



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

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

Atención a personas 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. Gestión administrativa y documental de actuaciones realizadas en el servicio de teleasistencia

- 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 elaboración de informes (violencia de género, entre otros)

4. Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia

- 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).