

El profesional del servicio de teleasistencia

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- CONOCER LA NORMATIVA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
- DETERMINAR QUÉ USUARIOS PUEDEN BENEFICIARSE DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
- DISTINGUIR LOS DIFERENTES TIPOS DE DISPOSITIVOS QUE SE PUEDEN UTILIZAR ASÍ COMO SU FUNCIONAMIENTO.
- APRENDER TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.
- CONOCER LOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE SUELEN PRESENTAR LAS PERSONAS DEPENDIENTES.
- ADQUIRIR DESTREZAS PARA RESOLVER CONFLICTOS. - COMPRENDER LA NECESIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1: EL PROFESIONAL DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1.1 DEFINICIÓN DE TELEASISTENCIA

1.2 EL PROFESIONAL DE TELEASISTENCIA

1.3 TAREAS DEL PROFESIONAL DE TELEASISTENCIA

1.4 ASPECTOS A TENER EN CUENTA DURANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1.5 LO QUE NO DEBE OLVIDAR EL PROFESIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2: EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. NORMATIVA

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



2.1 OBJETIVO

2.2 LA LEY 39/2006

2.2.1 ARTÍCULO 1

2.2.2 ARTÍCULO 2

2.2.3 ARTÍCULO 3

2.3 CATÁLOGO DE SERVICIOS

2.4 FUNCIONES DE LA TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 3: PRINCIPALES BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA. LAS PERSONAS DEPENDIENTES

3.1 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

3.1.1 COMPLEMENTOS DEL SERVICIO

3.1.2 OTROS DETALLES

3.2 DESTINATARIOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

3.2.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE USUARIOS

3.2.2 TIPOS DE USUARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4: DISPOSITIVOS MÓVILES Y DE LOCALIZACIÓN

4.1 MODALIDADES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

4.1.1 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA SIN UNIDAD MÓVIL

4.1.2 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA CON UNIDAD MÓVIL

4.2 CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



4.2.1 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA COMPLETO

4.2.2 TERMINAL DEL USUARIO

4.2.3 UNIDAD DE CONTROL REMOTO

4.2.4 SISTEMA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

UNIDAD DIDÁCTICA 5: ATENCIÓN PERSONAL Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

5.1 EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

5.1.2 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

5.2 LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

5.3 ADAPTACIÓN DEL LÉXICO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO

5.4 HABILIDADES COMUNICATIVAS

5.4.1 LA ESCUCHA ACTIVA

5.4.2 LA EMPATÍA

5.4.3 LA ASERTIVIDAD

5.5 LA SONRISA TELEFÓNICA

5.6 RECOMENDACIONES DURANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

UNIDAD DIDÁCTICA 6: AFECCIONES Y PROBLEMAS MÁS COMUNES DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES

6.1 LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

6.2 LAS PERSONAS MAYORES

6.3 LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



6.3.1 DISCAPACIDAD FÍSICA

6.3.2 DISCAPACIDAD PSÍQUICA

6.3.3 DISCAPACIDAD SENSORIAL

6.4 LAS PERSONAS ENFERMAS

UNIDAD DIDÁCTICA 7: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MOMENTOS CRÍTICOS CON PERSONAS DEPENDIENTES

7.1 LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS

7.1.1 TIPOS DE USUARIOS

7.2 ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN CONFLICTIVA

7.2.1 LAS HABILIDADES SOCIALES

7.2.2 ÁREAS DONDE TRABAJAR

7.3 TÉCNICAS PARA RESOLVER CONFLICTOS

7.3.1 PAUTAS PARA RESOLVER UN CONFLICTO

UNIDAD DIDÁCTICA 8: ORGANIZACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

8.1 DIFERENCIA ENTRE GRUPO Y EQUIPO

8.1.1 FORMACIÓN DE UN EQUIPO

8.1.2 DEFINICIÓN DE EQUIPO

8.1.3 ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA CONSTITUCIÓN DE UN EQUIPO

8.1.4 DEFINICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO

8.1.5 PRINCIPIOS BÁSICOS PARA TRABAJAR EN EQUIPO



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



8.2 LA DINÁMICA DEL TRABAJO EN EQUIPO

8.2.1 PROBLEMAS QUE PUEDEN SURGIR

8.3 VENTAJAS Y DIFICULTADES EN EL TRABAJO EN EQUIPO

8.4 LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO

8.4.1 CAPACIDADES DE LOS INTEGRANTES