

Curso Gestión de llamadas de teleasistencia



Duración
310 horas



Dirigido a
Desempleados



Ubicación
Comunidad de
Madrid



Modalidad
Presencial

Objetivos:

En el curso **Gestión de llamadas de teleasistencia** aprenderás a recibir, emitir y gestionar las llamadas para prestar el servicio de teleasistencia, manejando las herramientas telemáticas, técnicas de atención telefónica y habilidades psicosociales y de trabajo en equipo, dando respuesta a las necesidades y demandas de las personas

Requisitos:

Este curso está dirigido prioritariamente a trabajadores desempleados, con carácter general residentes en la Comunidad de Madrid, inscritos en la red de oficinas de empleo. Cuando los participantes sean trabajadores ocupados éstos deberán ser, con carácter general residentes en la Comunidad de Madrid o prestar sus servicios en centros de trabajo ubicados en la misma. **Requisitos:**

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente.
- Conocimientos de ofimática a nivel usuario.



Contenido del Programa:

Módulo 1: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia (MF1423_2)

Duración: 90 horas

Contenidos:

- Atención a persona usuarias en la primera llamada de teleasistencia.
- Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
 - Mayores.
 - Personas con discapacidad.
 - Mujeres víctimas de maltratos.
- Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia:
 - Personas con enfermedades mentales graves.
 - Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
 - Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
- Proceso de alta en un servicio de teleasistencia:
 - Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática.
 - Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos.
 - Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
 - Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
- Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
- Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
- Proceso de clasificación de Agendas:
 - Agenda de felicitación.
 - Pruebas de familiarización.
 - Seguimiento.
 - Medicación.
 - Solicitar datos pendientes.
 - Revisión médica.
 - Alta hospitalaria.
 - Seguimiento incidencia técnica.
 - Agenda fin de ausencia.
 - Seguimiento expediente /equipo.
 - Compañía.
 - Programación de Agendas.
- Gestión de llamadas entrantes en servicios de teleasistencia y movilización de recursos.



- Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
- Técnicas de comunicación con personas usuarias:
 - Tipos de comunicación.
 - Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
 - Tratamiento de la llamada.
 - Tipologías de alarma.
- Por pulsación del terminal.
- Por activación de un dispositivo periférico.
- Tipologías de llamadas entrantes:
 - Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos...
 - Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...
 - Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...
 - Tipos de actuación y recursos.
- Intervención sólo desde el centro de atención.
- Movilización recursos de la empresa.
- Movilización recursos ajenos a las empresa
- Movilización recursos propios del usuario.
- Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
- Nivel 1: Atención verbal.
- Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
- Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
- Protocolos de actuación:
 - De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
 - Ante comunicaciones informativas.
 - Ante emergencias.
 - De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
 - Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
 - Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

Módulo 2: Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia (MF1424_2)

Duración: 60 horas

Contenidos:

- Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia.
- Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.
- Sistemas de identificación y gestión de las agendas.





- Metodología para la planificación de las llamadas diarias:
- Identificación del operador de referencia.
- Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.
- Protocolos y pautas de actuación.

Módulo 3: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un servicio de teleasistencia (MF1425_2)

Duración: 80 horas

Contenidos:

- Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.
- Accesibilidad a la aplicación informática: uso de la contraseña personal.
- Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de datos (L.O.P.D.):
- Tipología de los datos de carácter personal a los que se tiene acceso.
- Personal autorizado que accede a la aplicación
- Tipos de hardware y de software de teleasistencia.
- Atención de alarmas y de agendas.
- Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
- Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
- Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.
- Normas de higiene.
- Ergonomía.
- Comunicación.

Módulo de prácticas profesionales no laborales de gestión de llamadas de teleasistencia (MP0416)

Duración: 80 horas

Contenidos:

- Proceso de atención y gestión de las llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia.
- Aplicación de los protocolos de actuación en el alta de una persona usuaria del servicio de teleasistencia.
- Planificación y gestión de las agendas.
- Utilización de la aplicación informática.
- Aplicación de los protocolos para iniciar la comunicación en la recepción de llamadas
- Elección y movilización de recursos en cada caso, en el caso de recepción de llamadas
- Identificación de los niveles de emergencia en las llamadas recibidas





- Codificación de las actuaciones realizadas en las llamadas recepcionadas
- Elaboración de los informes correspondientes de llamadas recibidas
- Registro de la información en las llamadas de seguimiento
- Programación de las agendas de seguimiento.
- Proceso de emisión y gestión de llamadas salientes.
- Organización y selección de las agendas a realizar en el turno de trabajo.
- Aplicación de los protocolos de actuación en la emisión y gestión de llamadas salientes.
- Codificación de la información solicitada y del suceso en el expediente informático.
- Redacción del informe tras la actuación.
- Manejo de herramientas, técnicas y habilidades psicosociales destinadas a la comunicación con el usuario
- Acceso al software y sistema de teleasistencia al iniciar el turno de trabajo, aplicando los protocolos que garanticen la comunicación con el usuario
- Cumplimiento de la normativa en prevención de riesgos de salud
- Aplicación de habilidades de escucha activa y de transmisión de información.
- Planteamiento de propuestas y alternativas respetando la decisión final de la persona usuaria.
- Aplicación de los protocolos de actuación y de técnicas de control en una situación de crisis del servicio de teleasistencia.
- Integración y comunicación en el centro de trabajo.
- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia de las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.





Contacta con nosotros:

¡Te lo ponemos fácil!

Ponemos a tu disposición los siguientes medios de contacto para resolver cualquier duda sobre nuestros cursos.

- Por correo electrónico: **formacionsubvencionada@cas-training.com**
- Por teléfono: llámanos gratis al **(+34) 91 553 61 62**
- Por nuestro **sitio web**: Visita nuestra página de contacto **aquí**.

