



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Ayudante en Teleasistencia (Titulación Universitaria + 8 Créditos ECTS)





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Sobre Inesalud

2 | Alianza

3 | Rankings

4 | Alianzas y acreditaciones

5 | By EDUCA
EDTECH
Group

6 | Metodología

7 | Razones por las que elegir Inesalud

8 | Financiación y Becas

9 | Metodos de pago

10 | Programa Formativo

11 | Temario

12 | Contacto

SOMOS INESALUD

INESALUD es una **institución educativa online** imprescindible para profesionales sanitarios que ansían conocimiento. Ofrecemos una **plataforma donde adquirir nuevas habilidades y actualizarse sin límites de tiempo o espacio**. Nuestro enfoque más valioso está en la **cercanía entre docentes y alumnos**, creándose así, un vínculo especial que trasciende las barreras virtuales

Dedicación, vocación y profesionalidad son atributos que reflejan a la perfección nuestro persistente objetivo por dar respuesta a la dinámica del sector. Proporcionamos a nuestros estudiantes una experiencia educativa comprometida, interactiva y de apoyo para que puedan enfrentarse a los desafíos del campo de la salud y desarrollarse como profesionales competentes y empáticos.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



Suma conocimiento
para avanzar en salud

ALIANZA INESALUD Y UNIVERSIDAD EUROPEA MIGUEL DE CERVANTES

La colaboración exitosa entre INESALUD y la Universidad Europea Miguel de Cervantes ha sido consolidada con éxito. En este sentido, ambas instituciones optan por una educación innovadora y singular, accesible para todos y adaptada a las necesidades individuales de cada estudiante.

Tanto INESALUD como la Universidad Cervantes Salud respaldan una enseñanza práctica y dinámica, adaptada a las demandas del actual mercado laboral, promoviendo el crecimiento personal y profesional de los estudiantes. Todo esto con el objetivo de contribuir a una transformación social liderada por expertos especializados en diversas áreas de conocimiento.

La democratización de la educación es uno de los principales objetivos de INESALUD y la Universidad Cervantes Salud, comprometiéndose a llevar la educación a todas partes del mundo, haciendo uso de las últimas innovaciones tecnológicas. Además, gracias a un equipo docente altamente cualificado y a plataformas de aprendizaje equipadas con tecnología educativa de vanguardia, se ofrece un seguimiento personalizado durante todo el proceso de formación.



[Ver en la web](#)



RANKINGS DE INESALUD

INESALUD es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online.

Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



[Ver en la web](#)

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



e-CAMPUS
UNIVERSITY



UNIVERSIDAD
NEBRIJA



SAN IGNACIO
UNIVERSITY
MIAMI, FL



UCAM
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE MURCIA



UCAV
www.ucavila.es



udima
UNIVERSIDAD A DISTANCIA
DE MADRID



Universidad Europea
Miguel de Cervantes

BY EDUCA EDTECH

INESALUD es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología EDUCA LXP permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar dónde, cuándo y cómo quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INESALUD



1. CONTENIDO DE CALIDAD

Diseñado cuidadosamente y actualizado día a día para adaptarse por completo a la realidad laboral del momento.



2. OPOSICIONES

Obtén puntos para la bolsa de trabajo gracias a los cursos de formación sanitaria acreditada baremables para oposiciones o concursos de la Administración Pública dependiendo de la última instancia de las bases de cada convocatoria.



3. METODOLOGÍA ONLINE

Apostando claramente por la inmediatez y la adaptabilidad requeridas en este nuevo paradigma educacional.



4. CLAUSTRO DE RENOMBRE

Profesores que trabajan en el sector sanitario.



5. FLEXIBILIDAD DE ESTUDIO

Garantizando la calidad y excelencia estés donde estés o sea cuando sea el momento en el que decidas estudiar.



6. BECAS Y FINANCIACIÓN

Benefíciate de las mejores becas y de un fácil sistema de financiación.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster 100 % sin intereses y disfruta de las becas disponibles.
¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL

20% Beca
PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS



Solicitar información

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin intereses de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)

Ayudante en Telesistencia (Titulación Universitaria + 8 Créditos ECTS)



DURACIÓN
200 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
8 ECTS

Titulación

Título Propio de Curso de Formación Permanente en Ayudante en Telesistencia expedido por la Universidad Europea Miguel de Cervantes acreditada con 8 Créditos Universitarios



Ver en la web

Descripción

Gracias a este Ayudante de Teleasistencia podrás conocer de primera mano los entresijos de los diferentes campos de la gestión de llamadas de teleasistencia, dentro del área profesional de la atención social. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para 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 usuarias y movilizandolos recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

Objetivos

Gracias a este curso podrás alcanzar los siguientes objetivos:

- Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.
- Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.
- Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

Para qué te prepara

Este curso está dirigido especialmente a profesionales sanitarios, si bien se trata de una titulación dentro de las enseñanzas propias de la Universidad que no habilita para el ejercicio profesional, por lo que según el artículo 37.7 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad para las titulaciones englobadas dentro de las enseñanzas propias que no requieren titulación universitaria previa para el acceso a los mismos, la finalidad de los mismos es la ampliación y actualización de conocimientos, competencias y habilidades formativas o profesionales que contribuyan a una mejor inserción laboral de los ciudadanos y de las ciudadanas sin titulación universitaria, por lo que estará abierto a toda persona sin titulación universitaria sanitaria de acceso que tenga interés en realizarla.

