe moi peculiar. Trátase dun código de comunicación extremadamente complexo e composto por unha infinidade de elementos que lle dan forma, sentido e significado. Así, cando nos comunicamos cunha persoa, son moitos os axentes que van influír no proceso comunicativo (voz, ton, tipoloxía das palabras, intensidade do son, etc.).

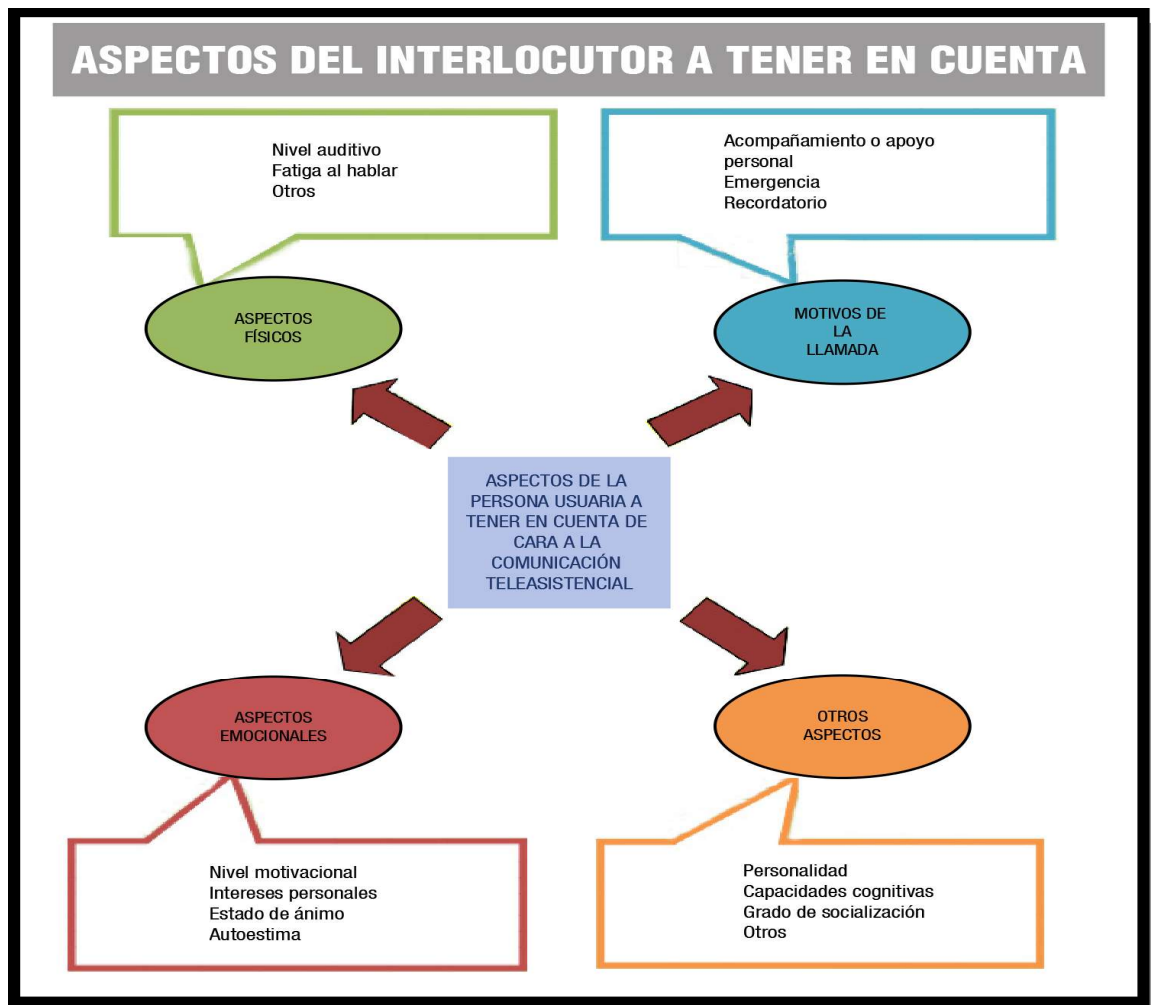
Neste sentido, o teleoperador de Teleasistencia debe ser consciente da importancia de adecuar os elementos da mensaxe comunicativa ás características da persoa que se atopa ao outro lado da liña.

O linguaxe ou estilo comunicativo utilizado polo profesional de Teleasistencia debe ser un linguaxe compartido, que conecte de forma fácil e directa cos seus interlocutores (as persoas usuarias ás que atende).

Por iso, é importante deternos a coñecer as características xerais das persoas ás que atendemos e adaptar a nosa mensaxe ás súas características e capacidades comunicativas (vocabulario empregado, rapidez coa que falamos, ton de voz, etc.).

Aqueles mensaxes comunicativos que para nós poden resultar facilmente comprensibles, para outras persoas —no noso caso, as persoas en situación de dependencia ás que atendemos— poden resultar inintelixibles e/ou carecer de significado.

Neste sentido, é necesario ter en conta unha serie de aspectos arredor da persoa usuaria coa que establecemos a comunicación, co fin de adaptar a mensaxe á mesma. Estes aspectos recóllense na seguinte imaxe:



5.3 Habilidades comunicativas básicas

O técnico en atención a persoas en situación de dependencia no seu desempeño profesional como operador de posto de teleasistencia, necesita comunicarse cos demais. Este proceso de comunicación vai resultar fundamental para o correcto desempeño profesional do técnico, que necesitará comunicarse tanto co resto de profesionais como coas persoas usuarias.

O técnico, no centro de Teleasistencia, necesitará comunicarse en diferentes situacións tanto cos seus compañeiros do equipo de traballo como coas persoas usuarias do servizo. No seguinte documento atoparás unha táboa na que se recollen as principais situacións comunicativas.

Ante esta dobre necesidade do técnico de comunicarse, tanto cos seus compañeiros como coas persoas usuarias, este debe posuír unha serie de habilidades e/ou destrezas comunicativas que lle permitan interactuar no ámbito laboral de maneira eficaz e competente. A nivel xeral, as habilidades sociais comunicativas que debe posuír o técnico especialmente son as seguintes:

- escoitar de maneira activa aos demais, mostrando interese, comprensión da mensaxe ou incomprensión da mesma.

- Saber preguntar así como responder a preguntas.
- Manter conversas (ser capaz de iniciar, manter e finalizar conversas).
- Uso dunha entoación adecuada.
- Respetar o turno de palabra. Tomar a palabra e cedela de maneira adecuada, respectando tanto a orde como as opinións dos demais.

5.3.1 Consellos

Para que a forma en que nos comunicamos desde o servizo de Teleasistencia coas persoas usuarias sexa a adecuada, é necesario que poseamos unha serie de habilidades comunicativas básicas. Estas habilidades poden ser innatas no profesional, aínda que tamén poden adquirirse, é dicir, pódense aprender. Nas próximas páxinas estudaremos algunhas destas habilidades comunicativas que, como técnico, é importante que coñezas e posúas en maior ou menor medida.

Así, ademais das habilidades xerais xa estudadas, e dada a importancia de adecuar o proceso comunicativo á persoa usuaria que recibe a mensaxe, tal e como víamos anteriormente, é fundamental ter en conta os seguintes consellos:

- Debemos utilizar un linguaxe que conecte facilmente co interlocutor.
- A mensaxe non debe resultar demasiado formal, tampouco demasiado vulgar, senón que debe existir un equilibrio. Ás veces cometemos o erro de construír unha mensaxe excesivamente técnica, chegando a ser un pouco pedantes ou mesmo parecendo soberbios. Ademais, en moitas ocasións a capacidade comprensiva das persoas que hai do outro lado da liña non é moi alta.
- É importante que cada chamada teña unha única gran mensaxe, e non moitas mensaxes dispersas, confusas ou incluso contraditorias.
- O linguaxe debe resultar próximo, afectuoso e nunca marcar unha distancia entre o profesional e a persoa usuaria.
- Buscar anécdotas, historias graciosas ou curiosas... pode axudarnos a conectar con elas e incluílas na conversa, despertando o seu interese e atención.
- É importante aclarar as ideas, sen necesidade de resultar excesivamente repetitivos nin sobrecargar as ideas con demasiadas palabras, pero deixando clara a idea que queremos transmitir.
- Debemos coidar a entoación, a velocidade, o ritmo, as pausas...
- Por último, é importante que co noso mensaxe tratemos de transmitir emocións para, así, igualmente, despertar emocións nas persoas que o reciben.

Ademais das habilidades puramente comunicativas, é importante que o profesional de Teleasistencia posúa unha serie de habilidades de carácter social ou persoal que van complementar a mensaxe comunicativa.

Entre as cualidades ou habilidades máis significativas atopamos a empatía, a asertividade, a capacidade de escoitar activamente... todas elas recóllense no seguinte apartado:

5.4 Outras habilidades importantes

- **Empatía:** É a habilidade de poñernos no lugar dos demais, aínda que isto non quere dicir que teñamos que compartir as súas opinións nin estar de acordo con elas, senón simplemente facer unha valoración positiva do outro que se afaste dos nosos prexuízos, ideas propias...

- **Asertividade:** Esta habilidade permitirá expresar os nosos sentimentos, opinións, necesidades ou dereitos lexítimos tendo sempre en conta tamén os dereitos, sentimentos e opinións dos demais.
- **Escoita activa:** Resultará de vital importancia para desenvolver correctamente o noso traballo aprender a escoitar aos demais, ás persoas usuarias, pois só se os escoitamos atentamente poderemos coñecelos, saber que pensan, que senten... e poderemos realmente axudalos.
- **Inspirar vida e motivar:** A principal cualidade que neste ámbito profesional debe posuír o técnico en atención a persoas en situación de dependencia é infundir entusiasmo e forza, dando calor a outras persoas e renovando o gusto por vivir o día a día.
- **Non perder nunca a calma:** Cando se atende unha chamada, debemos mostrar sempre unha gran dose de serenidade e dominio da situación para que a persoa usuaria confíe plenamente en nós e non se angustie.

6. Avaliación

Criterios de avaliación seleccionados para esta actividade	Evidencia de aprendizaxe	Instrumento de avaliación	Peso na cualificación da UD
CA2.1. Accedeuse á aplicación informática mediante o contrasinal asignado.	Rexistro	LC.1	10%
CA2.2. Seleccionáronse na aplicación informática as axendas para realizar durante a quenda de traballo.	Rexistro	LC.2	20%
CA2.3. Programáronse as chamadas en función do número, o tipo e a prioridade establecida no protocolo.	Supostos	OU.1 Supostos	10%
CA2.4. Seleccionouse correctamente a chamada de axenda na aplicación informática.	Chamada sainte	TO.1	10%
CA2.5. Aplicouse un protocolo de presentación personalizado.	Chamada sainte	TO.2	10%
CA2.6. Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria	Chamada sainte	TO.3	20%
CA2.7. Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida	Chamada sainte	TO.4	10%
CA2.8. Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada sainte.	Supostos	OU.2 Supostos	10%