



CURSO 2025/26

# Xestionamos as chamadas entrantes

UNIDADE DIDÁCTICA 3

**TELEASISTENCIA**

CFGM ATENCIÓN A PERSOAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA  
CIFP Compostela



## Índice

---

|           |                                                      |           |
|-----------|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>As chamadas entrantes .....</b>                   | <b>2</b>  |
| 1.1       | Importancia das chamadas saíntes.....                | 2         |
| 1.2       | Tipos de chamadas entrantes.....                     | 2         |
| <b>2.</b> | <b>Técnicas de atención telefónica .....</b>         | <b>3</b>  |
| 2.1       | Habilidades comunicativas .....                      | 3         |
| <b>3.</b> | <b>Protocolos nas chamadas entrantes .....</b>       | <b>5</b>  |
| 3.1       | Protocolos de presentación e despedida .....         | 5         |
| 3.2       | Protocolo nas chamadas de conversa .....             | 5         |
| 3.3       | Protocolo nas chamadas de emerxencia .....           | 7         |
| 3.4       | Protocolo nas chamadas de incidencias técnicas ..... | 8         |
| 3.5       | Protocolo nas chamadas de proba.....                 | 10        |
| 3.6       | Protocolo nas de información e orientación .....     | 11        |
| <b>4.</b> | <b>Avaliación .....</b>                              | <b>12</b> |

# 1. As chamadas entrantes

---

Ao longo desta unidade de traballo estudarase a importancia dunha correcta atención e xestión das chamadas entrantes no centro de Teleasistencia, así como as capacidades, habilidades e aspectos profesionais necesarios para levala a cabo de maneira axeitada.

O servizo de Teleasistencia non só realiza chamadas saíntes de seguimento, senón que presta un servizo fundamental de atención telefónica ás persoas usuarias que solicitan axuda ante situacións de emerxencia.

Estas chamadas entrantes proceden, xeralmente, de persoas que viven soas ou que pasan boa parte do día sen compañía, polo que o servizo debe estar operativo **as 24 horas do día, os 365 días do ano**

## 1.1 Importancia das chamadas saíntes

A atención destas chamadas permite:

- Prestar unha atención personalizada, axudando á persoa usuaria a resolver a situación se é posible.
- Mobilizar recursos externos (emerxencias, familiares, veciñanza) cando a situación así o requira.

Cadro: Funcións das chamadas entrantes

| Función          | Descrición                                   |
|------------------|----------------------------------------------|
| Atención directa | Acompañamento e orientación á persoa usuaria |
| Mobilización     | Activación de recursos necesarios            |
| Prevenición      | Evitar consecuencias máis graves             |

## 1.2 Tipos de chamadas entrantes

As principais chamadas que se reciben son:

