



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Programa Superior de Certificación Internacional: Gestión del Servicio de Teleasistencia UNE 158401:2007

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

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.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN

1. ¿Qué es la teleasistencia?
2. Necesidades que cubre
3. Oferentes del servicio
4. Red de servicio social

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y RECURSOS DE LA TELEASISTENCIA

1. Gestión del servicio de teleasistencia
2. Recursos humanos
3. Recursos materiales
4. Protocolos de Atención
5. Gestión de Calidad del servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COLECTIVOS PRIORITARIOS A LOS QUE SE DIRIGE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. Introducción
2. Colectivo de mayores
3. Colectivo de discapacitados
4. Colectivo de enfermos mentales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PARTICULARIDADES GERIÁTRICAS Y GERONTOLÓGICAS

1. Introducción
2. Geriátría y gerontología
3. Asistencia geriátrica
4. Asistencia gerontológica

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PATOLOGÍAS DE LOS COLECTIVOS

1. Introducción
2. Grandes síndromes del anciano y del discapacitado

3. El envejecimiento y sus principales patologías
4. Discapacidad y sus principales patologías
5. Enfermedades mentales más frecuentes
6. Problemática biopsicosocial

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE LA TELEASISTENCIA

1. Introducción
2. Proceso de comunicación
3. Barreras de la comunicación
4. La escucha activa
5. La asertividad
6. Empatía
7. La inteligencia emocional
8. Perfil profesional del teleoperador

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. Introducción
2. Comunicación telefónica
3. Fases de la comunicación
4. La videoconferencia
5. Técnicas específicas
6. Actitudes
7. Expresiones y vocabulario

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LLAMADAS DE EMERGENCIA: TÉCNICAS RESOLUTIVAS DE CONFLICTOS

1. Introducción
2. Situaciones de conflicto



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es