



**EUROINNOVA.ES**  
Líder en Formación a distancia

## ***Técnico Superior en Gestión del Servicio de Telesistencia UNE 158401:2007***

# ***Técnico Superior en Gestión del Servicio de Teleasistencia UNE 158401:2007***

**Duración:** 180 horas

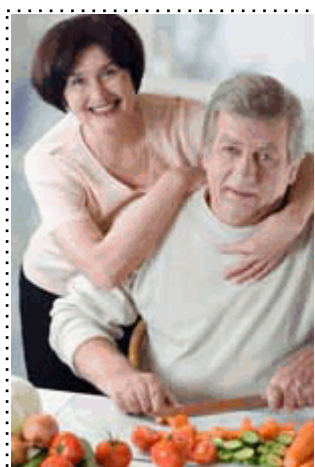
**Precio:** 180 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* Materiales didácticos, titulación oficial y gastos de envío incluidos.

## ***Descripción***

Formación para gestión integral del servicio de la teleasistencia que comprende una gran variedad de procesos y metodologías a desarrollar para el ejercicio de dicha profesión.



## A quién va dirigido

Este curso está dirigido a los profesionales de Servicios Sociales y trabajadores sociales que quieran ampliar sus conocimientos en este ámbito. En general, a todas aquellas personas interesadas en la gestión del servicio de teleasistencia coordinando equipos de teleoperadores de emergencias que trabajan en distintos tipos de centros de coordinación de urgencias y emergencias.

## Objetivos

- Conocer la utilidad de la Teleasistencia, quién puede proporcionar dicho servicio y el reglamento jurídico y la Ley que lo regulan.
- Estudiar las patologías que afectan a los usuarios de la teleasistencia para mejorar el servicio prestado.
- Cumplir el protocolo de actuación del servicio de teleasistencia.
- Formar al teleoperador en sus funciones como nexo de unión entre el usuario y el centro de atención.

## Para que te prepara

Este curso proporciona al alumno las competencias necesarias para desarrollarse en todos los niveles profesionales que requiere un Centro de Atención de Teleasistencia como responsable del centro de atención, coordinador/a, operador/a o teleoperador/a, supervisor/a de Teleasistencia u oficial de la unidad móvil. Dichos profesionales son los encargados de recibir la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda, así como realizando el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del propio coordinador técnico sectorial o bien supervisor.

## Salidas laborales

- Teleoperador gestor de demanda de emergencias.
- Operador de centros de coordinación de urgencias y emergencias.
- Teleoperador de central receptora de alarmas.
- Operador de servicio de teleasistencia.

## Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



## Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.

+ Información Gratis

[www.euroinnova.es](http://www.euroinnova.es)

Información y matrículas: 958 050 200

Fax: 958 050 244



## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail donde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en leer el manual teórico, a la vez que se responden las distintas cuestiones que se adjuntan al final de cada bloque temático.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, el "Cuaderno de Ejercicios" que se adjunta. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% del total de las respuestas).

## Materiales didácticos

- Manual teórico 'Gestión del Servicio de Teleasistencia UNE 158401:2007'
- Cuaderno de ejercicios



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



## **Plazo de finalización**

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido:

- **Master a distancia y online:** El plazo de finalización será de 12 meses a contar desde la fecha de recepción de las materiales del curso.

- **Curso a distancia y online:** El plazo de finalización será de 6 meses a contar desde la fecha de recepción de los materiales del curso.

En ambos casos, si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

## **Bolsa de empleo**

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

## **Club de alumnos**

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## **Revista digital**

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## **Programa formativo**

### **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.

Geriatría 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.