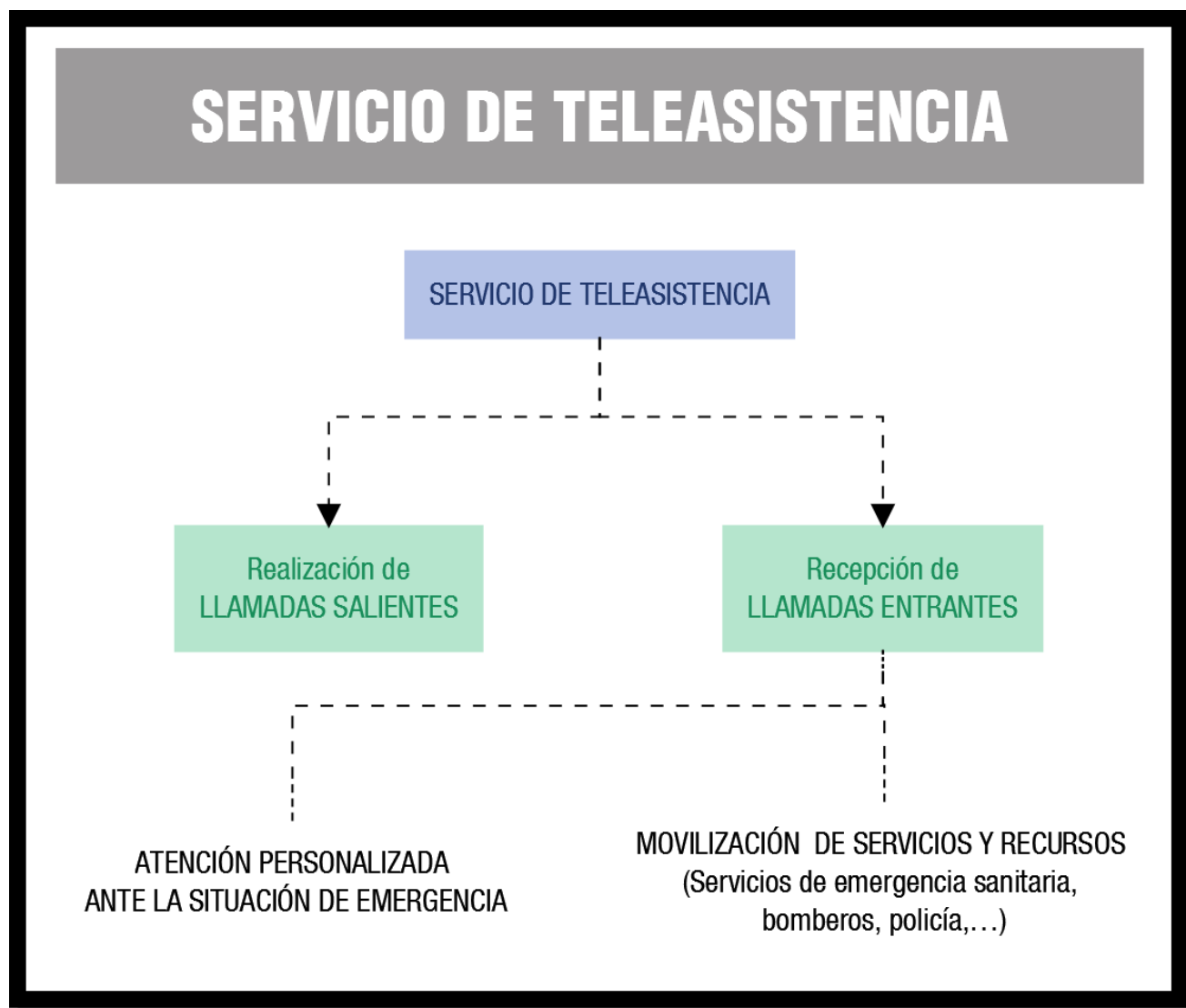
- De **conversa** ou **contacto**.
- De **emerxencia sanitaria** ou **urxencia**.
- De **incidencias técnicas**.
- De **proba**.
- De **información e orientación**.
- De inclusión de **novos datos** na axenda.

Terán prioridade as chamadas realizadas desde o pulsador remoto ou o dispositivo de caídas (PÓDENSE POÑER CHAMADAS EN ESPERA).

**IMPORTANTE:** Para ampliar información ver **DIAGRAMA** nos RRCC da aula virtual.

## 2. Técnicas de atención telefónica

A atención telefónica require dominar unha serie de técnicas e habilidades comunicativas adaptadas ás características da persoa usuaria e da situación concreta.



### 2.1 Habilidades comunicativas

Divídense en:

- **Habilidades de interacción**
- **Habilidades lingüísticas**

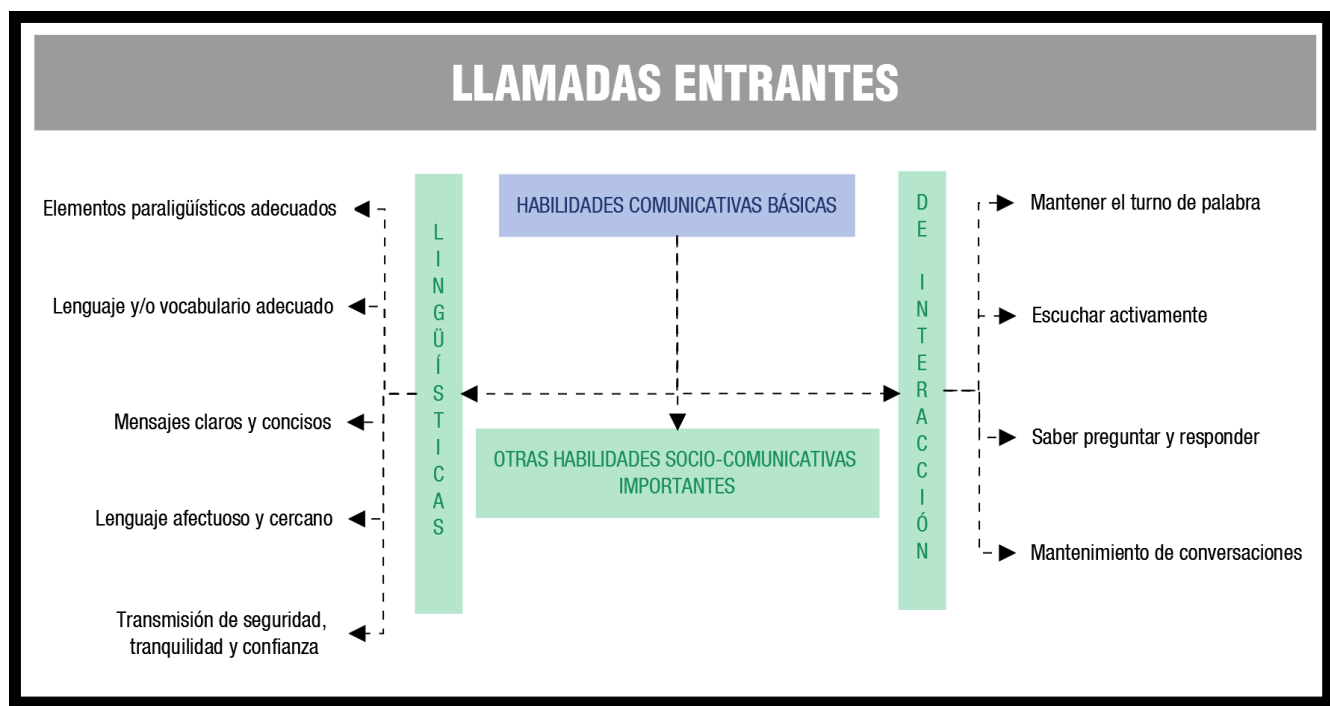
**Habilidades de interacción:**

- Manter e pechar conversacións de forma axeitada.
- Escoita activa.
- Saber preguntar e responder.

- Respetar quendas de palabra.

### Habilidades lingüísticas:

- Linguaxe clara e comprensible.
- Ton tranquilo e cercano.
- Mensaxes directas, non técnicas nin confusas.
- Uso axeitado dos elementos paralingüísticos (entonación, ritmo, pausas).



**Ter sempre presente o documento de HABILIDADES COMUNICATIVAS sito nos RRCC DA UD2.**

## 3. Protocolos nas chamadas entrantes

---

### 3.1 Protocolos de presentación e despedida

#### **Protocolo de presentación:**

1. Contestar rapidamente.
2. Saudar segundo o momento do día.
3. Presentarse.
4. Preguntar polo motivo da chamada.

#### **Protocolo de despedida:**

1. Confirmar que a situación está controlada.
2. Agradecer a chamada.
3. Indicar dispoñibilidade ante futuras necesidades.
4. Despedirse cordialmente.

### 3.2 Protocolo nas chamadas de conversa

Son as máis habituais e poden ir desde un simple saúdo ata conversacións sobre asuntos persoais delicados.

#### **Pasos:**

Los pasos que se deben seguir en estos casos son:

**1. Recepción de la llamada e identificación de los interlocutores.** Como técnico de teleasistencia tienes que identificarte, al menos con tu nombre, y seguidamente desearle un buen día o tarde a la persona que ha realizado la llamada.

**2. Confirmación** de que se trata de una **llamada de conversación**. Para ello, le preguntas si tiene algún problema en el que le puedas ayudar o si hay algún tipo de gestión que puedas hacer en su nombre.

**3. Selección de la llamada de conversación.** El monitor del ordenador del que dispones muestra los datos identificativos del usuario y tiene un enlace o icono que permite acceder y seleccionar entre diferentes tipos de conversación, adaptados a las características y gustos del usuario, o de carácter general.

