



- CASO PRÁCTICO N° 1 (Módulo 9) -

PLANTEAMIENTO

Elige una de estas tres opciones y describe una situación en la que se dé la opción escogida. Plantea que protocolos de actuación tendrías que llevar a cabo como técnico especialista de un servicio de Teleasistencia si se produjera dicha situación.

1. Alarma sin respuesta del usuario.
2. Caída del usuario.
3. Emergencia sanitaria.
4. Otras alarmas (incendios, robo, inundación...).

- CASO PRÁCTICO N° 2 (Módulo 9) -

PLANTEAMIENTO

(Debes retomar la conversación que se plantea en el material adicional del módulo ocho)

Rosario, después de no obtener respuesta por parte de Laura decide llamar al centro de Teleasistencia al día siguiente. Rosario está muy enfadada porque Laura no se encuentra en ese momento trabajando y la persona que ha atendido la llamada no sabe si Laura realizó la gestión, es decir, si se le ha cambiado la cita que la señora tenía con el traumatólogo. En el “historial médico” de Rosario no aparece ninguna modificación. Cuando ella se entera, se pone histérica y empieza a quejarse.

1. ¿Qué pasos seguirías para atender a la señora Rosario en esos momentos?
2. ¿Qué comportamientos serían más eficaces en esta situación?

