



INESEM

BUSINESS SCHOOL

***Postgrado en Teleasistencia Domiciliaria, Sanitaria
y Social***

+ Información Gratis

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

Postgrado en Teleasistencia Domiciliaria, Sanitaria y Social

duración total: 300 horas

horas teleformación: 150 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Este curso en Teleasistencia Domiciliaria, Sanitaria y Social le ofrece una formación especializada en la materia y una 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 normativa del servicio de teleasistencia.
- Determinar qué usuarios pueden beneficiarse del servicio de teleasistencia.
- Distinguir los diferentes tipos de dispositivos que se pueden utilizar así como su funcionamiento.
- Aprender técnicas para la comunicación telefónica.
- Conocer los principales problemas que suelen presentar las personas dependientes.
- Adquirir destrezas para resolver conflictos.
- Comprender la necesidad de trabajar en equipo.
- 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 en Teleasistencia Domiciliaria, Sanitaria y Social 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 'Atención y Gestión de Llamadas Entrantes en un Servicio de Teleasistencia'
- Manual teórico 'Gestión del Servicio de Teleasistencia UNE 158401:2007'

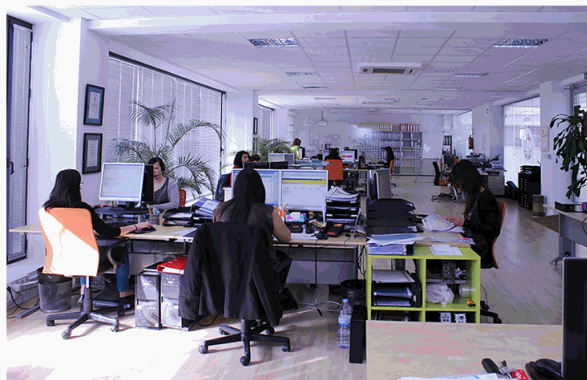


profesorado y servicio de tutorías

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 inesem 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

PARTE 1. GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN.

1. ¿Qué es la teleasistencia?
2. Necesidades que cubre.
3. Oferentes 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.

PARTE 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN A PERSONA USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA

- 1.Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
- 2.Mayores.
- 3.Personas con discapacidad.
- 4.Mujeres víctimas de maltratos.
- 5.Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia:Personas con enfermedades mentales graves. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
- 6.Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
- 7.Proceso de alta en un servicio de teleasistencia: Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
- 8.Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
- 9.Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
- 10.Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
- 11.Proceso de clasificación de Agendas: Agenda de felicitación. Pruebas de familiarización. Seguimiento. Medicación Solicitar datos pendientes. Revisión médica. Alta hospitalaria. Seguimiento incidencia técnica. Agenda fin de ausencia Seguimiento Expediente /equipo.Compañía. Programación de Agendas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

- 1.Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
- 2.Técnicas de comunicación con personas usuarias:
- 3.Tipos de comunicación.
- 4.Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
- 5.Tratamiento de la llamada.
- 6.Tipologías de alarma.
- 7.Por pulsación del terminal.
- 8.Por activación de un dispositivo periférico.
- 9.Tipologías de llamadas entrantes:
- 10.Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos...
- 11.Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...
- 12.Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...
- 13.Tipos de actuación y recursos.
- 14.Intervención sólo desde el centro de atención.
- 15.Movilización recursos de la empresa.
- 16.Movilización recursos ajenos a las empresa
- 17.Movilización recursos propios del usuario.
- 18.Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
- 19.Nivel 1: Atención verbal.
- 20.Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
- 21.Nivel 3: Seguidimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.

- 22. Protocolos de actuación:
- 23. De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
- 24. Ante comunicaciones informativas.
- 25. Ante emergencias.
- 26. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
- 27. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
- 28. Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMACIONES DE AGENDAS Y PARA SU SEGUIMIENTO.- Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.

- 1. Tipos de información.
- 2. Tipología de llamadas de seguimiento.
- 3. Gestión del expediente en la aplicación informática.
- 4. Apartados y registros que lo componen.
- 5. Códigos de la aplicación informática.
- 6. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
- 7. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
- 8. Casos en los que se programa.
- 9. Técnicas de programación.
- 10. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.
- 11. Tipos de informe.
- 12. Elementos que lo componen.
- 13. Técnicas para la elaboración de los informes.