



# Manejo de herramientas técnicas y habilidades para la presentación de un servicio de teleasistencia

**Sku:** MF1425\_2\_V2

**Horas:** 80

## OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de manejar las herramientas técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia, En concreto el alumno será capaz de: Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas, Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio considerando los protocolos normativa y buenas prácticas profesionales, Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica, Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo,

## CONTENIDOS

Tema 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.) 1.3. Tipos de hardware y de software de teleasistencia 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 Tema 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 2.3. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria 2.4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales Tema 3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia 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 3.3. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo 3.4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro 3.5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras Tema 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 4.3. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés