



Teleasistencia para personas mayores y dependientes

 **DURACIÓN**
90 horas

 **LUGAR**
Cámara Valencia (Calle Poeta Querol, 15)

 **DIRIGIDO A**
Aquellas personas entre 45 y 60 años en situación de desempleo o inactividad laboral que quieren formarse para trabajar en el sector de la teleasistencia para colectivos dependientes.

 **OBJETIVOS**
Proporcionar las herramientas y conocimientos necesarios que les permita realizar con profesionalidad aquellas actividades propias de un/a teleasistente:

- Perfil de las personas usuarias y primera atención
- Gestión de llamadas entrantes en teleasistencia y movilización de recursos
- Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia
- Habilidades psicosociales para la atención telefónica

 **METODOLOGÍA**
Las sesiones en el aula serán teórico-prácticas

 **PRECIO**
Gratuito

 **TITULACIÓN OBTENIDA**
Diploma acreditativo



MÓDULO 0. FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA EMPLEABILIDAD (30h)

1. Habilidades para la empleabilidad
2. Herramientas y uso de las nuevas tecnologías para la búsqueda de empleo por internet

MÓDULO 1. FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA EN TELEASISTENCIA (60h)

1. Perfil personas usuarias y primera atención.

- 1.1 Tipología de las personas usuarias de teleasistencia.
- 1.2 Proceso de alta en un servicio de teleasistencia: Grabación de datos y atención primera llamada.
- 1.3 Protocolos de modificación de datos.
- 1.4 Tipos y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares.
- 1.5 Herramientas telemáticas: Gestión del expediente en la aplicación informática.
- 1.6 Actividades: Atención a personas en la primera llamada de teleasistencia. Simulación herramienta telemática.

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

- 2.1 Tipos de comunicación
- 2.2 Técnicas de comunicación con personas usuarias: escucha activa y escucha empática.
- 2.3 Tratamiento de las llamadas.
- 2.4 Tipologías de llamadas entrantes: petición de ayuda, comunicación de datos, primera conexión del sistemas y seguimiento del usuario...
- 2.5 Protocolos de actuación: Movilización recursos de la empresa y externos.

- 2.6 Tipos de actuación y recursos
- 2.7 Protocolos de selección de la información relevante, gestión administrativa.

2.8 Actividades: Gestión de llamadas entrantes en teleasistencia. Simulación diferentes codificaciones.

3. Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia

- 3.1 Protocolos para realizar las llamadas salientes.
- 3.2 Pautas de comunicación según el tipo de agenda.
- 3.3 Tipología de llamadas de seguimiento.
- 3.4 Proceso de programación de la agenda de seguimiento
- 3.5 Actividades: Simulación de emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.

4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica

- 4.1 Distintas situaciones de crisis.
- 4.2 Aplicación del protocolo de atención al usuario.
- 4.3 Técnicas de control emocional.
- 4.4 Actividades: habilidades psicosociales para la atención telefónica

5. Manejo de la información

- 5.1 Datos personales.
- 5.2 Principios de protección de datos.
- 5.3 Derechos de protección de datos.
- 5.4 Medidas de responsabilidad proactiva.
- 5.5 Funciones y obligaciones del personal.