Existen una serie de características y elementos importantes que debes manejar en la realización de este tipo de llamadas (Tabla 5.3):

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Acontecimientos recientes</b>                 | <p><b>Hechos vitales.</b> Se trata de abordar los hechos más relevantes de la vida del usuario, tanto pasados como futuros, tales como el nacimiento de un nieto, enfermedades, el fallecimiento de un ser querido, algún evento importante o festividad que haya ocurrido o esté programada en su localidad, etc.</p> <p><b>Fechado.</b> Es muy importante que pongas la fecha exacta del suceso, lo que te permitirá mantener la conversación contando con más elementos para hacerlo y descartar aquellos más alejados en el tiempo.</p> <p><b>Archivo.</b> El sistema informático tiene una capacidad limitada, que no suele superar las veinte anotaciones; así, para introducir nuevos hechos hay que descartar alguno de los almacenados anteriormente. Es posible seleccionar el que quieres eliminar o, por defecto, algunos programas borran el que tenga la fecha más antigua.</p> |
| <b>Genograma o mapa de relaciones familiares</b> | <p>El <b>genograma</b> es un mapa que incluye e identifica a todos los miembros de la familia del usuario. Muestra el grado de parentesco, el estado civil, las separaciones que se han producido, e incluso en el caso de que haya habido alguna defunción, la fecha del deceso (Fig. 5.5).</p> <p>El <b>mapa de relaciones personales y familiares</b> incluye la relación que tiene el usuario con su familia y su entorno social, como sus amistades, vecinos, médicos, empleados del banco, etc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Notas de hábito</b>                           | <p><b>Rutinas.</b> En los apuntes sobre sus hábitos tienes que incluir hechos como por ejemplo qué y con quién suele desayunar, qué visitas recibe y con qué frecuencia y duración, cuáles son sus salidas del domicilio, qué llamadas telefónicas realiza y recibe, qué gustos alimentarios tiene, etc.</p> <p><b>Alertas.</b> Las costumbres del usuario van a ser elementos muy importantes para alcanzar los objetivos de este tipo de llamadas, puesto que los cambios pueden indicar problemas sociosanitarios que, en ocasiones, ni siquiera el usuario ha percibido con claridad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Aficiones</b>                                 | <p><b>Favorecer la conversación.</b> El principal objetivo de conocer los <i>hobbies</i>, gustos, preferencias y oficios anteriores es el de contar con más referencias a la hora de mantener conversaciones que creen climas de confianza y seguridad.</p> <p><b>Promoción de actividades.</b> En ocasiones, especialmente si percibes que hay una etapa de decaimiento anímico, debes plantearle actividades de su agrado que favorezcan su recuperación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Observaciones</b>                             | <p><b>Situaciones estables.</b> En este apartado tienes que anotar situaciones personales permanentes del usuario y que es importante que conozcas desde un primer momento. Entre los datos que tienes que contemplar figuran cuestiones como la utilización de sillas de ruedas, de andador, si está postrado, si tiene un perro guía o un animal de compañía, si padece enfermedades crónicas, etc.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### 3.3 Protocolo nas chamadas de emerxencia

Son as que requiren **mobilización inmediata de recursos externos**. Cando unha persoa chama nestes casos ao servizo de Teleasistencia, adoita atoparse nunha situación de crise que dificulta a comunicación e a toma de decisións.

#### Tipos de crise:

- Físicas ou biolóxicas
- Psicolóxicas
- Emocionais
- Sociais ou accidentais

En función da gravidade da situación, establécense diferentes **niveis de actuación**:

- Nivel 1: orientación telefónica
- Nivel 2: mobilización de recursos próximos
- Nivel 3: intervención de servizos de emerxencia

Este tipo de comunicacións de emerxencia o urgencia corresponde a aquelas que implican una **inmediata mobilización de recursos externos** (ambulancia, policía, bomberos, contactos del usuario, cerrajero...).

Los principales objetivos a la hora de atender las llamadas de emergencia son:

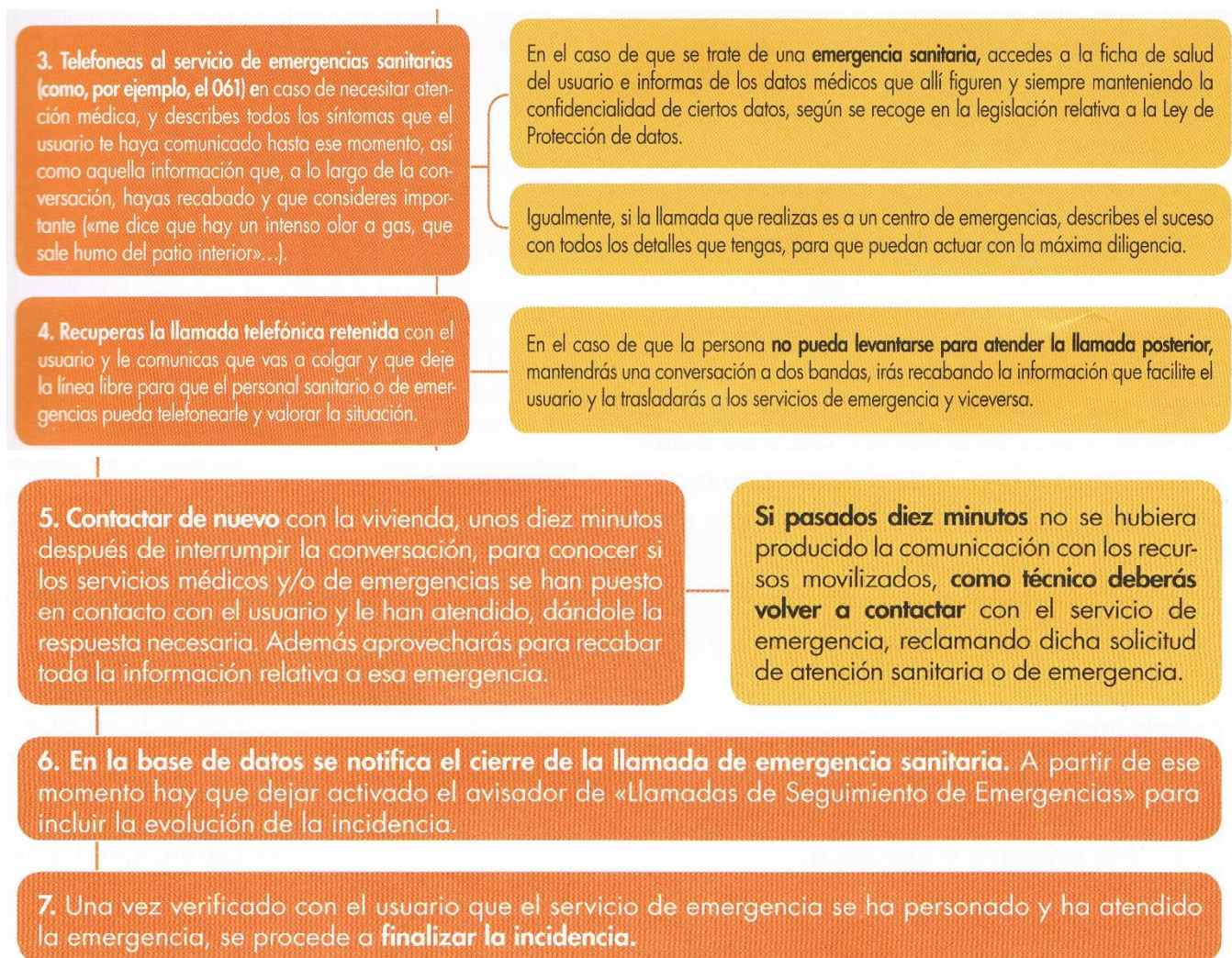
- **Conocer** la situación de emergencia y su gravedad.
- **Movilizar** los recursos necesarios para atender las necesidades del usuario.
- **Aportar tranquilidad y serenidad** al usuario afectado por una emergencia.

Las llamadas de emergencia pueden ser de diferentes tipos, siendo las más importantes las que conllevan la movilización de servicios médicos públicos o privados, y que tienen que seguir este procedimiento (Fig. 5.6):

**1. Recepciones la llamada y te identificas.** Como técnico de teleasistencia, tienes que confirmar quién llama, y por otro lado identificarte, al menos con tu nombre.

**2. Recabas información sobre la emergencia** y confirmas que la persona puede atender el teléfono y abrir la puerta, o hay alguna persona en la vivienda que pueda hacerlo.

En el caso de que la persona que realiza la llamada **no pueda abrir la puerta, ni atender el teléfono**, recurras a los contactos del usuario que tengan llave del domicilio en su poder. Evidentemente, buscas el contacto más próximo y, en el supuesto de que no sea posible localizar a alguien con llave, avisas al servicio de bomberos o al 112 de emergencias y les informas de lo sucedido.



