

# MANUAL DE USUARIO

## *Plataforma de teleasistencia*

Identificación



Usuario:   
Contraseña:

Para el manejo de la plataforma de teleasistencia facilitada junto con el terminal de conexión IP suministrado es necesario lo siguiente:

- La aplicación Zoiper arrancada con una extensión creada y registrada
- La plataforma de teleasistencia abierta y conectada a un usuario
- El terminal de conexión IP alimentado a la red

Todo ello para que una alarma efectuada por el terminal pueda ser atendida.

Cuando una alarma llega al centro es visible desde la aplicación por todos los usuarios y está acompañada con un sonido distinguido.

## 1. Conexión de los dispositivos

Lo primero de todo se deben de conectar los dispositivos. Tanto el terminal como el adaptador IP deben alimentarse a la red. Además hay que conectarlos entre ambos mediante el cable de línea analógica suministrado.

Y por último, el adaptador debe conectarse a la red de Internet a través del cable Ethernet también suministrado.



## 2. Acceso a Zoiper

Con la aplicación Zoiper instalada en cada ordenador, y creada una cuenta SIP con la extensión y contraseña correspondiente para cada usuario, ya está habilitada la conexión para recibir llamadas desde el terminal, como si de una plataforma real de teleasistencia se tratase.

El Zoiper es un programa externo a la plataforma, y con el cual se consigue la comunicación entre el usuario de teleasistencia y el tele-operador.

## 3. Acceso a la plataforma

Para tener acceso a la plataforma hay que acceder mediante un navegador web (preferiblemente Chrome o Mozilla) al siguiente enlace:

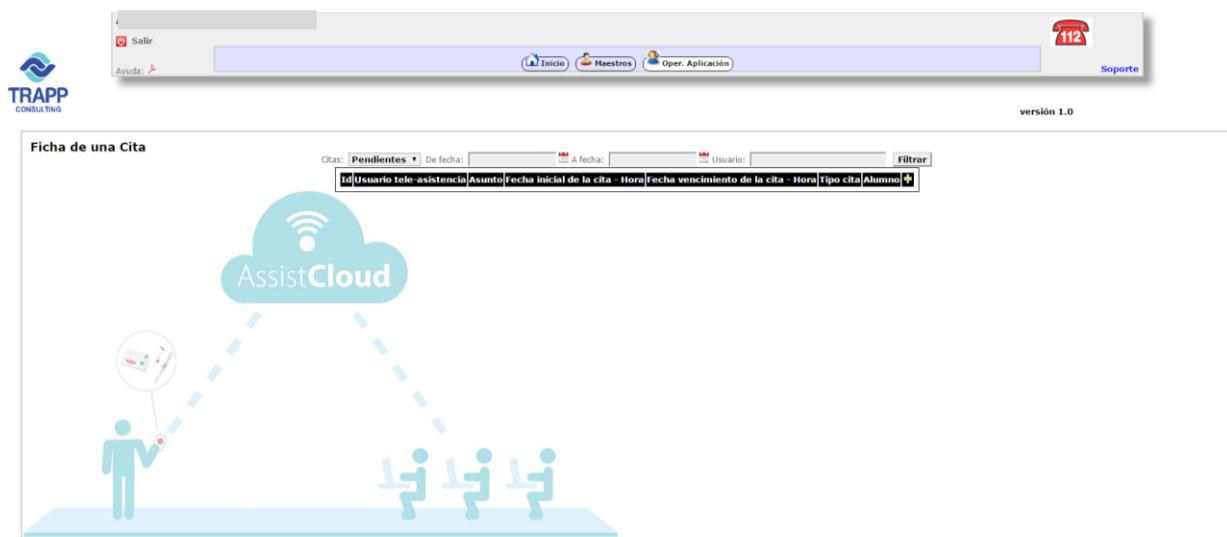
<http://assist.trappconsulting.es/>

Una vez allí, se accede mediante el nombre de usuario y contraseña.

