



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Máster en Gestión y Prestación de Servicios de Teleasistencia en Dependencia + Titulación Universitaria





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
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](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova 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 donde, cuando y como 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
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster 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 interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Máster en Gestión y Prestación de Servicios de Teleasistencia en Dependencia + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
6 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Gestión y Prestación de Servicios de Teleasistencia en Dependencia con 1500 horas expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings - Titulación Universitaria en Teleasistencia y Dependencia con 6 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A

Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER

La Dirección Académica







Con Estatuto Consultivo, Categoría Superior del Consejo Económico y Social de la UNEDCO (Plan: Resolución 1095)

Descripción

El Máster en Gestión y Prestación de Servicios de Teleasistencia en Dependencia es una formación de vanguardia diseñada para especialistas que desean impulsar su carrera en un sector en constante crecimiento. La situación socio-económica actual fomenta la urgencia de servicios de asistencia accesibles, siendo clave la teleasistencia para colectivos vulnerables. Este curso aborda temas esenciales como servicios sociocomunitarios, atención a personas dependientes, cooperación internacional y, especialmente, rayas en la innovación con la gestión de la teleasistencia en marcos de dependencia. Aparte de una sólida base teórica que incluye el estudio de la ley de dependencia y recursos de atención, el programa profundiza en habilidades gerenciales y de comunicación necesarias para una atención eficiente y sensible. El curso prepara para liderar servicios que atienden desde la diversidad cultural hasta las necesidades de los colectivos específicos dentro del ámbito de la dependencia. Elegir este curso significa apostar por una capacitación integral que reconoce las diversas facetas de la teleasistencia, preparando profesionales capaces de diseñar e implementar servicios de asistencia de alta calidad. Este máster es una inversión estratégica en el desarrollo profesional y la mejora continua de servicios esenciales para la sociedad.

Objetivos

- Dominar la Ley de Dependencia.
- Gestionar recursos de teleasistencia.
- Desarrollar intervenciones socialmente responsables.
- Manejar herramientas telemáticas.
- Crear planes de atención a la dependencia.
- Promover la autonomía de los usuarios.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva.

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

A quién va dirigido

Este Máster va dirigido a técnicos en servicios sociocomunitarios, profesionales del ámbito de la atención a la dependencia, trabajadores sociales, personal de ONGs y a todos aquel xlsx interesadx en la gestión y prestación óptima de servicios de teleasistencia. El programa incluye formación sobre desarrollo local, atención a colectivos específicos y técnicas avanzadas de comunicación y teleasistencia. Ideal para agentes de desarrollo y emprendedores sociales que busquen especializarse en el sector socio sanitario y en el manejo de la Ley de Dependencia.

Para qué te prepara

El curso de Máster en Gestión y Prestación de Servicios de Teleasistencia en Dependencia te capacita en la provisión eficiente de servicios sociocomunitarios, abordando la creación y gestión de empresas en este ámbito, las claves de la cooperación internacional y el desarrollo sostenible. Aprenderás sobre atención integral a personas dependientes, interrelación con colectivos específicos y manejo de herramientas y técnicas para la teleasistencia. Además, se enfoca en habilidades comunicativas y psicosociales para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

Salidas laborales

Egresados del Máster en Gestión y Prestación de Servicios de Teleasistencia en Dependencia destacan en entornos sociosanitarios, gestionando y coordinando recursos de atención a la dependencia. Oportunidades incluyen roles como técnicos en servicios sociocomunitarios, agentes de desarrollo local, especialistas en teleasistencia, y posiciones en ONG y cooperación internacional. Además, están capacitados para emprender y liderar proyectos que mejoran la calidad de vida de personas dependientes, siendo claves en la implementación de políticas de inclusión y asistencia.

TEMARIO

PARTE 1. SERVICIOS SOCIOCOMUNITARIOS

MÓDULO 1. SERVICIOS SOCIOCOMUNITARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS SOCIOCOMUNITARIOS. EL TÉCNICO DE SERVICIOS SOCIOCOMUNITARIOS

1. ¿Qué son los Servicios Sociocomunitarios?
2. ¿Por qué los Servicios Sociocomunitarios?
3. Fundamentación legal de los Servicios Sociocomunitarios
4. Servicios sociales sectoriales
5. Intervención Sociocomunitaria desde la Unión Europea
6. Técnico en Servicios Sociocomunitarios
7. Actitudes del técnico en Servicios Sociocomunitarios
8. Protagonistas en participación comunitaria
9. Ámbito de actuación del técnico en Servicios Sociocomunitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIOCOMUNITARIOS

1. Planificación estratégica de Servicios Sociocomunitarios
2. Atención a personas dependientes. Diversificación de servicios en función del colectivo destinatario
3. La Animación Sociocultural como acción asistencial transversal

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO LOCAL

1. Desarrollo local
2. Recursos para el desarrollo local
3. Los agentes de desarrollo local
4. La agencia de empleo y desarrollo local

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FIGURA DEL AGENTE DE DESARROLLO LOCAL

1. El papel de las universidades
2. La empresa como agente de desarrollo
3. Los movimientos sociales
4. Actividad de los agentes privados o públicos en el desarrollo local
5. Esquema organizativo de los agentes de desarrollo local
6. La figura del AEDL
7. Metodología de los procesos de desarrollo local
8. La planificación estratégica

MÓDULO 2. CREACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CREACIÓN DE EMPRESAS

1. Introducción
2. La idea empresarial
3. Generación de ideas de negocio
4. Factores de fracaso
5. Factores de éxito
6. Riesgos
7. El plan de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PASOS A SEGUIR EN EL PLAN DE EMPRESA. PLAN DAFO

1. Introducción
2. Descripción del negocio. Productos o servicios
3. Estudio de mercado
4. Plan de Marketing
5. Plan de producción / descripción técnica
6. Infraestructuras
7. Organización y Recursos Humanos
8. Plan financiero
9. Valoración del riesgo. Valoración del proyecto
10. Estructura legal. Forma jurídica
11. Estudio de mercado
12. Matriz DAFO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PLAN DE MARKETING

1. Introducción
2. Variables que integran el Marketing
3. Marketing con causa

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PLAN DE PRODUCCIÓN O PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Introducción
2. Decisiones del plan de producción o prestación de servicios
3. Infraestructuras
4. Recursos Humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PLAN FINANCIERO

1. Introducción
2. Plan de inversiones iniciales
3. Plan de financiación inicial
4. Forma jurídica de la empresa
5. Valoración final y viabilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 10. MICROCRÉDITOS: INSTRUMENTO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO

1. Introducción
2. ¿Qué son los microcréditos?
3. Las Instituciones de Microcréditos
4. Las finanzas en la economía y el desarrollo

5. Microcrédito y reducción de pobreza
6. Administración de los fondos destinados al microcrédito. Los Sistemas Financieros Descentralizados
7. Los microcréditos en la Ayuda Oficial al Desarrollo español

MÓDULO 3. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 11. GESTIÓN DE ENTIDADES VOLUNTARIAS. ASOCIACIONES, FUNDACIONES, ONGS

1. Introducción
2. Teorías que justifican su desarrollo
3. Delimitación del Tercer Sector
4. Situación internacional del Tercer Sector
5. Tercer Sector en España
6. Importancia de la comunicación en el Tercer Sector
7. Recursos humanos de las entidades sin ánimo de lucro
8. Gestión de las entidades no lucrativas
9. El voluntariado

UNIDAD DIDÁCTICA 12. DESARROLLO SOSTENIBLE

1. Introducción
2. Desarrollo y Medio Ambiente
3. Desarrollo sostenible
4. Derechos Humanos y Desarrollo Sostenible
5. Derecho Ambiental Internacional
6. ¿Qué podemos hacer nosotros?

