



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Curso en Gestión del Servicio de Telesistencia UNE 158401:2007***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# Curso en Gestión del Servicio de Teleasistencia UNE 158401:2007

**duración total:** 200 horas

**horas teleformación:** 100 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## descripción

Formación para gestión integral del servicio de la teleasistencia que comprende una gran variedad de procesos y metodologías a desarrollar para el ejercicio de dicha profesión.



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Conocer la utilidad de la Teleasistencia, quién puede proporcionar dicho servicio y el reglamento jurídico y la Ley que lo regulan.
- Estudiar las patologías que afectan a los usuarios de la teleasistencia para mejorar el servicio prestado.
- Cumplir el protocolo de actuación del servicio de teleasistencia.
- Formar al teleoperador en sus funciones como nexo de unión entre el usuario y el centro de atención.

## *para qué te prepara*

Este Curso Superior en Gestión del Servicio de Teleasistencia UNE 158401:2007 proporciona al alumno las competencias necesarias para desarrollarse en todos los niveles profesionales que requiere un Centro de Atención de Teleasistencia como responsable del centro de atención, coordinador/a, operador/a o teleoperador/a, supervisor/a de Teleasistencia u oficial de la unidad móvil. Dichos profesionales son los encargados de recibir la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda, así como realizando el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del propio coordinador técnico sectorial o bien supervisor.

## *salidas laborales*

- Teleoperador gestor de demanda de emergencias.
- Operador de centros de coordinación de urgencias y emergencias.
- Teleoperador de central receptora de alarmas.
- Operador de servicio de teleasistencia.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Gestión del Servicio de Teleasistencia UNE 158401:2007'



## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

## **programa formativo**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN.**

- 1.¿Qué es la teleasistencia?
- 2.Necesidades que cubre.
- 3.Ofereentes del servicio.
- 4.Red de servicio social.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y RECURSOS DE LA TELEASISTENCIA.**

- 1.Gestión del servicio de teleasistencia.
- 2.Recursos humanos.
- 3.Recursos materiales.
- 4.Protocolos de Atención.
- 5.Gestión de Calidad del servicio.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COLECTIVOS PRIORITARIOS A LOS QUE SE DIRIGE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

- 1.Introducción.
- 2.Colectivo de mayores.
- 3.Colectivo de discapacitados.
- 4.Colectivo de enfermos mentales.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. PARTICULARIDADES GERIÁTRICAS Y GERONTOLÓGICAS.**

- 1.Introducción.
- 2.Geriatria y gerontología.
- 3.Asistencia geriátrica.
- 4.Asistencia gerontológica.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PATOLOGÍAS DE LOS COLECTIVOS.**

- 1.Introducción.
- 2.Grandes síndromes del anciano y del discapacitado.
- 3.El envejecimiento y sus principales patologías.
- 4.Discapacidad y sus principales patologías.
- 5.Enfermedades mentales más frecuentes.
- 6.Problemática biopsicosocial.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE LA TELEASISTENCIA.**

- 1.Introducción.
- 2.Proceso de comunicación.
- 3.Barreras de la comunicación.
- 4.La escucha activa.
- 5.La asertividad.
- 6.Empatía.
- 7.La inteligencia emocional.
- 8.Perfil profesional del teleoperador.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.**

- 1.Introducción.
- 2.Comunicación telefónica.
- 3.Fases de la comunicación.
- 4.La videoconferencia.
- 5.Técnicas específicas.
- 6.Actitudes.
- 7.Expresiones y vocabulario.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LLAMADAS DE EMERGENCIA: TÉCNICAS RESOLUTIVAS DE CONFLICTOS.**

- 1.Introducción.
- 2.Situaciones de conflicto.



**+ Información Gratis**