Paraninfo

MF1423_2 - Atención y gestión de llamadas entrantes 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: 218
ISBN 13: 9788428358941
ISBN 10: 842835894X
Precio sin IVA: $ 92320.00 COP
Precio con IVA: $ 92320.00 COP
Fecha publicacion: 26/06/2023

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos de Módulo Formativo **MF1423_2: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia,** asociado a la Unidad de Competencia UC1423_2 Atender y gestionar las llamadas entrantes 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.

Este es el manual necesario para entender realmente la teleasistencia en el siglo XXI debido a los importantes cambios ocurridos en los últimos años en este ámbito. La disrupción de la teleasistencia avanzada, las tecnologías, y la atención centrada en la persona (ACP) que aplica la escucha activa, hacía más necesario que nunca una revisión actualizada de la materia, realizada desde una perspectiva holística. 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. Destaca la gran cantidad de diálogos que incorpora el libro a modo de ejemplo, relacionados con el ejercicio de esta profesión.

Juan Mario Lecumberri Ciáurriz es licenciado en Sociología y diplomado en Trabajo Social. Experto en soluciones complementarias de cuidado con base tecnológica y proyectos de innovación social.

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, es coordinadora de servicios sociosanitarios con una experiencia de más de 10 años en este ámbito.

Ambos autores trabajan actualmente en INICIATIVA SOCIAL INTEGRAL PER AL BENESTAR, empresa de Servicio de Ayuda a Domicilio, Asistencia Personal y PATI, fundada en 2009, por Carmen Nuria Gonzaga Chorro. Es una entidad puntera en soluciones innovadoras para los cuidados. Esta pyme recibió en 2022 un galardón del Consejo Europeo de Innovación en la categoría “Enfrentando retos sociales”. Y en 2021 el premio al mejor proyecto de Innovación Social y Urbana por el Ayuntamiento de Valencia.

Indice

1. Atención a personas usuarias en la primera llamada de teleasistencia; **2.** Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos; **3.** Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento.

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx