



Contenido del curso



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



Fondos Europeos



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SEPE

Cámara
de Comercio de España

Cámara
Sevilla

GESTIÓN DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA II

Programa

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia

- Contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.
- Hardware y software de teleasistencia: tipos.
- Herramientas telemáticas: manipulación y regulación.
- Prevención de riesgos laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.

2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia

- Habilidades de escucha activa y de transmisión de información. Comunicación eficaz.
- Recogida de opinión de personas usuarias. Propuestas y alternativas.
- Derechos de la persona usuaria.
- Buenas prácticas profesionales. Preservación del derecho a la intimidad.

3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia

- Técnicas de trabajo en equipo. Cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Reuniones de trabajo: tipos. Actuación. Participación activa.
- Técnicas de comunicación. Compartir experiencias con el equipo de trabajo.
- Espacio físico de la persona operadora: orden y limpieza.
- Incidencias diarias. Protocolos de actuación.
- Propuestas de mejora. Transmisión a la persona responsable.

4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia

- Situaciones de crisis: tipos. Actuación.
- Técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Transmisión de ausencia de habilidades psicosociales propias.

5. Teleasistencia avanzada

- Tecnología aplicada a la teleasistencia.
- Telemedicina.
- Dispositivos centrales y periféricos. Instalación y mantenimiento. Dispositivos de detección.
- Dispositivos móviles de geolocalización.