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:** $ 460.00 Mxn
**Precio con IVA:** $ 460.00 Mxn
**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.

**Comercial**
ZONA CENTRO
Norma Amezola
Tf: 52 1 56 2575 0552
E-MAIL: norma.amezola@paraninfo.mx
ZONA NORTE Y SUR
Nancy Ochoa
TF: 52 1 81 8362 1055
nancy.ochoa@paraninfo.mx
ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN
Guadalupe Gallegos
ventas@paraninfo.mx
52 5 52 4992 649