UNIDAD DIDÁCTICA 13. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y PAÍSES EN VÍAS DE DESARROLLO

1. Introducción
2. Derechos Humanos y Comunicación
3. El Fundraising como estrategia comunicativa
4. Desarrollo de las Sociedades de la Información
5. Rol de las TIC en el proceso de desarrollo
6. Cooperación entre los países en vías de desarrollo

MÓDULO 4. ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 14. INTRODUCCIÓN A LA LEY DE DEPENDENCIA

1. Ley de Dependencia análisis de los sistemas de género

UNIDAD DIDÁCTICA 15. AYUDAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA AUTONOMÍA Y LA REDUCCIÓN DE LA DEPENDENCIA

1. Conceptualización y tipología
2. Adaptaciones en las viviendas

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LOS PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS

1. Necesidades de las familias cuidadoras y objetivos de la intervención
2. Programas de información, orientación y asesoramiento

MÓDULO 5. INMIGRACIÓN, GÉNERO Y DROGODEPENDENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 17. SITUACIÓN SOCIAL DEL INMIGRANTE

1. Introducción
2. El contexto de la llegada
3. Caracterización de los inmigrantes
4. Causas de la inmigración
5. Riesgos de la exclusión social

UNIDAD DIDÁCTICA 18. LA INTERVENCIÓN EN LA SOCIEDAD DE ACOGIDA

1. Supuestos generales
2. Intervención
3. Niveles de intervención
4. Diseño y elaboración de proyectos de acción social
5. Gestión de proyectos de asistencia a inmigrantes
6. Las esferas de intervención política y administrativa en materia de inmigración
7. Sensibilización contra el racismo e interculturalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 19. PROBLEMÁTICA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

1. Perspectiva actual. La hondura del problema
2. Consideraciones históricas 234
3. Mitos y prejuicios acerca de la violencia de género

UNIDAD DIDÁCTICA 20. CONCEPTO DE VIOLENCIA DE GÉNERO

1. Violencia y Género
2. Conceptos clave en la violencia de género
3. Algunas aproximaciones al concepto de violencia de género

UNIDAD DIDÁCTICA 21. DROGODEPENDENCIAS

1. Adicciones
2. ¿Qué es una droga?
3. Conceptos básicos
4. Clasificación de las drogas
5. Drogas de síntesis o drogas de diseño
6. Psicología del drogodependiente y patologías de las dependencias

UNIDAD DIDÁCTICA 22. INTRODUCCIÓN A LA PREVENCIÓN DEL CONSUMO

1. Factores de riesgo y protección
2. Prevención de las drogodependencias en distintos ámbitos

PARTE 2. LEY DE DEPENDENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE REFERENCIA PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY 39/2006 DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

1. Normativa relacionada con la "Discapacidad" y la "Dependencia"
2. Conceptos básicos
3. Destinatarios
4. Relaciones entre las Administraciones y cambios de residencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN PARA LA SOLICITUD Y OBTENCIÓN DE LAS PRESTACIONES QUE OTORGA LA LEY.

1. Solicitud de la valoración: Fases y trámites
2. Valoración de la situación de dependencia y baremo a utilizar
3. Prestaciones del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD): Servicios, centros y ayudas económicas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CUIDADORES.

1. Concepto y requisitos
2. Situación profesional de los cuidadores

PARTE 3. RECURSOS EN ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

MODULO 1. LA LEY DE DEPENDENCIA Y EL SAAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA LEY DE DEPENDENCIA

1. Ley de Dependencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SISTEMA PARA LA AUTONOMÍA Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1. Introducción
2. Estructura del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia
3. Prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

MODULO 2. AYUDAS A LA DEPENDENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS AYUDAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA AUTONOMÍA Y LA REDUCCIÓN DE LA DEPENDENCIA

1. Conceptualización y tipología.
2. Adaptaciones en las viviendas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN CON FAMILIAS

1. Necesidades de las familias cuidadoras y objetivos de la intervención.
2. Programas de información, orientación y asesoramiento.

MODULO 3. ANÁLISIS DE SERVICIOS INTERMEDIOS Y MODELOS DE ALOJAMIENTO DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS INTERMEDIOS. ESTANCIAS TEMPORALES Y CENTROS DE DÍA

1. Introducción
2. Las estancias de día en centros gerontológicos.
3. Las estancias temporales en residencias u otros alojamientos.
4. Los centros de día para personas mayores dependientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS RESIDENCIAS Y LOS MODELOS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVOS A LAS RESIDENCIAS

1. Las Residencias
2. Modelos de Alojamientos Alternativos a las Residencias
3. El Acogimiento Familiar de Personas Mayores Dependientes