## 3.4 Protocolo nas chamadas de incidencias técnicas

Inclúen fallos dos equipos, baixas no servizo ou cambios de domicilio.

### Obxectivos:

- Garantir a cobertura do servizo.
- Organizar desconexións ou traslados.

Inclúe actuacións ante avarías, baixas, cambios temporais ou definitivos de domicilio, vacacións, ingresos hospitalarios e outras incidencias. Ademais das chamadas directas, o sistema pode xerar **alarmas automáticas** a través de dispositivos complementarios:

- Detectores de fume
- Detectores de gas
- Sensores de presenza
- Detectores de caídas
- Alarmas por inundación

Existe un tipo de comunicaciones que se caracterizan por que:

- Se realizan **motivadas por fallos en el funcionamiento** de los equipos de teleasistencia.
- Anuncian la **baja en el servicio**.
- Comunican el **traslado** o la **ausencia prolongada** del usuario en el domicilio atendido por el sistema de teleasistencia.

Estas comunicaciones se clasifican como **llamadas de incidencias técnicas**. El aviso puede hacerse desde la línea del dispositivo o, en el caso de fallo, desde una línea telefónica externa al servicio.

Los principales objetivos de actuación en este tipo de llamadas son:

- **Revisar y solucionar** los fallos que se están produciendo en el sistema para garantizar la cobertura del beneficiario.
- **Organizar la desconexión** definitiva o temporal, o **bien el traslado de los equipos** de teleasistencia.

El protocolo que se debe seguir ante este tipo de llamadas entrantes son:

1. **Recepciono** la llamada —> Me **identifico** —> **Compruebo** la identidad del emisor.
2. **Pregunto** en qué le puedo ayudar, o qué problema tiene, o **detecto** a través del sistema informático el fallo que se está produciendo.
3. Identificado el motivo **selecciono el protocolo** que se debe seguir.
4. Una vez realizadas las comprobaciones, si la incidencia no se resuelve, tienes que **informar al usuario o su representante** de que el requerimiento se ha notificado al departamento de mantenimiento, y que en un plazo inferior a cuarenta y ocho horas contactarán con él para informarle del procedimiento a seguir, o bien para darle una cita, con objeto de que el técnico de mantenimiento se persone en su domicilio.
5. **Te despides** y le planteas que si la avería o incidencia no se resuelve de forma correcta, o se produce algún cambio, vuelva a notificarla de la misma manera.

## ○ Avería

El usuario te informa de que se ha producido una avería y, como técnico, inicias las comprobaciones pertinentes desde el terminal. Entre ellas (Fig. 5.7):

- El estado de la batería.
- Las conexiones entre los dispositivos y la red del sistema de teleasistencia.
- La situación de la red eléctrica.
- El funcionamiento del dispositivo de control remoto.

Una vez que realizas todas las comprobaciones necesarias, tal y como hemos visto en la Unidad 3, y en el caso de que no se haya subsanado el fallo, se cumplimenta un **parte de incidencias dirigido al departamento de mantenimiento de equipos**. En el documento se describe el tipo de problema detectado y se exponen las comprobaciones que se han realizado sin éxito.

## ○ Baja

El usuario nos solicita la baja en el servicio y, como técnico, preguntas el motivo que lo justifica. Según el motivo indicado, el procedimiento es distinto.

### **Cambio temporal del domicilio habitual**

- En la pantalla principal del usuario tendrás que **crear un aviso** de que se encuentra fuera del domicilio habitual (Fig. 5.8) y de la fecha prevista de regreso, para no realizar llamadas de seguimiento, campañas informativas, etc., durante su ausencia.

## 3.5 Protocolo nas chamadas de proba

Teñen como finalidade comprobar o correcto funcionamento do sistema tras a instalación.

### Obxectivos:

- Verificar dispositivos.
- Axustar volumes e cobertura.
- Confirmar datos.

