Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia

Área: SERVICIOS SOCIOCULTURALES
Modalidad: Teleformación
Duración: 80 h
Precio: 40.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

MF1425_2

CONTENIDOS

####

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.

####

1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.

####

1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.):

####

1.2.1. Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso.

####

1.2.2. Personal autorizado que accede a la aplicación

####

1.3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia

####

1.3.1. Atención de alarmas y de agendas.

####

1.4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.

####

1.5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.

####

1.6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.

####

1.6.1. Normas de higiene.

####

1.6.2. Ergonomía.

####

1.6.3. Comunicación.

####

2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.

####

2.1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.

####

2.2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos:

####

2.2.1. Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones.

####

2.2.2. Técnicas de recogida de la opinión de las persona usuaria.

####

2.2.3. Técnicas de exposición de propuestas y alternativas.

####

2.3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.

####

2.4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

####

2.4.1. Descripción de la Normativa.

####

2.4.2. Preservación del derecho de la intimidad.

####

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

####

3.1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.

####

3.2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.

####

3.2.1. Técnicas de comunicación.

####

3.2.2. Sistemas de participación activa.

####

3.3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.

####

3.4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.

####

3.4.1. Identificación de los formatos y medios técnicos.

####

3.5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.

####

3.5.1. Identificación de los formatos y medios técnicos.

####

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

####

4.1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.

####

4.2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis:

####

4.2.1. Transmisión de una imagen de profesionalidad.

####

4.2.2. Eficacia en la acogida y en la respuesta.

####

4.3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

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.