



CONTENIDO DEL CURSO

TELEASISTENCIA

Programa

1. Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia. 90 horas

1.1. Atención a personas usuarias en la primera llamada de teleasistencia.

- Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia.
- Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia.
- Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares, así como descripción del manual de instrucciones.
- Proceso de alta en un servicio de teleasistencia.
- Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio.
- Proceso de clasificación de Agendas.
- Programación de Agendas.

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

- Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
- Técnicas de comunicación con personas usuarias.
- Tipologías de alarma.
- Tipologías de llamadas entrantes.
- Tipos de actuación y recursos.
- Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
- Protocolos de actuación.

1.3. 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.
- Tipología de llamadas de seguimiento.
- Gestión del expediente en la aplicación informática.
- Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
- Proceso de programación de la agenda de seguimiento.

2. Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia. 30 horas

2.1. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia

- Protocolos para realizar las llamadas salientes.

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

- Pautas de comunicación según el tipo de agenda.
- Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria:

Codificación.

- Casuística que requiere la elaboración de un informe.
- Tipos de informes.
- Sistemática para la elaboración de un informe