



Contenido del curso



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



Fondos Europeos



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



SEPE

Cámara
de Comercio de España

Cámara
Sevilla

GESTIÓN DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

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.

7. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia

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

8. 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.

9. 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 a la persona responsable.

10. 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.

11. Teleasistencia avanzada

- Tecnología aplicada a la teleasistencia.
- Telemedicina.
- Dispositivos centrales y periféricos. Instalación y mantenimiento. Dispositivos de detección.
- Dispositivos móviles de geolocalización.