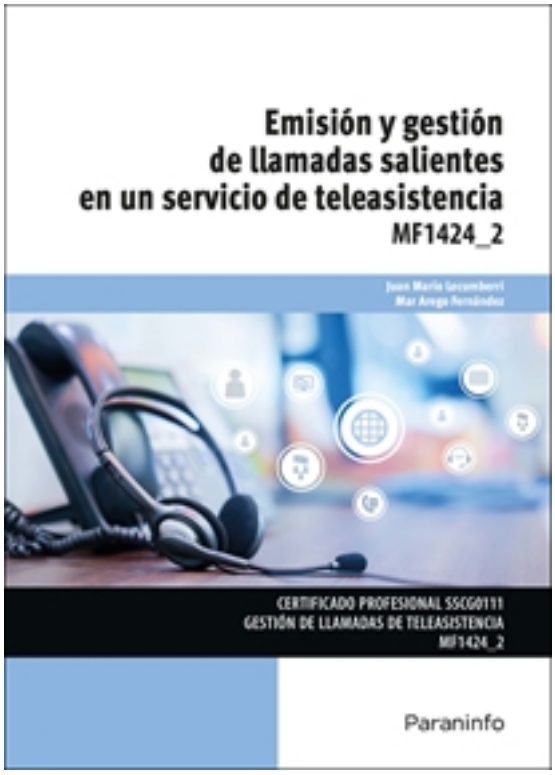
Paraninfo

MF1424_2 - Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia



Editorial: Paraninfo
Autor: JUAN MARIO LECUMBERRI CIÁURRIZ, MAR AREGO FERNÁNDEZ
Clasificación: Certificados Profesionales > Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 156
ISBN 13: 9788428358989
ISBN 10: 8428358982
Precio sin IVA: 18,27 Eur
Precio con IVA: 19,00 Eur
Fecha publicacion: 20/11/2023

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos de Módulo Formativo **MF1424_2: Atención y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia,** asociado a la Unidad de Competencia UC1424_2 Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia, perteneciente a la Cualificación Profesional de referencia SSC443_2 Gestión de llamadas de teleasistencia, incluida en el Certificado de Profesionalidad SSCG0111 Gestión de llamadas de teleasistencia, de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad.

La profesión de persona teleoperadora de teleasistencia afronta una transformación desconocida hasta el momento con un nuevo desarrollo legislativo, la diferenciación entre teleasistencia básica y teleasistencia avanzada, y la incorporación de la innovación a esta profesión. El resultado es la configuración de un servicio de atención que está ya permitiendo atender las incidencias más allá de las habituales respuestas reactivas, posibilitando las respuestas proactivas, personalizadas y predictivas, que van a reconfigurar esta práctica en los próximos años. Esta obra permite alcanzar las competencias adecuadas para el desempeño de una profesión cada día más en alza debido a los cambios demográficos de nuestra sociedad y su relación con la autonomía personal y el bienestar de las personas usuarias de la teleasistencia.

Juan Mario Lecumberri Ciáurriz es licenciado en Sociología y diplomado en Trabajo Social por la Universidad de Valencia. Experto en soluciones complementarias de cuidados con base tecnológica, metodologías de

codiseño y cocreación, así como proyectos de innovación social en el medio sociosanitario. Actualmente, continúa participando en proyectos innovadores de envejecimiento activo y saludable y el Internet de las Cosas (IdC) dentro del ecosistema de innovación de la Comunidad Valenciana.

Mar Arego Fernández es diplomada en Trabajo Social, máster en Bienestar Social: Intervención individual, grupal y familiar, y máster en Dirección de Centros Sociosanitarios. Además de trabajadora social, es coordinadora de servicios sociosanitarios en INICIATIVA SOCIAL INTEGRAL, empresa de SAD y Asistente Personal con una experiencia de más de 10 años en este ámbito.

Indice

1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia; **2.** Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia; **3.** Gestión de la información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
info@paraninfo.es www.paraninfo.es