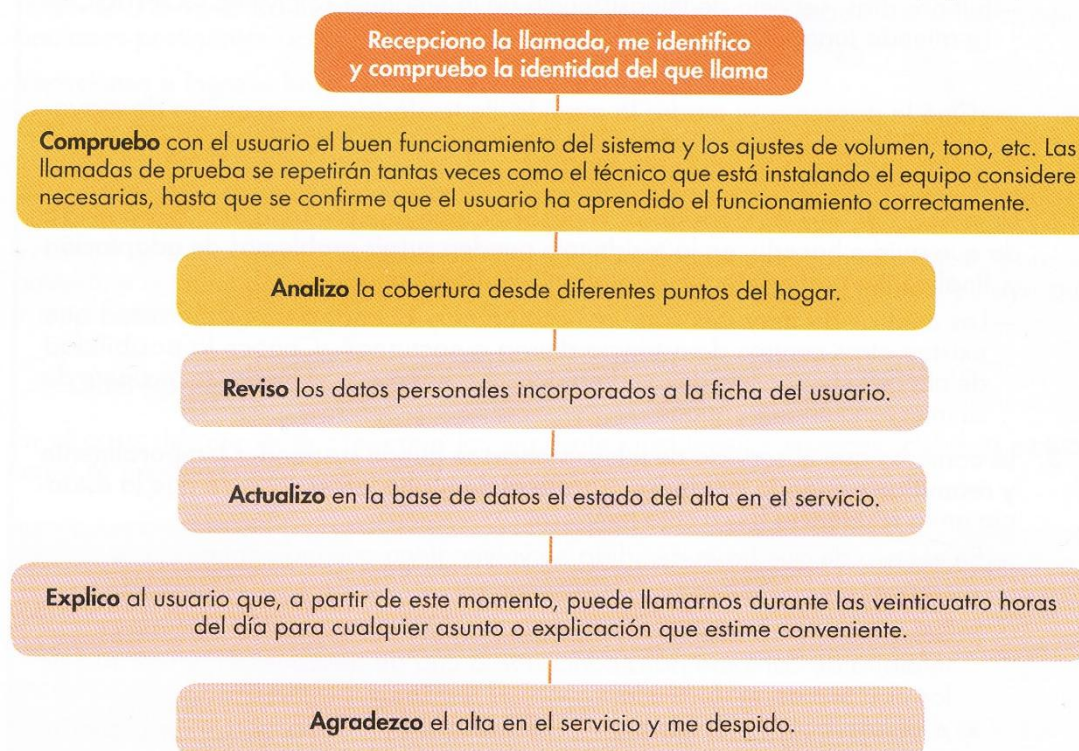
Las llamadas de prueba que realizan los usuarios, junto con el técnico que instala el equipo de teleasistencia en el domicilio (como se ha visto en la Unidad 3), tratan de comprobar el correcto funcionamiento de la línea y del sistema de teleasistencia.

Los principales objetivos de la recepción de las llamadas de prueba son los siguientes (Tabla 5.6):

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Verificar</b> | Hay que comprobar el correcto funcionamiento de todos los dispositivos de teleasistencia que se hayan instalado en el domicilio (aparato fijo, pulsador de control remoto, teléfono móvil, etc.).                                                              |
| <b>Ajustar</b>   | Es importante la nivelación correcta del volumen del dispositivo, la intensidad de la señal y la comprobación de la cobertura en toda la vivienda, e incluso si hay cobertura en zonas de esparcimiento próximas al domicilio (terrazza, jardín, patio, etc.). |
| <b>Cotejar</b>   | Hay que confirmar los datos personales del usuario que se da de alta en el servicio.                                                                                                                                                                           |

**Tabla 5.6.** Principales objetivos a cubrir en las llamadas de prueba.

Los pasos que se deben seguir ante este tipo de llamadas entrantes son (Fig. 5.9):



## 3.6 Protocolo nas de información e orientación

Solicítanse datos sobre o funcionamento do servizo ou o proceso de alta. Inclúen:

- Identificación.
- Recollida de datos persoais e de saúde.
- Información sobre documentación, custos e instalación.
- Peche da solicitude.

