



CONTENIDO DEL CURSO

Si tienes más de 45 años, tu momento es ahora

Por una formación y empleo de calidad



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Cámara
de Comercio de España

Cámara
Sevilla

TELEASISTENCIA Programa

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia

- Protocolos de presentación: aplicación.
- Aplicación informática: dar de alta y modificación de datos del expediente de la persona usuaria.
- Personas usuarias del servicio de teleasistencia: Tipos y características.
- Terminal y dispositivos auxiliares utilizados: utilización. Manuales de instrucciones.
- Agendas: tipos. Programación.

2. Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.

- Herramientas telemáticas: componentes y características. Aplicación informática.
- Técnicas de comunicación con personas usuarias (violencia de género, entre otros).
- Gestión de llamadas y movilización de recursos: tipos. Criterios. Pautas de actuación.
- Protocolos: aplicación. Niveles de actuación frente a emergencias.
- Alarmas: tipos y actuación

3. Técnicas de gestión administrativa y documental para el establecimiento de programaciones de agendas y para su seguimiento

- Información a registrar: tipos (violencia de género, entre otros).
- Códigos de actuaciones. Procedimiento.
- Agenda de seguimiento: casos en los que se programa y registra. Técnicas de programación.
- Registros que componen un expediente.
- Informe de actuación: tipos, elementos. Técnicas para la elaboración de informes (violencia de género, entre otros)

EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia

- Contraseña de acceso. Protección datos y confidencialidad.
- Hardware y Software de teleasistencia: tipos.
- Herramientas telemáticas: manipulación y regulación.
- Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación..

2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia

- Habilidades de escucha activa y de transmisión de información. Comunicación eficaz.
- Recogida de opinión de personas usuarias. Propuestas y alternativas. Derechos de la persona usuaria.
- Buenas prácticas profesionales. Preservación del derecho a la intimidad.
-

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

- Técnicas de trabajo en equipo. Cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Reuniones de trabajo: tipos. Actuación. Participación activa.
- Técnicas de comunicación. Compartir experiencias con el equipo de trabajo.
- Espacio físico de la persona operadora: orden y limpieza.
- Incidencias diarias. Protocolos de actuación.
- Propuestas de mejora. Transmisión al profesional competente.

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

- Situaciones de crisis: tipos. Actuación.
- Técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Transmisión de ausencia de habilidades psicosociales propias.

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

1. Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia

- Operador de referencia.
- Agendas: listado. Localización en la aplicación informática. Gestión.
- Protocolos y pautas de actuación para la planificación de llamadas diarias. Prioridad (violencia de género, entre otros).

2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia

- Protocolos para realizar las llamadas.
- Presentación y despedida.
- Pautas de comunicación según tipo de agenda.

3. Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia

- Técnicas y procedimiento de registro de información.
- Recuperación de expedientes de personas usuarias. Codificación.
- Informes: información, estructura, redacción y presentación.
- Casos susceptibles de elaboración de informe.
- Transmisión de incidentes e información al profesional competente..