

PROGRAMA SUPERIOR DE CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL: GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA UNE 158401:2007 (ONLINE)



350,00 € - 425,00 €

Este curso comprende una gran variedad de procesos y metodologías a desarrollar con el fin de proporcionar al/la alumno/a las competencias necesarias para desarrollarse en todos los niveles profesionales que requiere un Centro de Atención de Teleasistencia: responsable del centro de atención, coordinador/a, operador/a o teleoperador/a, supervisor/a de teleasistencia u oficial de la unidad móvil, así como las funciones de seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones que intervienen en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del propio coordinador técnico sectorial o bien supervisor.n

Categorías: [Atención Domiciliaria](#), [Cursos online](#), [Sanidad dietética y nutrición](#) |

INFORMACIÓN

| | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| Duración | 180 h |
| Modalidad | Online |
| Docencia | TUTOR PERSONAL |
| Prácticas | GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS |
| Método de pago | FINANCIACIÓN SIN INTERESES |
| Centro de empleo | AGENCIA DE COLOCACIÓN |
| Formación acreditada | CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE |

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

TEMA 1. INTRODUCCIÓN. ¿Qué es la teleasistencia? Necesidades que cubre. Oferentes del servicio. Red de servicio social. TEMA 2. GESTIÓN Y RECURSOS DE LA TELEASISTENCIA. Gestión del servicio de teleasistencia. Recursos humanos. Recursos materiales. Protocolos de Atención. Gestión de Calidad del servicio. TEMA 3. COLECTIVOS PRIORITARIOS A LOS QUE SE DIRIGE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. Introducción. Colectivo de mayores. Colectivo de discapacitados. Colectivo de enfermos mentales. TEMA 4. PARTICULARIDADES GERIÁTRICAS Y GERONTOLÓGICAS. Introducción. Geriátrica y gerontología. Asistencia geriátrica. Asistencia gerontológica. TEMA 5. PATOLOGÍAS DE LOS COLECTIVOS. Introducción. Grandes síndromes del anciano y del discapacitado. El envejecimiento y sus principales patologías. Discapacidad y sus principales patologías. Enfermedades mentales más frecuentes. Problemática biopsicosocial. TEMA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE LA TELEASISTENCIA. Introducción. Proceso de comunicación. Barreras de la comunicación. La escucha activa. La asertividad. Empatía. La inteligencia emocional. Perfil profesional del teleoperador. TEMA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. Introducción. Comunicación telefónica. Fases de la comunicación. La videoconferencia. Técnicas específicas. Actitudes. Expresiones y vocabulario. TEMA 8. LLAMADAS DE EMERGENCIA: TÉCNICAS RESOLUTIVAS DE CONFLICTOS. Introducción. Situaciones de conflicto.

