

# El profesional del servicio de teleasistencia

AF: 40150

## OBJETIVO

- CONOCER LA NORMATIVA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
- DETERMINAR QUE USUARIOS PUEDEN BENEFICIARSE DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.
- DISTINGUIR LOS DIFERENTES TIPOS DE DISPOSITIVOS QUE SE PUEDEN UTILIZAR ASI COMO SU FUNCIONAMIENTO.
- APRENDER TECNICAS PARA LA COMUNICACION TELEFONICA.
- CONOCER LOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE SUELEN PRESENTAR LAS PERSONAS DEPENDIENTES.
- ADQUIRIR DESTREZAS PARA RESOLVER CONFLICTOS.
- COMPRENDER LA NECESIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO.

## ÍNDICE

### UNIDAD DIDACTICA 1: EL PROFESIONAL DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA

1.1 DEFINICION DE TELEASISTENCIA1.2 EL PROFESIONAL DE TELEASISTENCIA1.3 TAREAS DEL PROFESIONAL DE TELEASISTENCIA1.4

ASPECTOS A TENER EN CUENTA DURANTE LA COMUNICACION TELEFONICA1.5 LO QUE NO DEBE OLVIDAR EL PROFESIONALQUE

HEMOS APRENDIDOTESTUNIDAD DIDACTICA 2: EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA. NORMATIVA2.1 OBJETIVO2.2 LA LEY

39/20062.2.1 ARTICULO 12.2.2 ARTICULO 22.2.3 ARTICULO 32.3 CATALOGO DE SERVICIOS2.4 FUNCIONES DE LA

TELEASISTENCIAQUE HEMOS APRENDIDOTESTUNIDAD DIDACTICA 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 SELECCION DE

USUARIOS3.2.2 TIPOS DE USUARIOSQUE HEMOS APRENDIDOTESTUNIDAD DIDACTICA 4: DISPOSITIVOS MOVILES Y DE

LOCALIZACION4.1 MODALIDADES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA4.1.1 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA SIN UNIDAD

MOVIL4.1.2 SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA CON UNIDAD MOVIL4.2 CONDICIONES TECNICAS DE LOS EQUIPOS4.2.1

CONFIGURACION DEL SISTEMA COMPLETO4.2.2 TERMINAL DEL USUARIO4.2.3 UNIDAD DE CONTROL REMOTO4.2.4 SISTEMA DE

ATENCION DE LLAMADASQUE HEMOS APRENDIDOTESTUNIDAD DIDACTICA 5: ATENCION PERSONAL Y COMUNICACION CON EL

USUARIO5.1 EL PROCESO DE COMUNICACION5.1.2 ELEMENTOS DE LA COMUNICACION5.2 LA COMUNICACION TELEFONICA5.3

ADAPTACION DEL LEXICO A LAS CARACTERISTICAS DEL USUARIO5.4 HABILIDADES COMUNICATIVAS5.4.1 LA ESCUCHA ACTIVA5.4.2

LA EMPATIA5.4.3 LA ASERTIVIDAD5.5 LA SONRISA TELEFONICA5.6 RECOMENDACIONES DURANTE LA COMUNICACION

TELEFONICAQUE HEMOS APRENDIDOTESTUNIDAD DIDACTICA 6: AFECCIONES Y PROBLEMAS MAS COMUNES DE LAS PERSONAS

DEPENDIENTES6.1 LA SITUACION DE DEPENDENCIA6.2 LAS PERSONAS MAYORES6.3 LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD6.3.1

DISCAPACIDAD FISICA6.3.2 DISCAPACIDAD PSIQUICA6.3.3 DISCAPACIDAD SENSORIAL6.4 LAS PERSONAS ENFERMASQUE HEMOS

APRENDIDOTESTUNIDAD DIDACTICA 7: RESOLUCION DE CONFLICTOS Y MOMENTOS CRITICOS CON PERSONAS DEPENDIENTES7.1

LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS7.1.1 TIPOS DE USUARIOS7.2 ACTUACION ANTE UNA SITUACION CONFLICTIVA7.2.1 LAS

HABILIDADES SOCIALES7.2.2 AREAS DONDE TRABAJAR7.3 TECNICAS PARA RESOLVER CONFLICTOS7.3.1 PAUTAS PARA RESOLVER

UN CONFLICTOQUE HEMOS APRENDIDOTESTUNIDAD DIDACTICA 8: ORGANIZACION Y TRABAJO EN EQUIPO8.1 DIFERENCIA ENTRE

GRUPO Y EQUIPO8.1.1 FORMACION DE UN EQUIPO8.1.2 DEFINICION DE QUIPO8.1.3 ELEMENTOS QUE FAVORECEN LA

CONSTITUCION DE UN EQUIPO8.1.4 DEFINICION DE TRABAJO EN EQUIPO8.1.5 PRINCIPIOS BASICOS PARA TRABAJAR EN

EQUIPO8.2 LA DINAMICA DEL TRABAJO EN EQUIPO8.2.1 PROBLEMAS QUE PUEDEN SURGIR8.3 VENTAJAS Y DIFICULTADES EN EL

TRABAJO EN EQUIPO8.4 LA COMUNICACION ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE TRABAJO8.4.1 CAPACIDADES DE LOS

INTEGRANTESQUE HEMOS APRENDIDOTEST

