Talento 45+

Contenido del curso

Cofinanciado por la Unión Europea

Fondos Europeos

SEPE

cámara de Comercio de España

cámara Sevilla

GESTIÓN DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TELEASISTENCIA 1)

Programa

1. ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

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

2. GESTIÓN DE LLAMADAS Y ALARMAS 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 la elaboración de informes (violencia de
- género, entre otros).

- Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

4. 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).
- Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

5. EMISIÓN DE LLAMADAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

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

6. 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 a la persona responsable.