El profesional del servicio de teleasistencia

Área: Sanidad
Modalidad: Teleformación
Duración: 80 h
Precio: 24.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

1030

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

####

QUÉ HEMOS APRENDIDO

####

TEST

####

####

UNIDAD DIDÁCTICA 2: EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. NORMATIVA

####

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

####

QUÉ HEMOS APRENDIDO

####

TEST

####

####

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

####

QUÉ HEMOS APRENDIDO

####

TEST

####

####

####

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

####

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

####

QUÉ HEMOS APRENDIDO

####

TEST

####

####

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

####

QUÉ HEMOS APRENDIDO

####

TEST

####

####

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

####

6.3.1 DISCAPACIDAD FÍSICA

####

6.3.2 DISCAPACIDAD PSÍQUICA

####

6.3.3 DISCAPACIDAD SENSORIAL

####

6.4 LAS PERSONAS ENFERMAS

####

####

QUÉ HEMOS APRENDIDO

####

TEST

####

####

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

####

QUÉ HEMOS APRENDIDO

####

TEST

####

####

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 QUIPO

####

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

####

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

####

QUÉ HEMOS APRENDIDO

####

TEST

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.