A quién va dirigido

Con este Ayudante de Teleasistencia se pretende dotar de la correspondiente formación técnica y teórica en el ámbito de la Teleasistencia, aportándole al alumnado una base sólida, construida a partir de los principios que rigen esta disciplina emergente. Al finalizar, el alumnado será capaz de formar parte del servicio de teleasistencia, desarrollando tanto habilidades administrativas y organizativas como habilidades psicosociales.

Salidas laborales

Desarrolla su actividad profesional en el ámbito público y privado, por cuenta ajena, en cualquier organización que disponga de Centro de Atención para la prestación de servicios de teleasistencia, bajo la

supervisión del profesional competente de nivel superior. Se ubica en el sector de servicios sociales y sociosanitarios, en las siguientes actividades productivas: recepción, emisión y gestión de llamadas, gestión administrativa y documental, coordinación y movilización de recursos personales, sociales, sanitarios y de emergencia. Entre las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes podemos destacar: Teleoperador/a de teleasistencia.

[Ver en la web](#)

TEMARIO

MÓDULO 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN A PERSONA USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA

1. Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
2. Mayores.
3. Personas con discapacidad.
4. Mujeres víctimas de maltratos.
5. 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
6. Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
7. 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.
8. Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
9. Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
10. Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
11. 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

1. Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
2. Técnicas de comunicación con personas usuarias:
3. Tipos de comunicación.
4. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
5. Tratamiento de la llamada.
6. Tipologías de alarma.
7. Por pulsación del terminal.
8. Por activación de un dispositivo periférico.
9. Tipologías de llamadas entrantes:
10. Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos...
11. Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar...
12. Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro...

13. Tipos de actuación y recursos.
14. Intervención sólo desde el centro de atención.
15. Movilización recursos de la empresa.
16. Movilización recursos ajenos a las empresa
17. Movilización recursos propios del usuario.
18. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
19. Nivel 1: Atención verbal.
20. Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
21. Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
22. Protocolos de actuación:
23. De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
24. Ante comunicaciones informativas.
25. Ante emergencias.
26. De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
27. Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
28. Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMACIONES DE AGENDAS Y PARA SU SEGUIMIENTO.- Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.

1. Tipos de información.
2. Tipología de llamadas de seguimiento.
3. Gestión del expediente en la aplicación informática.
4. Apartados y registros que lo componen.
5. Códigos de la aplicación informática.
6. Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
7. Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
8. Casos en los que se programa.
9. Técnicas de programación.
10. Procedimiento de elaboración del informe de actuación.
11. Tipos de informe.
12. Elementos que lo componen.
13. Técnicas para la elaboración de los informes.

MÓDULO 2. EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Localización de las Agendas en la aplicación informática: Listado.
2. Sistemas de identificación y gestión de las agendas.
3. Metodología para la planificación de las llamadas diarias:
4. Identificación del operador de referencia.
5. Organización de las llamadas en función del número, tipo y prioridad de acuerdo a un protocolo.
6. Protocolos y pautas de actuación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMISIÓN DE LLAMADAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Protocolos para realizar las llamadas salientes.

2. Pautas de comunicación según el tipo de agenda:
3. Tipos de presentación.
4. Tipos y duración de la conversación.
5. Métodos para dirigir la conversación.
6. Tipos de despedida.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LLAMADAS EMITIDAS EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria:
Codificación.
2. Casuística que requiere la elaboración de un informe.
3. Tipos de informes.
4. Sistemática para la elaboración de un informe:
5. Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe
6. Estructuración del informe
7. Redacción del informe
8. Presentación del informe al profesional competente.

MÓDULO 3. MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESENTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MANEJO DE HERRAMIENTAS TELEMÁTICAS DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Análisis de las distintas situaciones que pueda plantear la persona usuaria.
2. Intervención del operador con usuarias y organismos relacionados con la movilización de recursos:
3. Habilidades de escucha activa y de transmisión de información en las distintas situaciones.
4. Técnicas de recogida de la opinión de las persona usuaria.
5. Técnicas de exposición de propuestas y alternativas.
6. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.
7. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.
8. Descripción de la Normativa.
9. Preservación del derecho de la intimidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO DE HABILIDADES Y TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.
2. Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.
3. Técnicas de comunicación.
4. Sistemas de participación activa.
5. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.
6. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.
7. Identificación de los formatos y medios técnicos.
8. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.
9. Identificación de los formatos y medios técnicos.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HABILIDADES PSICOSOCIALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA.

1. Análisis de las distintas situaciones de crisis que pueda plantear la persona usuaria.
2. Aplicación del protocolo de atención al usuario en una situación de crisis:
3. Transmisión de una imagen de profesionalidad.
4. Eficacia en la acogida y en la respuesta.
5. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

Solicita información sin compromiso

¡Matriculome ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinova.com

 www.euroinova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web

 inesalud

 By
EDUCA EDTECH
Group