**IMPORTANTE:** el usuario con el que se accede a la plataforma web debe ser el mismo que se registra en zoiper.

## 4. Uso y manejo de la plataforma

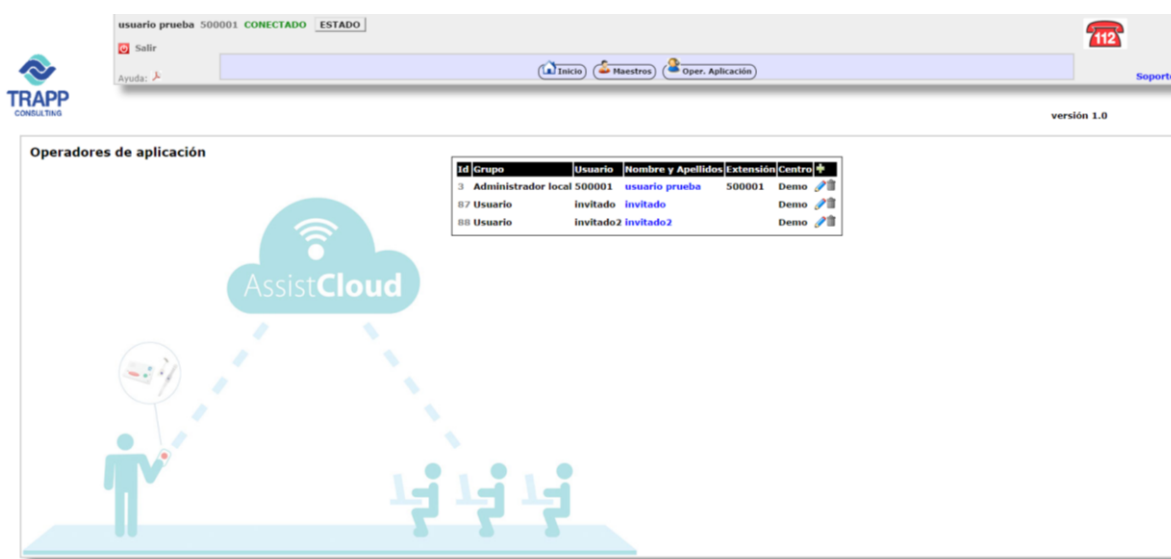
Una vez se ha accedido a la plataforma, la primera pantalla que aparece por defecto es la de **Citas**. Existen dos opciones: ver solamente las citas pendientes, o ver todas las citas. Esta opción se explica más adelante.



**Nuestra plataforma de teleasistencia está dividida en tres pestañas:**

- Por una parte, se encuentran los operadores o usuarios de la aplicación. Son cada uno de los alumnos y el tutor correspondiente del centro que imparte el curso de formación de teleasistencia.

Puede haber un total de 25 usuarios por centro, y es aquí donde se ven todos los usuarios que tiene dados de alta el centro.



Cada alumno puede únicamente modificar su nombre y contraseña, pero no la del resto de alumnos.

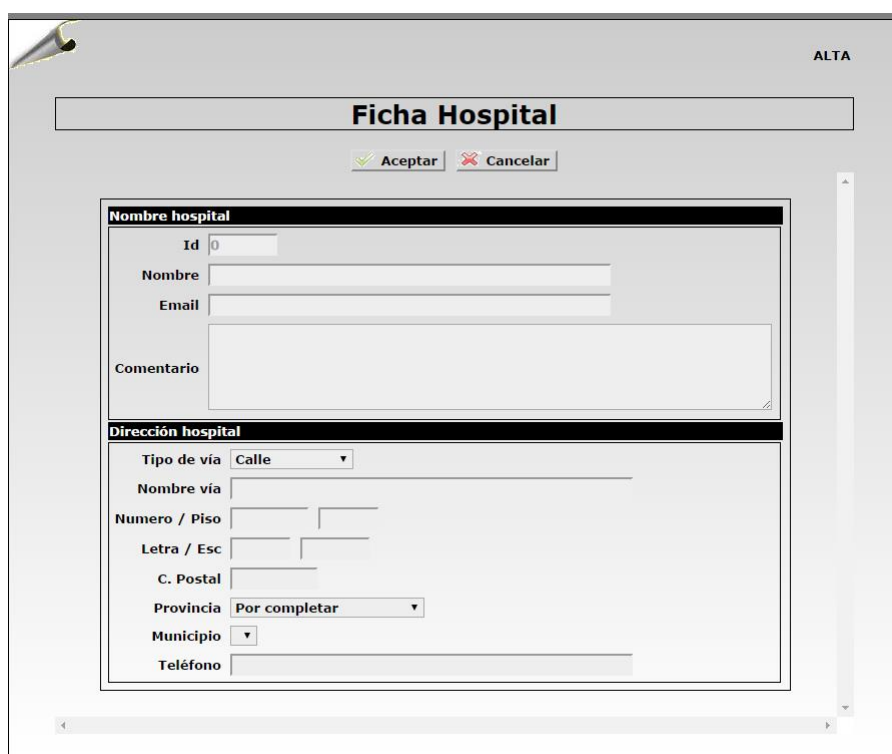
Solo los administradores de cada centro (tutor), pueden tanto modificar como eliminar usuarios de la aplicación.

- La siguiente pestaña son los maestros. Aquí es donde se definen todos los datos de los recursos generales para los usuarios de la teleasistencia. En ella aparecen las siguientes opciones:



