

El profesional del servicio de teleasistencia

El profesional del servicio de teleasistencia

Duración: 80 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Objetivos:

CONOCER LA NORMATIVA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.- DETERMINAR QUÉ USUARIOS PUEDEN BENEFICIARSE DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.- DISTINGUIR LOS DIFERENTES TIPOS DE DISPOSITIVOS QUE SE PUEDEN UTILIZAR ASÍ COMO SU FUNCIONAMIENTO.- APRENDER TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.- CONOCER LOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE SUELEN PRESENTAR LAS PERSONAS DEPENDIENTES.- ADQUIRIR DESTREZAS PARA RESOLVER CONFLICTOS.- COMPRENDER LA NECESIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. 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 dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

UNIDAD DIDÁCTICA 1: EL PROFESIONAL DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA
1.1 DEFINICIÓN DE TELEASISTENCIA
1.2 EL PROFESIONAL DE TELEASISTENCIA
1.3 TAREAS DEL PROFESIONAL DE TELEASISTENCIA
1.4 ASPECTOS A TENER EN CUENTA DURANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
1.5 LO QUE NO DEBE OLVIDAR EL PROFESIONAL
QUÉ HEMOS APRENDIDO
TEST

UNIDAD DIDÁCTICA 2: EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. NORMATIVA
2.1 OBJETIVO
2.2 LA LEY 39/2006
2.2.1 ARTÍCULO 1
2.2.2 ARTÍCULO 2
2.2.3 ARTÍCULO 3
2.3 CATÁLOGO DE SERVICIOS
2.4 FUNCIONES DE LA TELEASISTENCIA
QUÉ HEMOS APRENDIDO
TEST

UNIDAD DIDÁCTICA 3: PRINCIPALES BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA. LAS PERSONAS DEPENDIENTES
3.1 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
3.1.1 COMPLEMENTOS DEL SERVICIO

© icaformación2026

3.1.2 OTROS DETALLES
3.2 DESTINATARIOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
3.2.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE USUARIOS
3.2.2 TIPOS DE USUARIOS
QUÉ HEMOS APRENDIDO
TEST

UNIDAD DIDÁCTICA 4: DISPOSITIVOS MÓVILES Y DE LOCALIZACIÓN
4.1 MODALIDADES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA
4.1.1 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA SIN UNIDAD MÓVIL
4.1.2 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA CON UNIDAD MÓVIL
4.2 CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS
4.2.1 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA COMPLETO
4.2.2 TERMINAL DEL USUARIO
4.2.3 UNIDAD DE CONTROL REMOTO
4.2.4 SISTEMA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS
QUÉ HEMOS APRENDIDO
TEST

UNIDAD DIDÁCTICA 5: ATENCIÓN PERSONAL Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO
5.1 EL PROCESO DE COMUNICACIÓN
5.1.2 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN
5.2 LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
5.3 ADAPTACIÓN DEL LÉXICO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO
5.4 HABILIDADES COMUNICATIVAS
5.4.1 LA ESCUCHA ACTIVA
5.4.2 LA EMPATÍA
5.4.3 LA ASERTIVIDAD
5.5 LA SONRISA TELEFÓNICA
5.6 RECOMENDACIONES DURANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
QUÉ HEMOS APRENDIDO
TEST

UNIDAD DIDÁCTICA 6: AFECCIONES Y PROBLEMAS MÁS COMUNES DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES
6.1 LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA
6.2 LAS PERSONAS MAYORES
6.3 LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
6.3.1 DISCAPACIDAD FÍSICA
6.3.2 DISCAPACIDAD PSÍQUICA
6.3.3 DISCAPACIDAD SENSORIAL

© icaformación2026

6.4 LAS PERSONAS ENFERMAS

QUÉ HEMOS APRENDIDO
TEST

UNIDAD DIDÁCTICA 7: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MOMENTOS CRÍTICOS CON PERSONAS DEPENDIENTES
7.1 LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS
7.1.1 TIPOS DE USUARIOS
7.2 ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN CONFLICTIVA
7.2.1 LAS HABILIDADES SOCIALES
7.2.2 ÁREAS DONDE TRABAJAR
7.3 TÉCNICAS PARA RESOLVER CONFLICTOS
7.3.1 PAUTAS PARA RESOLVER UN CONFLICTO
QUÉ HEMOS APRENDIDO
TEST

UNIDAD DIDÁCTICA 8: ORGANIZACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO
8.1 DIFERENCIA ENTRE GRUPO Y EQUIPO
8.1.1 FORMACIÓN DE UN EQUIPO
8.1.2 DEFINICIÓN DE QUIPO
8.1.3 ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA CONSTITUCIÓN DE UN EQUIPO
8.1.4 DEFINICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO
8.1.5 PRINCIPIOS BÁSICOS PARA TRABAJAR EN EQUIPO
8.2 LA DINÁMICA DEL TRABAJO EN EQUIPO
8.2.1 PROBLEMAS QUE PUEDEN SURGIR
8.3 VENTAJAS Y DIFICULTADES EN EL TRABAJO EN EQUIPO
8.4 LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO
8.4.1 CAPACIDADES DE LOS INTEGRANTES
QUÉ HEMOS APRENDIDO
TEST

© icaformación2026