

MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

SKU: EVOL-10139-VNO-A | Categorías: [Atención Social y/o Sanitaria](#), [SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [100](#)

Acreditado por Universidad [SI](#)

Créditos ECTS [4](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

- Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de manejar las herramientas técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.
- En concreto el alumno será capaz de: Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas.
- Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio considerando los protocolos normativa y buenas prácticas profesionales.
- Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.
- Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo.

Contenidos

UD1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.

- 1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.
- 1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.).
- 1.3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia.
- 1.4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
- 1.5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
- 1.6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.

UD2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.



- 2.1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.
- 2.2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos.
- 2.3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.
- 2.4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

UD3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.

- 3.1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.
- 3.2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.
- 3.3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.
- 3.4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.
- 3.5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.

UD4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.

- 4.1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.
- 4.2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis.
- 4.3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

