



GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA

310 horas a Distancia

Precio: 200,00 €

PRESENTACIÓN:

El curso de Gestión de Llamadas de Teleasistencia en el Ámbito del Servicio de Ayuda a Domicilio está destinado a toda persona que quiera ampliar sus conocimientos. Ponemos a disposición de nuestros alumnos unos contenidos perfectamente estructurados.

En la modalidad a distancia, el alumno contará con un temario actual y completo, además de un acompañamiento constante en sus progresos a través de un sistema de tutorías (vía telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos.

OBJETIVOS:

- Establecer el proceso de atención de la primera llamada a un servicio de teleasistencia indicando la forma de verificar el funcionamiento del equipo y la exactitud de los datos del expediente.
- Aplicar técnicas de gestión administrativa y documental estableciendo programaciones de agendas para su seguimiento.
- Organizar una jornada de trabajo con base en posibles llamadas diarias que se han de realizar de un servicio de teleasistencia en función del número, tipo y prioridad.
- Aplicar procesos de realización de llamadas salientes que fomenten el contacto periódico y fomente la confianza en el servicio de teleasistencia.
- Manejar aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia que permitan la comunicación con la persona usuaria y la gestión de sus demandas.
- Aplicar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la comunicación horizontal y vertical entre los distintos miembros del equipo de trabajo.
- Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de teleasistencia.

DIRIGIDO A:

- A los que estén interesados en dicha formación con, al menos, Certificado de Escolaridad/E.G.B./1º o 2º E.S.O.



HOMOLOGACIÓN:

El curso está acreditado oficialmente por la Administración Pública:
Reconocido como Curso Oficial de la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de la
Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de Canarias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS:

MÓDULO 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

La Formación Profesional para el Empleo y los Certificados de Profesionalidad.

CAPÍTULO INTRODUCTORIO. El certificado de profesionalidad.

- I. Identificación del certificado de profesionalidad.
- II. Perfil profesional del certificado.
- III. Formación del certificado de profesionalidad.

Acerca del servicio de Teleasistencia.

- Acerca del servicio de teleasistencia.
- Cómo apareció.
- Requisitos administrativos.
- Cómo accede el ciudadano o ciudadana al Servicio de Teleasistencia.
- Definición de teleasistencia.
- La misión del servicio de teleasistencia.
- Objetivos del servicio de teleasistencia.
- Teleasistencia domiciliaria.
- Teleasistencia móvil.
- Teleasistencia domiciliaria fija + Teleasistencia móvil.

Capítulo 1. Atención a personas usuarias en la primera llamada de teleasistencia.

1. Introducción.
2. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia.
 - Mayores.
 - Personas con discapacidad.
 - Mujeres víctimas de malos tratos.
 - Otras tipologías.



3. **Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia.**
 - Personas con enfermedades mentales graves.
 - Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral.
 4. **Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.**
 - Terminal domiciliario.
 - Terminal móvil.
 - Tipos, especificaciones y funcionamiento de dispositivos auxiliares.
 - Descripción del manual de instrucciones del servicio de teleasistencia.
 5. **Proceso de alta en un servicio de teleasistencia.**
 - Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática.
 - Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: tipos.
 - Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
 6. **Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio.**
 - Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio.
 - Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente/equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
 7. **Proceso de clasificación de agendas.**
 8. **Programación de clasificación de agendas.**
- Actividades.

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

1. **Introducción.**
2. **Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.**
 - Componentes y características de las herramientas telemáticas del/de la operador/a que permiten capturar las llamadas.
3. **Técnicas de comunicación con personas usuarias.**
 - Tipos de comunicación.
 - Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
 - Tratamiento de la llamada.
4. **Tipologías de alarma.**
 - Por pulsación del terminal.
 - Por activación de un dispositivo periférico.



5. **Tipologías de llamadas entrantes.**
 - Petición de ayuda: por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos.
 - Comunicación de datos: averías/fallos, ausencias y regresos, saludar.
 - Seguimiento usuario y control del sistema: primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro.
6. **Tipos de actuación y recursos.**
 - Intervención solo desde el Centro de Atención.
 - Movilización recursos de la empresa.
 - Movilización recursos ajenos a la empresa.
 - Movilización recursos propios del usuario.
7. **Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.**
 - Nivel 1: Atención verbal.
 - Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
 - Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
8. **Protocolos de actuación.**
 - De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
 - Ante comunicaciones informativas.
 - Ante emergencias.
 - De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
 - Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
 - Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

Actividades.

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

1. **Introducción.**
2. **Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.**
 - Introducción.
 - Tipos de información.
3. **Tipología de llamadas de seguimiento.**
 - De actualización de datos.
 - De recordatorio.
 - Comprobación de la situación personal y/o domiciliaria.
 - De cortesía.
 - De seguimiento de agendas.
 - De carácter técnico.



