



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE LLAMADAS DE
TELEASISTENCIA**

Código: SSC443_2

NIVEL: 2

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades
para prestar el servicio de teleasistencia”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: <i>Manejar las herramientas telemáticas que permitan la comunicación y gestión de llamadas, dando respuesta a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia y siguiendo el protocolo y las pautas de actuación establecidas.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Introducir en la herramienta telemática la contraseña personal e intransferible de acceso al software y sistema de teleasistencia para dar comienzo a su turno de actuación, teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria y manteniendo la confidencialidad de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Operar con el software de teleasistencia en la gestión y atención de demandas de las personas usuarias (tales como alarmas y agendas, entre otras), para darles respuesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Utilizar las herramientas telemáticas para garantizar la comunicación con la persona usuaria ante cualquier incidencia o contingencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Aplicar las normas de higiene, ergonomía y comunicación para prevenir riesgos sobre su salud y del resto del equipo, transmitiendo al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Utilizar técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales, facilitando la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Aplicar técnicas de comunicación y de transmisión de información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Utilizar técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales, facilitando la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: Recoger la opinión de la persona usuaria para facilitar propuestas y alternativas, en su caso, garantizando que sea suya la decisión final.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Aplicar técnicas de confidencialidad de información para preservar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando técnicas de habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica, siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Aplicar el protocolo de actuación aplicable ante situaciones críticas para garantizar una respuesta a la persona usuaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Utilizar técnicas de control de estrés para afrontar las situaciones de crisis, garantizando el funcionamiento del servicio y estado emocional de la persona profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Valorar por parte de la persona profesional la ausencia de habilidades psicosociales ante determinadas situaciones, para dar respuesta a esta situación y garantizar la eficacia del servicio, transmitiéndola al profesional competente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las técnicas de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Fomentar la cooperación con el equipo de trabajo para dar respuesta a la persona usuaria, utilizando la experiencia y el apoyo del mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Mantener el espacio físico ordenado para facilitar el desempeño del trabajo del turno siguiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: <i>Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las técnicas de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.3: Transmitir al equipo de trabajo las incidencias diarias para resolver las situaciones de manera colectiva, creando, en su caso, nuevos procesos de trabajo y protocolos de actuación aplicables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Celebrar reuniones periódicas con el equipo de trabajo, participando activamente para tratar las incidencias y favorecer el seguimiento y resolución de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Registrar las incidencias del turno de trabajo para la posterior comprobación y seguimiento del siguiente turno, llevando a cabo una actuación coordinada, en su caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Transmitir las propuestas de mejora a las personas responsables, para promover la calidad y evolución continua del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>