

UNE 158401 Gestión de Servicio de Teleasistencia



La Norma UNE 158401 define el modelo para la gestión de servicios de Teleasistencia, estableciendo como finalidad principal del mismo la permanencia de la persona usuaria en el entorno cotidiano, procurándose seguridad y confianza y promoviendo el contacto con su entorno sociofamiliar.

IMPLANTACIÓN DE UNE 158401 POR ITECNIA

ITECNIA, cuenta con un equipo cualificado que posee una dilatada experiencia en el sector, poniéndolo a disposición de sus clientes para conseguir una eficaz implantación de UNE 158401

UNE 158401

ESTRUCTURA DE LA NORMA

1. Objeto y campo de aplicación
2. Términos y definiciones
3. Desarrollo del servicio de teleasistencia
4. Recursos humanos
5. Recursos materiales
6. Protocolos de atención
7. Gestión de calidad del servicio



UNE 158401 Gestión de Servicio de Teleasistencia



DIRIGIDO A:

Esta Norma está destinada a cualquier organización cuya actividad sea la gestión de la ayuda a domicilio y quieran certificarse bajo los requisitos de esta Norma.

OBJETIVOS

El objetivo de esta Norma es establecer los requisitos de calidad y el nivel de prestación mínimo que debe cumplir un servicio de teleasistencia

Esta Norma aplica a los servicios de teleasistencia tanto públicos como privados, en sus modalidades básica y avanzada, así como a la prestación dentro o fuera del domicilio

BENEFICIOS

- Permite una gestión más eficiente, segura y profesional de los servicios, asegurando a través de los indicadores de gestión y de procesos, la permanente evaluación y seguimiento de calidad del servicio prestado
- Permite a las organizaciones prestadoras una mayor diferenciación en el mercado, lo cual supone un reconocimiento gracias a la certificación
- La certificación permite a los clientes identificar y diferenciar los servicios ofrecidos por cada organización, beneficiándose así de una información pública que provoca un mercado libre y transparente