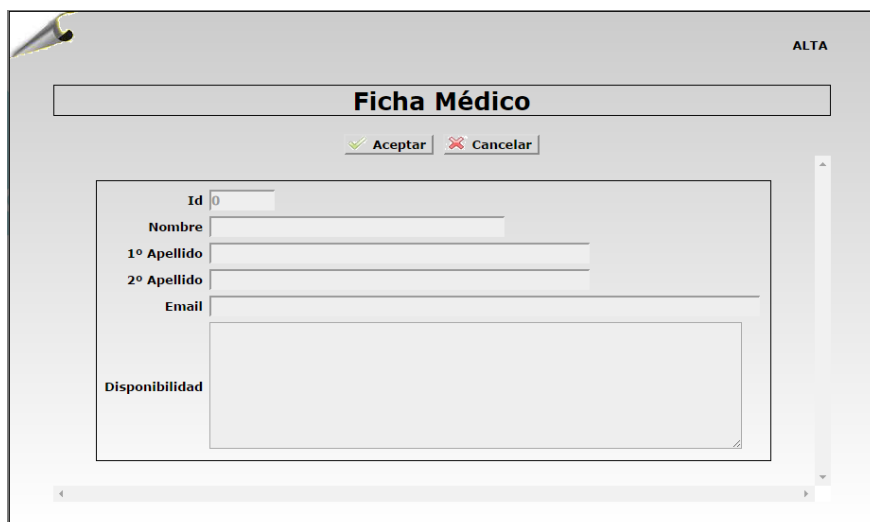
La recomendación es comenzar creando los datos maestros de hospitales y médicos, para luego cuando se creen los centros de asistencia sanitaria, se puedan asociar a cada uno diferentes hospitales y médicos.

En hospitales, se crean todos los hospitales que se quieran introducir en la base de datos a través de la siguiente ventana:



Una vez bien cumplimentada, aparecerá en la lista de hospitales. Es importante rellenar el nombre, provincia y municipio.

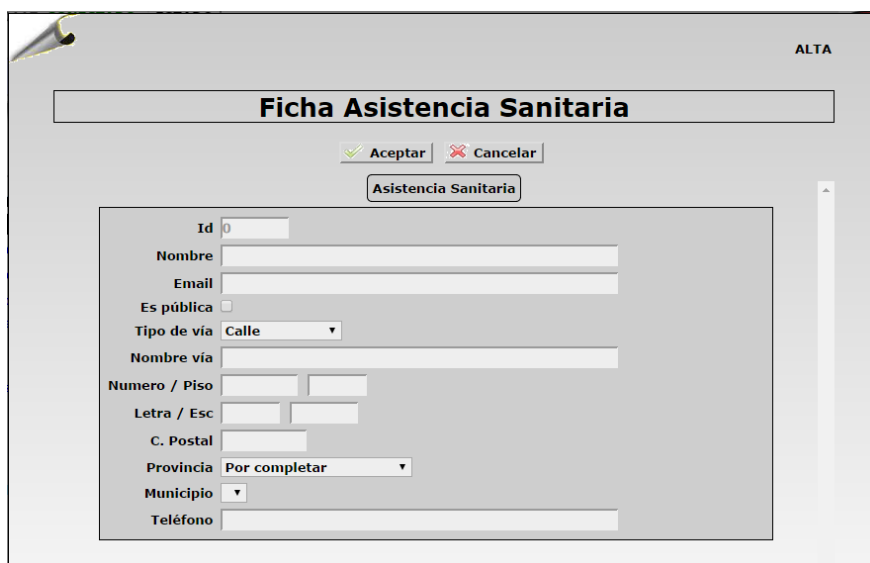
Lo mismo ocurre con los médicos. Se deben ir creando en la base de datos, a través de la siguiente ventana:



Cuando se termina de cumplimentar todos los datos, se pulsa Aceptar y aparece en la lista de médicos.

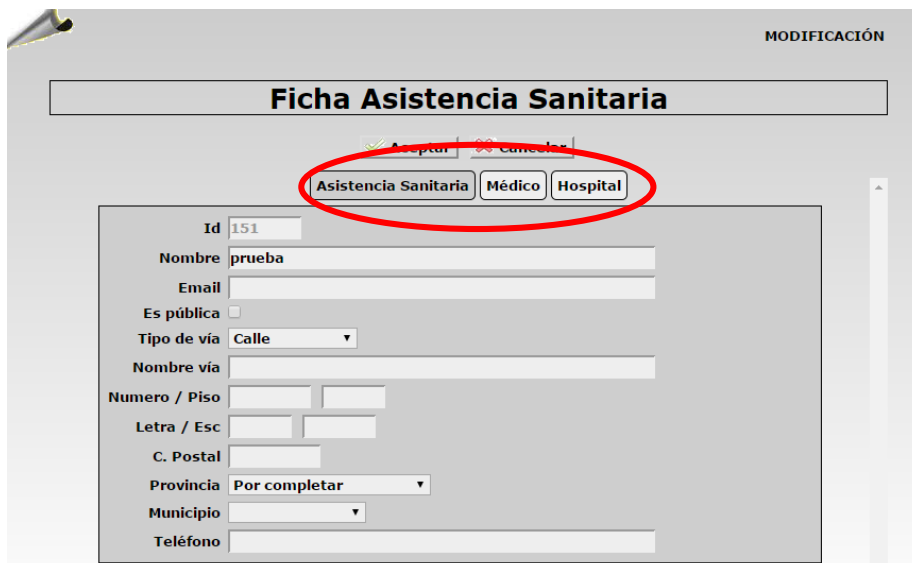
En Asistencia Sanitaria, se crean los centros de asistencia sanitaria que luego se van a asociar a cada usuario.