4. **Gestión del expediente en la aplicación informática.**
 - Apartados y registros que lo componen.
 - Códigos de la aplicación informática.
5. **Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención.**
 - Sistemas de codificación.
6. **Proceso de programación de la agenda de seguimiento.**
7. **Procedimiento de elaboración del informe de actuación.**
 - Tipos de informe.
 - Elementos que lo componen.
 - Técnicas para la elaboración de informes.

Actividades.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

BIBLIOGRAFÍA.

SOLUCIONARIO DE ACTIVIDADES.

EVALUACIÓN FINAL.

SOLUCIONARIO DE EVALUACIÓN FINAL.

MÓDULO 2. EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

La Formación Profesional para el Empleo y los Certificados de Profesionalidad.

CAPÍTULO INTRODUCTORIO. El certificado de profesionalidad.

- I. **Identificación del certificado de profesionalidad.**
- II. **Perfil profesional del certificado.**

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

1. **Localización de las agendas en la aplicación informática: Listado.**
2. **Sistemas de identificación y gestión de las agendas.**
 - Según su temática.
 - Según su periodicidad.
 - Según quién haya solicitado la programación de la agenda.
 - Según la relevancia de la agenda.

3. **Metodología para la planificación de las llamadas diarias.**

Actividades.



Capítulo 2. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.

1. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.

Protocolos para realizar las llamadas salientes.

2. Pautas de comunicación según el tipo de agenda.

Tipos de presentación.

Tipos y duración de la conversación.

Métodos para dirigir una conversación.

Tipos de despedida.

Actividades.

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

1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.

Técnicas de registro de información.

Procedimiento ante llamadas emitidas desde el CA.

Codificación.

2. Casuística que requiere la elaboración de un informe.

Informe motivado por “no conformidad”.

Informe requerido por persona responsable de una Administración pública.

Informe originado por una actuación no profesional o fallo técnico.

3. Tipos de informes.

Informe técnico.

Informe de actuación.

Informe de prestación del servicio.

Memoria anual.

4. Sistemática para la elaboración de un informe.

Recopilación de la información necesaria para la elaboración.

Estructuración del informe.

Redacción del informe.

Presentación del informe al profesional competente.

Actividades.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

BIBLIOGRAFÍA.

SOLUCIONARIO DE ACTIVIDADES.

EVALUACIÓN FINAL.

SOLUCIONARIO DE EVALUACIÓN FINAL.



MÓDULO 3. MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

La Formación Profesional para el Empleo y los Certificados de Profesionalidad.

CAPÍTULO INTRODUCTORIO. El certificado de profesionalidad.

- I. Identificación del certificado de profesionalidad.
- II. Perfil profesional del certificado.

Capítulo 1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.

Introducción.

1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.
2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).
 - Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso.
 - Personal autorizado que accede a la aplicación.
3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia.
 - Hardware.
 - Software.
4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
 - En relación con las personas usuarias.
 - En relación con los y las profesionales del servicio.
5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
 - En relación con las incidencias internas del servicio.
 - En relación con las incidencias provenientes de las personas usuarias.
6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en Teleasistencia.
 - Normas de higiene.
 - Ergonomía.
 - Comunicación.

Resumen.

Actividades.



Capítulo 2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.

Introducción.

- 1. Análisis de las distintas situaciones que puede plantear la persona usuaria.**
- 2. Intervención del operador con personas usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos.**
 - Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones.
 - Técnicas de recogida de la opinión de las personas usuarias.
 - Técnicas de exposición e propuestas y alternativas.
- 3. Aplicación de los derechos de la persona usuaria.**
- 4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.**
 - Descripción de la normativa.
 - Preservación del derecho a la intimidad.

Resumen.

Actividades.

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

Introducción.

- 1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.**
- 2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio en teleasistencia.**
 - Técnicas de comunicación.
 - Sistemas de participación activa.
- 3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.**
- 4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.**
- 5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.**

Resumen.

Actividades.

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

Introducción.

- 1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.**
- 2. Aplicación de protocolo de atención al usuario en una situación de crisis.**
 - Transmisión de una imagen de profesionalidad.
 - Eficacia en la acogida y en la respuesta.



3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: ansiedad y estrés.

Resumen.

Actividades.

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

BIBLIOGRAFÍA.

SOLUCIONARIO DE ACTIVIDADES.

EVALUACIÓN FINAL.

SOLUCIONARIO DE EVALUACIÓN FINAL.

MATERIAL:

- **MÓDULO I:** Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.
- **MÓDULO II:** Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia.
- **MÓDULO III:** Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia.
- **Material complementario.**
- **Guía del curso.**
- **Un cuestionario tipo test con 192 preguntas.**
- **12 Casos prácticos.**
- **7 Trabajos de campo.**
- **Un cuestionario de evaluación (opciones de respuesta A/B/C/D)**
- **Un cuestionario de satisfacción del curso.**

El material será entregado en 24 horas una vez realizado el pago.

EL/LA ALUMNO/A DISPONDRÁ CINCO MESES PARA REALIZAR EL CURSO.