

ONV1UF1763 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:

Unidad Didáctica 1: EL PROFESIONAL DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA1.1 DEFINICIÓN DE TELEASISTENCIA1.2 EL PROFESIONAL DE TELEASISTENCIA1.3 TAREAS DEL PROFESIONAL DE TELEASISTENCIA1.4 ASPECTOS A TENER EN CUENTA DURANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA1.5 LO QUE NO DEBE OLVIDAR EL PROFESIONALQUÉ HEMOS APRENDIDOTESTUnidad Didáctica 2: EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. NORMATIVA2.1 OBJETIVO2.2 LA LEY 39/20062.2.1 ARTÍCULO 12.2.2 ARTÍCULO 22.2.3 ARTÍCULO 32.3 CATÁLOGO DE SERVICIOS2.4 FUNCIONES DE LA TELEASISTENCIAQUÉ HEMOS APRENDIDOTESTUnidad Didáctica 3: PRINCIPALES BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA. LAS PERSONAS DEPENDIENTES3.1 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA3.1.1 COMPLEMENTOS DEL SERVICIO3.1.2 OTROS DETALLES3.2 DESTINATARIOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA3.2.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE USUARIOS3.2.2 TIPOS DE USUARIOSQUÉ HEMOS APRENDIDOTESTUnidad Didáctica 4: DISPOSITIVOS MÓVILES Y DE LOCALIZACIÓN4.1 MODALIDADES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA4.1.1 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA SIN UNIDAD MÓVIL4.1.2 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA CON UNIDAD MÓVIL4.2 CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS4.2.1 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA COMPLETO4.2.2 TERMINAL DEL USUARIO4.2.3 UNIDAD DE CONTROL REMOTO4.2.4 SISTEMA DE ATENCIÓN DE LLAMADASQUÉ HEMOS APRENDIDOTESTUnidad Didáctica 5: ATENCIÓN PERSONAL Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO5.1 EL PROCESO DE COMUNICACIÓN5.1.2 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN5.2 LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA5.3 ADAPTACIÓN DEL LÉXICO A LAS CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO5.4 HABILIDADES COMUNICATIVAS5.4.1 LA ESCUCHA ACTIVA5.4.2 LA EMPATÍA5.4.3 LA ASERTIVIDAD5.5 LA SONRISA TELEFÓNICA5.6 RECOMENDACIONES DURANTE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICAQUÉ HEMOS APRENDIDOTESTUnidad Didáctica 6: AFECCIONES Y PROBLEMAS MÁS COMUNES DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES6.1 LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA6.2 LAS PERSONAS MAYORES6.3 LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD6.3.1 DISCAPACIDAD FÍSICA6.3.2 DISCAPACIDAD PSÍQUICA6.3.3 DISCAPACIDAD SENSORIAL6.4 LAS PERSONAS ENFERMASQUÉ HEMOS APRENDIDOTESTUnidad Didáctica 7: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MOMENTOS CRÍTICOS CON PERSONAS DEPENDIENTES7.1 LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS7.1.1 TIPOS DE USUARIOS7.2 ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN CONFLICTIVA7.2.1 LAS HABILIDADES SOCIALES7.2.2 ÁREAS DONDE TRABAJAR7.3 TÉCNICAS PARA RESOLVER CONFLICTOS7.3.1 PAUTAS PARA RESOLVER UN CONFLICTOQUÉ HEMOS APRENDIDOTESTUnidad Didáctica 8: ORGANIZACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO8.1 DIFERENCIA ENTRE GRUPO Y EQUIPO8.1.1

ONV1UF1763 El profesional del servicio de teleasistencia (80 horas)

FORMACIÓN DE UN EQUIPO8.1.2 DEFINICIÓN DE EQUIPO8.1.3 ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA CONSTITUCIÓN DE UN EQUIPO8.1.4 DEFINICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO8.1.5 PRINCIPIOS BÁSICOS PARA TRABAJAR EN EQUIPO8.2 LA DINÁMICA DEL TRABAJO EN EQUIPO8.2.1 PROBLEMAS QUE PUEDEN SURGIR8.3 VENTAJAS Y DIFICULTADES EN EL TRABAJO EN EQUIPO8.4 LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO8.4.1 CAPACIDADES DE LOS INTEGRANTESQUÉ HEMOS APRENDIDOTEST