A continuación, se muestra la ventana para crear la ficha:



Es importante rellenar el nombre, provincia y municipio del centro sanitario para posteriormente asociarle un hospital de la zona correspondiente.

Una vez creada la ficha de asistencia sanitaria, se vuelve a abrir desde la opción editar y nos aparece la opción de asociar hospitales y médicos a ese centro sanitario.



Para ello hay que pulsar cualquiera de las dos opciones y agregar desde el icono "+" el recurso/recursos que se deseen asociar. Vemos a continuación el caso de hospital:

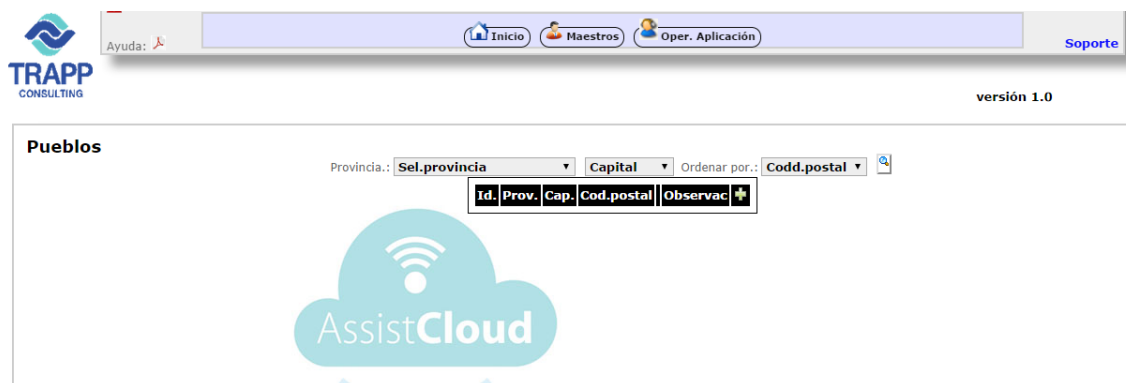


Se abre esta nueva ventana, donde se debe indicar el nombre del hospital a asociar, o si se pulsa aceptar aparece un listado de los hospitales creados:



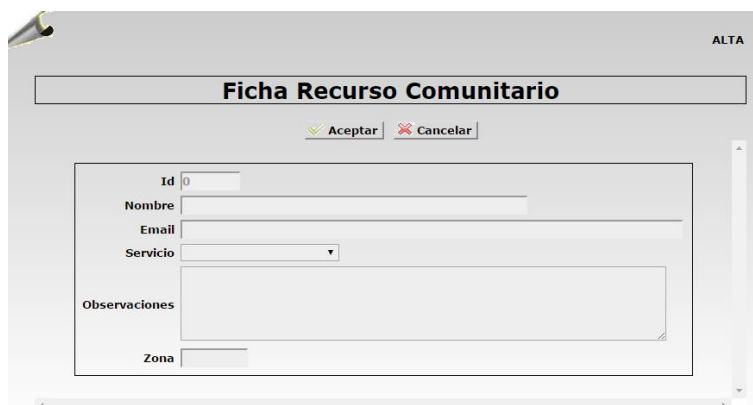
Se debe seleccionar con un check y pulsar en aceptar.

En la pestaña de Pueblos (no es necesario modificar esta parte), aparece la opción de elegir cualquier provincia de España como se puede ver a continuación:



Además, la siguiente pestaña indica si se quieren ver los códigos postales de la capital de esa provincia, o de todos los pueblos de la provincia. Y se pueden ordenar tanto por código postal como por nombre.

Y por último, están los recursos comunitarios. Aquí se crean todos los recursos de los que dispone la comunidad a partir de la siguiente ventana:



- La opción de Inicio tiene las siguientes opciones:

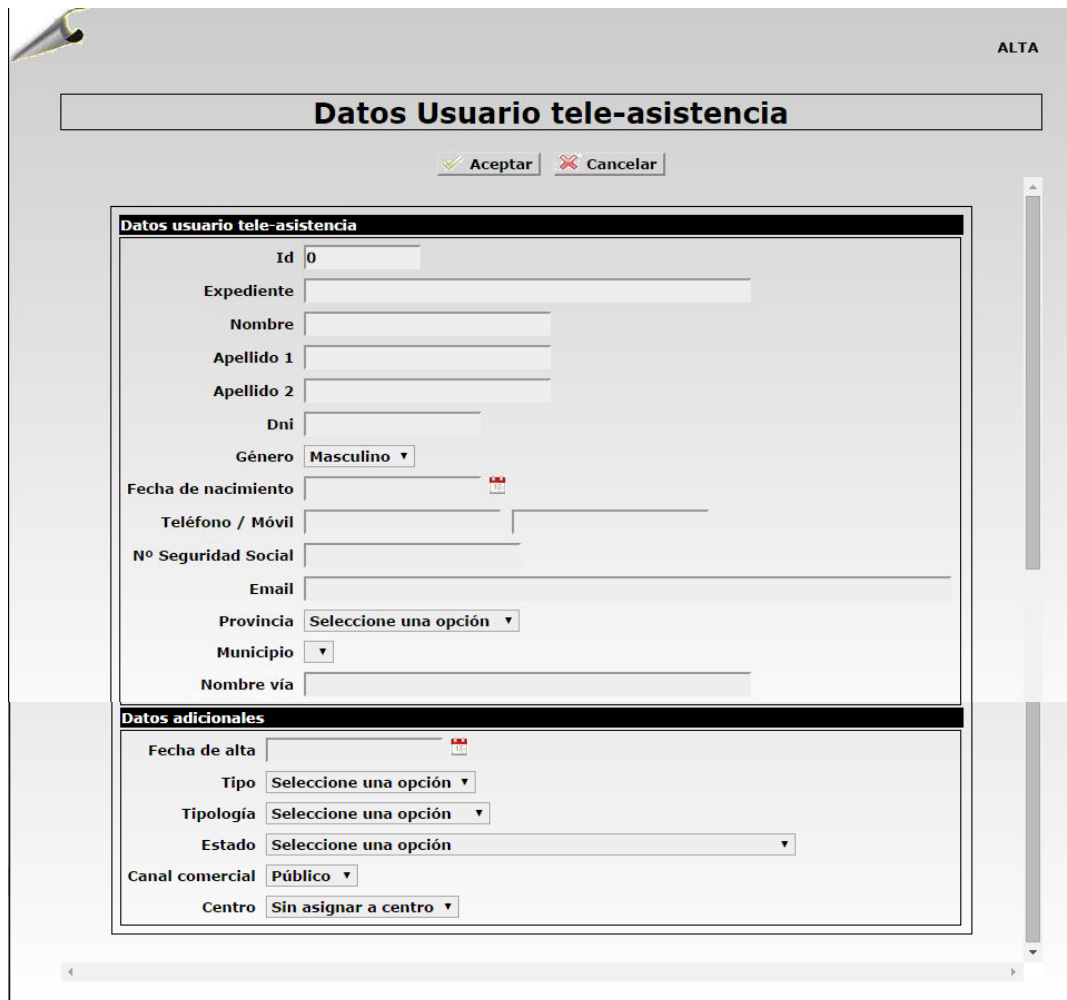


Lo primero de todo es introducir los usuarios de teleasistencia.

Avda. María Zambrano, 31 WTCZ. Torre Oeste. Planta 13 50018 ZARAGOZA (España)  
Tel. 902 907 557 Fax 902 907 558 Tel. internacional (+34) 91 771 42 91  
[sosporte@trappconsulting.es](mailto:sosporte@trappconsulting.es)



Para ello se debe pulsar al icono de la derecha "+" y aparece la siguiente ventana:

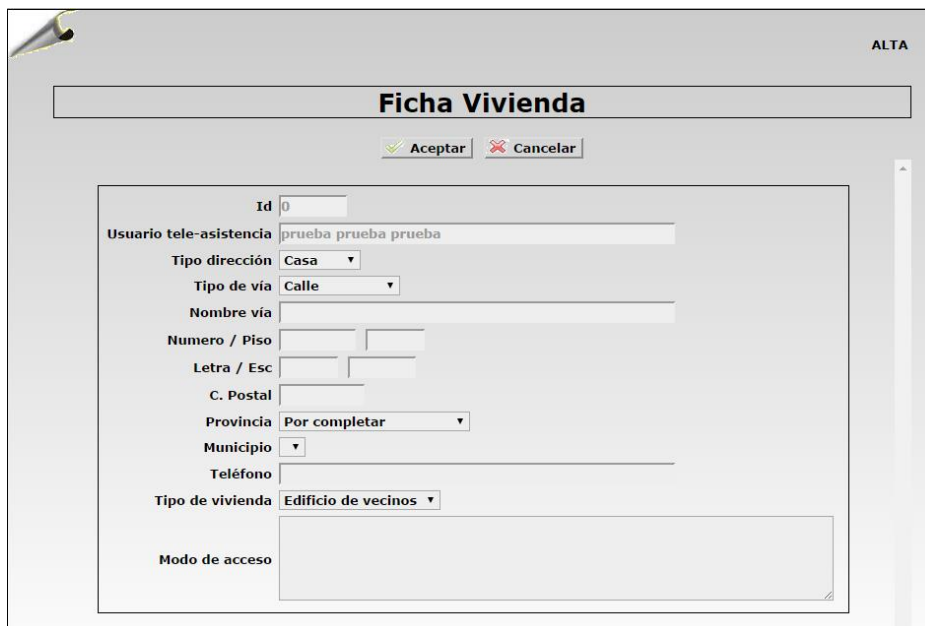


Una vez todo cumplimentado se da a aceptar y se refleja en la lista de usuarios de teleasistencia. Los datos importantes a cumplimentar son nombre y apellidos.

Para el resto de opciones de Inicio hay que seleccionar cada uno de los usuarios de teleasistencia que se hayan creado e ir cumplimentando toda la información que sea necesaria.

Para ello, primero se selecciona uno de los usuarios marcando el punto a la izquierda, y a partir de aquí se van creando todos los datos yendo al desplegable y seleccionando cada una de las diferentes opciones:

1. Asignarle una vivienda a este usuario: Para ello se da de alta una ficha de vivienda mediante esta ventana:



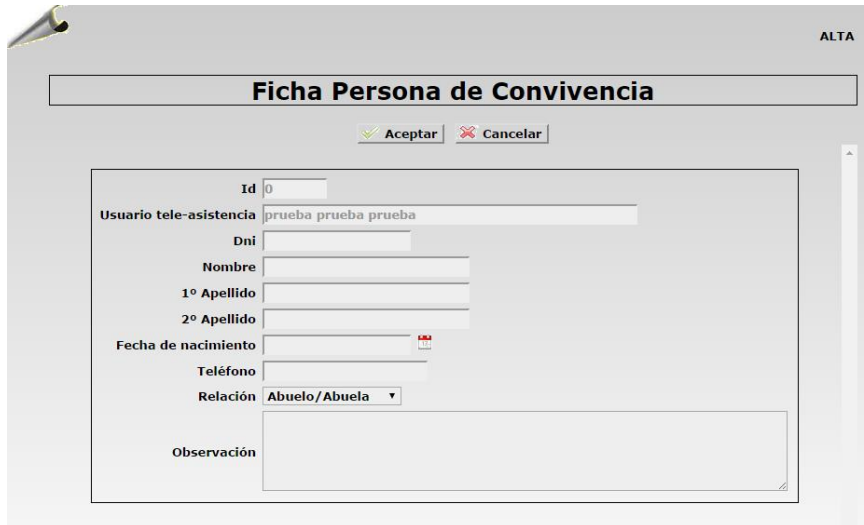
Una vez cumplimentada la ficha y aceptada, aparece en la lista.

2. Crear el historial médico del usuario a partir de la siguiente ventana:



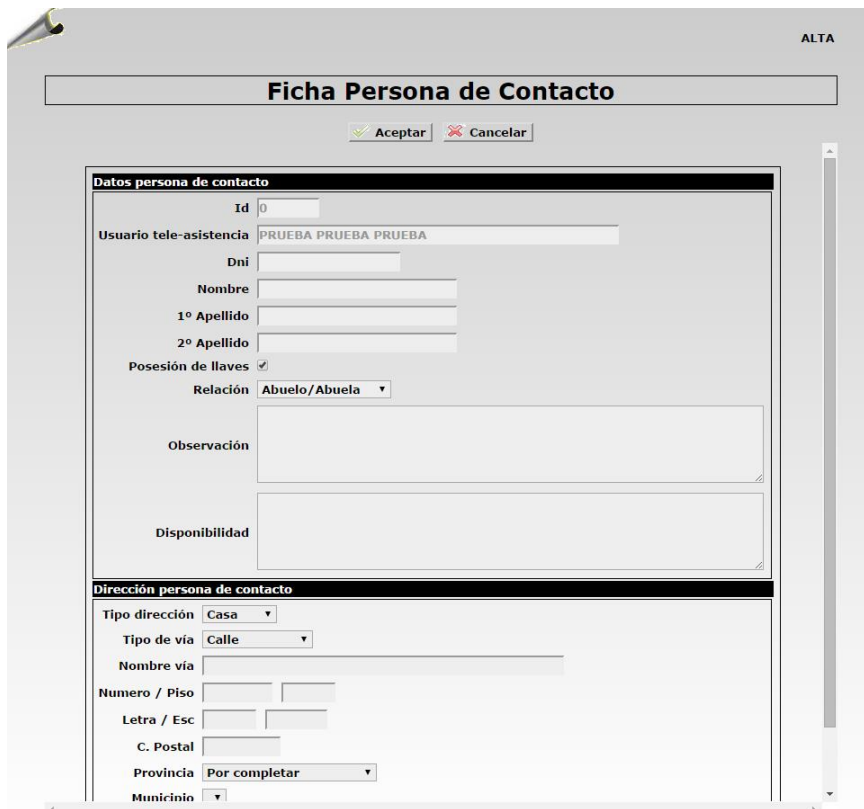
Se pueden introducir tantas fichas como se deseen para cada usuario. Una vez cumplimentadas aparecen en la lista del usuario de su historial médico.

3. Crear fichas de la/s persona/s de convivencia. Para crear una se pulsa el icono "+" de la derecha y aparece la siguiente ventana:



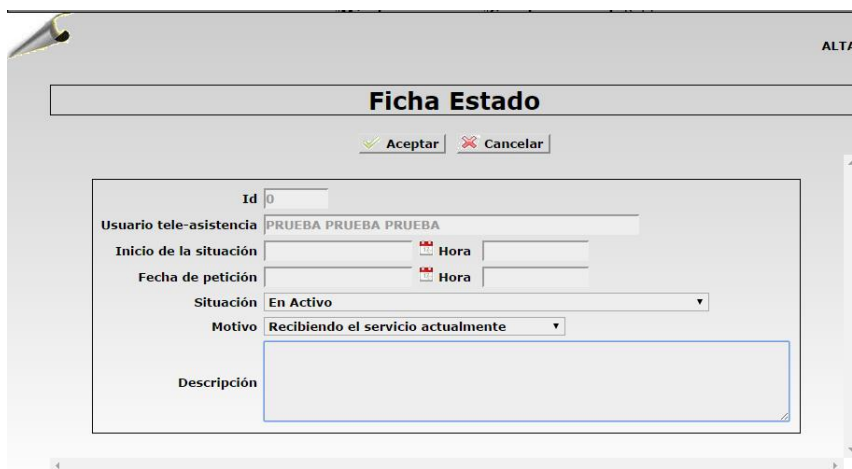
Para validar se pulsa aceptar y aparece en la lista.

4. Crear personas de contacto del usuario de teleasistencia.



Primero debe cumplimentarse los datos de la persona junto con su relación y se puede añadir tanto alguna observación como disponibilidad de la misma, y más abajo su dirección y teléfono.

5. Cumplimentar el estado actual del usuario a través de la siguiente ventana:



6. En asistencia sanitaria se puede asociar el centro sanitario del cual se va a atender a este usuario, mediante esta ventana:



Hay que seleccionar la provincia y el municipio donde previamente se han creado los centros sanitarios (en la pestaña de maestros) que se quieren asociar a cada usuario. En la parte de Tiempo de vivienda al centro se puede establecer el tiempo que supondría llegar a la dirección que se selecciona. Una vez todo cumplimentado se pulsa aceptar. Entonces aparece en la lista el centro asociado a este usuario. Posteriormente para asignarle a este usuario un hospital o un médico de este centro sanitario, se debe abrir desde el icono editar y aparece la opción de asociar médico y hospital.

MODIFICACIÓN

### Ficha Asociar Asistencia Sanitaria

Id	Nombre y Apellidos	Email	Disponibilidad

Para asociar médico y hospital a este usuario, los pasos a seguir son los mismos que cuando se asocian en la pestaña de maestros (página 6).

- Ver todas las alarmas recibidas y que se han reflejado por el teleoperador de las llamadas respondidas, donde cuando se termine debe cambiar su estado a finalizada.

<b>Usuario tele-asistencia:</b> <input type="checkbox"/> PRUEBA PRUEBA PRUEBA		
Fecha de nacimiento: 01/01/1900	Edad: 114	Usuarios de la inst: <input type="checkbox"/> PRUEBA PRUEBA PRUEBA
Estado: -	Móvil:	Canal comercial: Publico
DNI:	Tipología: -	Tipo:

Ficha Alarmas

Id	F. Inicio	Incidencia	Tipo Alarma	Causa	Estado	Activa
----	-----------	------------	-------------	-------	--------	--------



- Ver las llamadas que ha realizado cada usuario de teleasistencia, en la siguiente ventana:

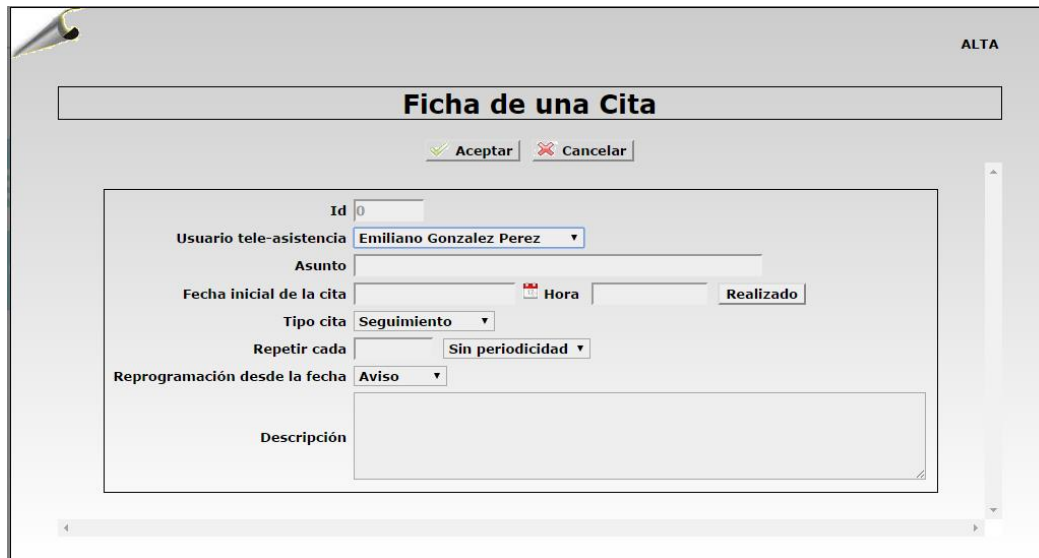
<b>Usuario tele-asistencia:</b> <input type="checkbox"/> PRUEBA PRUEBA PRUEBA		
Fecha de nacimiento: 01/01/1900	Edad: 114	Usuarios de la inst: <input type="checkbox"/> PRUEBA PRUEBA PRUEBA
Estado: -	Móvil:	Canal comercial: Publico
DNI:	Tipología: -	Tipo:

Ficha Llamadas

Id	Fecha inicio	Fecha descolgado	Fecha final	Minutos fact.	Segundos fact.	Operador	Nº alarma/seguimiento	Descripción	Destino	Teléfono	Estado
----	--------------	------------------	-------------	---------------	----------------	----------	-----------------------	-------------	---------	----------	--------



9. Para agregar una cita hay que pulsar el icono de la derecha "+" y aparece la siguiente ventana:



Se deben introducir las opciones disponibles, empezando por el usuario de teleasistencia para el que se realiza la cita, el asunto, el tipo de cita, su fecha, hora, y si se quiere repetir. Una vez rellenados todos los campos se da a aceptar y aparece en la ventana anterior.

10. Crear notas para cada usuario de teleasistencia, a través de la siguiente ventana:



## •Recepción de una llamada de un usuario

El alumno debe tener en activo tanto el zoiper como la plataforma de teleasistencia con el usuario y contraseña correspondiente.

Cuando se realiza una llamada pulsando el botón rojo desde el terminal de teleasistencia, todos los tele-operadores con su extensión activa en el zoiper recibirán la llamada en sus ordenadores. El que primero descuelgue esa llamada a través del zoiper, habrá respondido a ella.

A partir de ese momento, ya puede mantener una conversación con el usuario de teleasistencia (a través de auriculares), y comenzar el proceso. Para que cuando se responda a una llamada en la plataforma aparezca que corresponde a un usuario de Teleasistencia, hay que rellenar el nº de teléfono del terminal en los datos de ese usuario. El nº de teléfono del terminal corresponde con los 4 primeros dígitos de las licencias y la terminación en 00 (p.ej.: para el centro 2501 el nº de tfno. es 250100).

Si se tiene registrado en cualquiera de los usuarios el número de teléfono llamante, le aparecerá en la pantalla de la plataforma la siguiente ventana de manera automática cuando se descuelgue en el zoiper:



En usuario de teleasistencia, aparece la persona que está llamando. El resto de opciones hay que rellenarlas por el tele-operador y pulsar aceptar para que se refleje después porqué ha llamado esa persona.

Una vez cumplimentada esa ficha, aparece la siguiente ventana:



A partir de aquí, mientras se habla con el usuario de teleasistencia ya se puede acceder a todos los recursos y datos informativos del mismo.

Para colgar la llamada, basta con pulsar la tecla 9 en el zoiper y automáticamente finaliza la comunicación de voz y la llamada se da por finalizada en la plataforma.

Por otra parte, si no se tiene registrado el teléfono llamante, abrirá una ventana indicando que ese teléfono no existe ("parámetro no encontrado"), pero dándole a aceptar, borrando el nº de tfno. en la búsqueda de usuarios y pulsando buscar, asignará esa llamada al primer usuario de la lista. Se deben rellenar las opciones disponibles, y aparecerán en el informe de alarmas.

Además, de forma manual en la plataforma se puede simular que un usuario realiza una llamada, de la siguiente forma. En la plataforma, ir a la ventana de usuario de teleasistencia, y seleccionar uno de ellos de manera manual y hacer click en la tecla descolgar que tiene a la derecha.



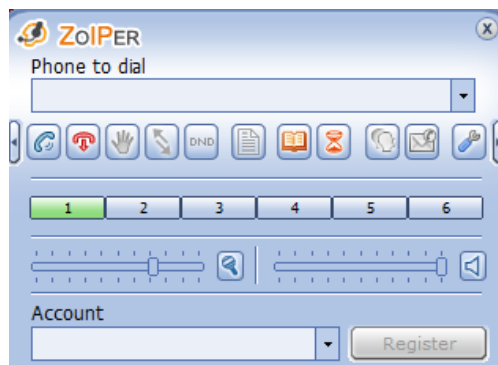
En la parte de arriba a la izquierda, donde aparece el nombre de usuario y su extensión, se va a notificar que la llamada está en curso y para finalizar la llamada en la plataforma hay que pulsar la tecla de colgar y de este modo finaliza la llamada.





## • Llamada desde la plataforma a un usuario

Para el caso contrario, que se quiera realizar una llamada a un usuario de teleasistencia ya que se le debe de avisar de algo o para saber cómo se encuentra, etc., hay que realizarlo desde el zoiper.



En la parte de arriba donde pone teléfono para llamar se debe introducir el teléfono del terminal de teleasistencia que se quiera llamar, y después la tecla de llamada. En ese momento se establece la llamada y debe descolgarse desde el terminal de teleasistencia.

Además, se puede llamar a otro tele-operador, si se introduce la extensión del mismo y establecer una llamada entre ellos.