



ÁREA: SANIDAD

EL PROFESIONAL DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

80 horas

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.

ÍNDICE:

UD1. EL PROFESIONAL DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1.1.El profesional de teleasistencia

UD2. EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. NORMATIVA

2.1.La normativa del servicio de teleasistencia

UD3. PRINCIPALES BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA. LAS PERSONAS DEPENDIENTES

3.1.Especificaciones del servicio de teleasistencia

3.2.Destinatarios del servicio de teleasistencia

UD4. DISPOSITIVOS MÓVILES Y DE LOCALIZACIÓN

4.1.Modalidades del servicio de teleasistencia

4.2.Condiciones técnicas de los equipos

UD5. ATENCIÓN PERSONAL Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

5.1.El proceso de comunicación

5.2.La comunicación telefónica

5.3.Adaptación del léxico a las características del usuario

5.4.Habilidades comunicativas

5.5.La sonrisa telefónica

5.6.Recomendaciones durante la comunicación telefónica



UD6. AFECCIONES Y PROBLEMAS MÁS COMUNES DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES

- 6.1.La situación de dependencia
 - 6.1.1.Las personas mayores
 - 6.1.2.Las personas con discapacidad
 - 6.1.3.Las personas enfermas

UD7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MOMENTOS CRÍTICOS CON PERSONAS DEPENDIENTES

- 7.1.Las situaciones conflictivas
- 7.2.Actuación ante una situación conflictiva. Las habilidades sociales
- 7.3.Técnicas para resolver conflictos

UD8. ORGANIZACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

- 8.1.La formación de un equipo
- 8.2.Definición del trabajo en equipo
- 8.3.Principios básicos para trabajar en equipo
- 8.4.La dinámica del trabajo en equipo
- 8.5.Ventajas y dificultades en el trabajo en equipo
- 8.6.La comunicación entre los miembros del equipo de trabajo