

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LLAMADAS Y USUARIOS



Asociación Tinerfeña
de Esclerosis Múltiple



ÍNDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. PRINCIPIOS

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

4.1. Recepción de la llamada

4.2. Identificación

4.3. Clasificación rápida del motivo

4.4. Derivación

4.5. Registro de llamadas relevantes

4.6. Confidencialidad

5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

5.1. Recepción

5.2. Espera

5.3. Registro

5.4. Cierre

6. CONFIDENCIALIDAD

1. OBJETO

Establecer un procedimiento claro y uniforme para la atención telefónica y presencial en ATEM, garantizando un trato adecuado, profesional, accesible y respetuoso.

2. ALCANCE

Aplica al personal de Administración, Presidencia, profesionales de intervención y voluntariado que atiendan llamadas o reciban a personas usuarias o familiares.

3. PRINCIPIOS

- Trato digno, empático y respetuoso.
- Confidencialidad.
- Accesibilidad.
- Información clara.
- Registro adecuado.
- Igualdad de trato.
- Comunicación adaptada a EM u otras condiciones neurológicas.

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

4.1. Recepción de la llamada

- Contestar en máximo 3 tonos.
- Saludo institucional: “Buenos días/tardes, ATEM-Asociación Tinerfeña de Esclerosis Múltiple, ¿en qué puedo ayudarle?”

4.2. Identificación

Solicitar solo los datos necesarios:

- Nombre.
- Motivo de la llamada.
- Teléfono de contacto (si no coincide con el que llama).

4.3. Clasificación rápida del motivo

- Citas o cambios.
- Consultas sobre servicios.

- Solicitud de nuevos servicios.
- Quejas o incidencias.
- Derivación al profesional correspondiente.
- Emergencia → activar protocolo.

4.4. Derivación

Derivar a: fisioterapia, psicología, neuropsicología, logopedia, trabajo social, presidencia, transporte adaptado o administración.

Si no está disponible: Tomar nota y garantizar respuesta en máximo 24 horas.

4.5. Registro de llamadas relevantes

Registrar:

- Fecha y hora.
- Nombre.
- Motivo.
- A quién se derivó.
- Resultado.

4.6. Confidencialidad

No repetir información sensible en espacios comunes.

5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

5.1. Recepción

- Saludar cordialmente.
- Identificarse.
- Preguntar cómo ayudar.

5.2. Espera

- Informar del tiempo aproximado.
- Facilitar asiento si es necesario.

5.3. Registro

Anotar solicitudes importantes.

5.4. Cierre

Agradecer la visita y despedir de forma cordial.

6. CONFIDENCIALIDAD

Se cumple el RGPD en todo momento.

Y para que así conste a efectos oportunos, se expide la presente en San Cristóbal de La Laguna, 26 febrero de 2026

Firmado:
M^a Ángeles González Rodríguez
Presidenta de ATEM

Firmado:
Nieves Gloria García Rodríguez
Secretaria de ATEM