



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Máster en Gestión de Llamadas de Teleasistencia



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Máster en Gestión de Llamadas de Teleasistencia

**DURACIÓN:**

600 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.**CENTRO DE FORMACIÓN:**

Educa Business School



Titulación

- Titulación de Master en Gestión de Llamadas de Teleasistencia con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School 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).





Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Unidad Formativa de 425 horas de formación de postgrado, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019. Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX. Este Título es expedido por EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019. Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX. Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en Granada, a 11 de Noviembre de 2019.

Descripción

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs) ha conducido a la eclosión de una amplia gama de servicios sociales que permiten, a través de una línea de teléfono y un equipo informático específico de comunicaciones, atender desde el domicilio a personas mayores que viven solas y a personas que se encuentran en situación de dependencia. La teleasistencia, se consolida así, como un servicio de apoyo a la permanencia en casa de estos grupos poblacionales, cubriendo una serie de atenciones personalizadas que contribuyen a la mejora de sus condiciones de seguridad, potencian su independencia y autonomía, y facilitan la integración en su entorno normal de convivencia.



Objetivos

- Conocer los principios básicos y los principales dispositivos de teleasistencia, así como sus ámbitos de aplicación.
- Aprender a gestionar las llamadas entrantes y salientes en un servicio de teleasistencia.
- Conocer las principales herramientas, técnicas y habilidades para llevar a cabo un servicio de teleasistencia de calidad.
- Desarrollar habilidades comunicativas que permitan establecer comunicaciones eficaces entre teleoperadores y usuarios, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales.
- Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica.
- Analizar la importancia del trabajo en equipo para la prestación de un servicio de teleasistencia.

A quién va dirigido

Este Master en Gestión de Llamadas de Teleasistencia a todas aquellas personas que, bien por interés propio, bien por necesidad profesional, desean adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para poder ejercer como Teleoperador/a de teleasistencia.

Para qué te prepara

Este Master en Gestión de Llamadas de Teleasistencia le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Gestión de Llamadas de Teleasistencia.

Salidas Laborales

Servicio de teleasistencia.

Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



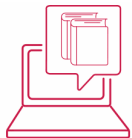
Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede 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, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. FUNDAMENTOS BÁSICOS EN TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS Y UTILIDADES DE LA TELEASISTENCIA

1. Conceptos generales de teleasistencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LEY DE DEPENDENCIA

1. Claves de la Ley de Dependencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y LA ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1. Introducción al Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD)
2. Organización del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia
3. Prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia

UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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 de Teleasistencia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COLECTIVOS A LOS QUE SE DIRIGE EL SERVICIO DE LA TELEASISTENCIA

1. Introducción a los colectivos a los que se dirige el Servicio de Teleasistencia
2. Colectivo de Mayores
3. Colectivo de Discapacitados
4. Colectivo de enfermos mentales
5. Colectivo de personas víctimas de violencia de género

6. Características de las personas excluidas del Servicio de Teleasistencia

PARTE 2. EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.
2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas.
3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias
4. Identificación del operador de referencia.
5. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.
6. Protocolos y pautas de actuación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMISIÓN DE LLAMADAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Protocolos para realizar las llamadas salientes.
2. Pautas de comunicación según el tipo de agenda:
3. Tipos de presentación.
4. Tipos y duración de la conversación.
5. Métodos para dirigir la conversación.
6. Tipos de despedida.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LLAMADAS EMITIDAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.
2. Casuística que requiere la elaboración de un informe.
3. Tipos de informes.
4. Sistemática para la elaboración de un informe:
5. Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe
6. Estructuración del informe
7. Redacción del informe
8. Presentación del informe al profesional competente.

PARTE 3. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN A PERSONA USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA

1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
2. Mayores.
3. Personas con discapacidad.

4. Mujeres víctimas de maltratos.
5. Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia: Personas con enfermedades mentales graves. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
6. Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
7. Proceso de alta en un servicio de teleasistencia: Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
8. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
9. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
10. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
11. Proceso de clasificación de Agendas: Agenda de felicitación. Pruebas de familiarización. Seguimiento. Medicación. Solicitar datos pendientes. Revisión médica. Alta hospitalaria. Seguimiento incidencia técnica. Agenda fin de ausencia. Seguimiento Expediente /equipo. Compañía. Programación de Agendas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

1. Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
2. Técnicas de comunicación con personas usuarias:
3. Tipos de comunicación.
4. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
5. Tratamiento de la llamada.
6. Tipologías de alarma.
7. Por pulsación del terminal.
8. Por activación de un dispositivo periférico.
9. Tipologías de llamadas entrantes:
10. Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos...
11. Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...
12. Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...
13. Tipos de actuación y recursos.
14. Intervención sólo desde el centro de atención.
15. Movilización recursos de la empresa.
16. Movilización recursos ajenos a la empresa
17. Movilización recursos propios del usuario.
18. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
19. Nivel 1: Atención verbal.
20. Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.

21. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
22. Protocolos de actuación:
23. De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
24. Ante comunicaciones informativas.
25. Ante emergencias.
26. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
27. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
28. Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMACIONES DE AGENDAS Y PARA SU SEGUIMIENTO.- Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.

1. Tipos de información.
2. Tipología de llamadas de seguimiento.
3. Gestión del expediente en la aplicación informática.
4. Apartados y registros que lo componen.
5. Códigos de la aplicación informática.
6. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
7. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
8. Casos en los que se programa.
9. Técnicas de programación.
10. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.
11. Tipos de informe.
12. Elementos que lo componen.
13. Técnicas para la elaboración de los informes.

PARTE 4. MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MANEJO DE HERRAMIENTAS TELEMÁTICAS DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal
2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (LOPD)
3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia
4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas
5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas
6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN SERVICIOS DE

TELEASISTENCIA

1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria
2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos
3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria
4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO DE HABILIDADES Y TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora
2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia
3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo
4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro
5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HABILIDADES PSICOSOCIALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria
2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis
3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés

PARTE 5. GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA UNE 158401:2007

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.Geriatría 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.