

Máster en Gestión de Llamadas de Teleasistencia



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Gestión de Llamadas de Teleasistencia



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

- Titulación de Master en Gestión de Llamadas de Teleasistencia con 1500 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



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con Examen Convulsivo, Categoría Profesional del Consejo Profesional de la UNEDCO (Borr. Resolución 0048)

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

Los objetivos de este Máster en Gestión de Llamadas de Teleasistencia son:

- 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.

Para qué te prepara

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.

A quién va dirigido

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

Con este Máster en Gestión de Llamadas de Teleasistencia el alumno podrá ampliar su formación profesional en el ámbito sanitario. Además, podrá mejorar sus expectativas laborales como asistente en el servicio de teleasistencia.

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 las 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. Geriátrica 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.