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Recepción e identificación</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiendes la llamada y te presentas como técnico en teleasistencia.</li> <li>• Es imprescindible que te identifiques al menos con tu nombre, y seguidamente le desees un buen día o tarde.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Información</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante confirmar si la persona quiere solicitar el servicio de teleasistencia, o si tan solo desea informarse de en qué consiste el servicio y cómo opera.</li> <li>• Adviertes al interlocutor de que la solicitud telefónica quedará grabada para constatarla.</li> <li>• Si tuviera algo que objetar y se negara a que se grabase la conversación, le instarías a hacer la petición por carta, fax o Internet.</li> <li>• Continúas con los trámites.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Identificación</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pides los datos personales del interlocutor y le preguntas si llama como solicitante directo o como representante del futuro beneficiario.</li> <li>• Si es en nombre de otra persona, debe facilitar los datos del beneficiario, el DNI y el tipo de relación entre ellos.</li> <li>• Si el representante pide que le avises a él para la instalación y no al beneficiario, tienes que anotar en la solicitud de alta los datos del representante y las posibles indicaciones que haga.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Estado de salud</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas si el beneficiario padece algún tipo de enfermedad relacionada con la edad, como demencia o alzhéimer, que le impidan conocer y utilizar el sistema.</li> <li>• Igualmente, preguntas si posee alguna discapacidad, puesto que incluirás en su solicitud hechos como que tenga una movilidad reducida o que precise ayuda de terceras personas.</li> <li>• Es importante identificar si hay un cuidador que convive en el domicilio y que se responsabiliza del usuario y, en ese caso, tienes que tomar sus datos personales y de contacto.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Documentación</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicas al interesado o a su representante la documentación necesaria para cumplimentar la solicitud.</li> <li>• En el supuesto de que no disponga de los datos de la llamada-solicitud en ese momento, debes emplazar a los solicitantes para que realicen una nueva llamada una vez que dispongan de toda la documentación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Toma de datos</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienes que cotejar los datos personales del solicitante. En caso de discrepancia, podrás recogerlos como una incidencia del servicio o instarle al solicitante a comprobar los datos que aporta.</li> <li>• Es fundamental que en este momento compruebes la dirección donde se instalará el dispositivo de teleasistencia y preguntes si el beneficiario vive solo o acompañado. Por otro lado, es preciso que solicites el número de teléfono que la persona usuaria designe para la instalación del dispositivo y un teléfono de contacto, preferiblemente móvil.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Cierre de la solicitud</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para concluir la solicitud de alta, tienes que explicar el coste del servicio o su bonificación y las fórmulas de pago.</li> <li>• Además, le indicas que se concertará una cita telefónica para la instalación del único dispositivo, o de los diferentes dispositivos, en el caso de que sean varios.</li> <li>• Le informas del plazo de tiempo aproximado, desde que se realiza la solicitud hasta que se instala en su casa, con el objetivo de evitar llamadas innecesarias preguntando por el estado de la petición.</li> <li>• Junto a ello, informas al solicitante de que recibirá por correo ordinario o por Internet un documento para la contratación del servicio y que, una vez cumplimentado por el beneficiario, debe esperar al día acordado para la instalación, momento en el que hará entrega al instalador de una copia de este documento, debidamente cumplimentado y firmado, y él será quien se quede con el original.</li> </ul> |

## 4. Avaliación

| Criterios de avaliación seleccionados para esta actividade                                                                                                                                        | Evidencia de aprendizaxe | Instrumento de avaliación | Peso na cualificación da UD |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| CA3.1 Seguironse os protocolos establecidos para a presentación, o desenvolvemento e a despedida.                                                                                                 | Suposto                  | TO.1                      | 10%                         |
| CA3.2 Verificouse a alta da persoa no servizo                                                                                                                                                     | Suposto                  | LC.1                      | 10%                         |
| CA3.3 Adecuouse ás características da persoa usuaria a explicación sobre as características e as prestacións do servizo, así como sobre o funcionamento do terminal e os dispositivos auxiliares. | Suposto                  | TO.2                      | 20%                         |
| CA3.4 Actualizáronse os datos da persoa na aplicación informática.                                                                                                                                | Suposto                  | LC.2                      | 10%                         |
| CA3.5 Utilizáronse estratexias facilitadoras da comunicación e un trato personalizado.                                                                                                            | Suposto                  | LC.3                      | 10%                         |
| CA3.6 Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.                                                                                                                           | Suposto                  | TO.3                      | 20%                         |
| CA3.7 Puxéronse en marcha os recursos adecuados para responder á demanda presentada.                                                                                                              | Suposto                  | TO.4                      | 10%                         |
| CA3.8 Argumentouse a importancia de respectar as opinións e as decisións da persoa usuaria.                                                                                                       | Suposto                  | TO.5                      | 10%                         |