Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia (MF1425_2)

Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia (MF1425_2)

Duración: 80 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

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.

© icaformación2025

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.

© icaformación2025

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:

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.
1.1. Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.
1.2. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.):
1.2.1. Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso.
1.2.2. Personal autorizado que accede a la aplicación
1.3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia
1.3.1. Atención de alarmas y de agendas.
1.4. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
1.5. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
1.6. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.
1.6.1. Normas de higiene.
1.6.2. Ergonomía.
1.6.3. Comunicación.
2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.
2.1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.
2.2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos:
2.2.1. Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones.
2.2.2. Técnicas de recogida de la opinión de las persona usuaria.
2.2.3. Técnicas de exposición de propuestas y alternativas.
2.3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.
2.4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.
2.4.1. Descripción de la Normativa.
2.4.2. Preservación del derecho de la intimidad.
3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.

© icaformación2025

3.1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.
3.2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.
3.2.1. Técnicas de comunicación.
3.2.2. Sistemas de participación activa.
3.3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.
3.4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.
3.4.1. Identificación de los formatos y medios técnicos.
3.5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.
3.5.1. Identificación de los formatos y medios técnicos.
4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.
4.1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.
4.2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis:
4.2.1. Transmisión de una imagen de profesionalidad.
4.2.2. Eficacia en la acogida y en la respuesta.
4.3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

© icaformación2025