MODULO 4. DIRECCIÓN TÉCNICA-ADMINISTRATIVA EN INSTITUCIONES SOCIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PLAN GENERAL DE INTERVENCIÓN (PGI). SERVICIOS Y PROGRAMAS

1. Introducción
2. Servicios de las Instituciones Sociosanitarias
3. Programas de Intervención
4. Sistema de acceso a los servicios públicos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS Y SOPORTES DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN BÁSICA

1. Recursos económicos. Pensiones y sus tipos.
2. Prestaciones del régimen general de la seguridad social.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PRESTACIONES Y SERVICIOS PARA LAS PERSONAS MENORES DE 65 AÑOS DEPENDIENTES

1. Colectivos fundamentales.
2. Recursos existentes.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONCLUSIONES FINALES

1. A modo de conclusión.
2. Conclusiones.

PARTE 4. TELEASISTENCIA Y DEPENDENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN TELEASISTENCIA

1. Proceso de gestión de llamadas en un servicio de teleasistencia
 1. - Protocolo de identificación de la llamada
 2. - Cómo transmitir información a los usuarios/as

3. - Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática
4. - Especificaciones de actualización de datos
2. Técnicas de comunicación con personas usuarias
 1. - Características más comunes de los usuarios/as
 2. - Tipos de comunicación
 3. - Tratamiento de la llamada
3. Tipologías de la alarma
 1. - Por pulsación del terminal
 2. - Por activación de un dispositivo periférico
4. Tipologías de llamadas entrantes
 1. - Petición de ayuda
 2. - Comunicación de datos
 3. - Seguimiento del usuario/a y control del sistema
5. Tipos de actuaciones y recursos
 1. - Intervención desde el centro de atención
 2. - Movilización de recursos de la empresa
6. Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación
 1. - Nivel 1: atención verbal
 2. - Nivel 2: atención verbal y movilización de recursos
 3. - Nivel 3: seguimientos y atención personal
7. Protocolos de actuación
 1. - De inicio de la comunicación
 2. - Ante emergencias

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EMISIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES EN TELEASISTENCIA

1. Organización de la jornada de trabajo en el servicio de teleasistencia
 1. - Llamadas de agenda
 2. - Sistemas de identificación y gestión de las agendas
 3. - Metodología para la planificación de las llamadas diarias
2. Emisión de llamadas en los servicios de teleasistencia
 1. - Protocolos para realizar las llamadas
 2. - Pautas de comunicación según el tipo de agenda

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS, HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. Manejo de las herramientas telemáticas de los servicios de teleasistencia
 1. - Tipos de hardware y software en la teleasistencia
 2. - Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas
 3. - Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas
2. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia
 1. - Análisis de las distintas situaciones de crisis que puede plantear la persona usuaria
 2. - Aplicación del protocolo de atención al usuario/a en una situación de crisis
 3. - Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: ansiedad y estrés
3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia
 1. - Técnicas de trabajo en equipo y cooperación
 2. - Metodología para la actuación y la participación en reuniones de trabajo
 3. - Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA DEPENDENCIA

1. La regulación legal de la dependencia
 1. - Conceptos básicos
 2. - Derechos y obligaciones de las personas en situación de dependencia
2. La dependencia y el proceso de valoración
 1. - Valoración de la situación de dependencia
3. Reconocimiento de la situación de dependencia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA Y TELEEMERGENCIAS

1. Análisis de las iniciativas y programas sociosanitarios
2. Modelos de coordinación
 1. - Coordinación sociosanitaria
 2. - Red de atención sociosanitaria
3. Coordinación sociosanitaria
 1. - Coordinación en el Servicio de Ayuda a Domicilio
 2. - Coordinación sociosanitaria y teleemergencias

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SERVICIOS Y PRESTACIONES DEL SISTEMA

1. El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia
 1. - Marco competencial
 2. - El Consejo Territorial del SAAD
 3. - Órganos Consultivos del SAAD
2. Prestaciones del SAAD
 1. - Catálogo de servicios prestados
 2. - Red de servicios del SAAD
3. Prestaciones económicas
4. Servicios de promoción de la autonomía personal y de atención y cuidado
5. Incompatibilidad de las prestaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SALUD Y ENFERMEDAD

1. - Salud y enfermedad
2. - Protección de la salud
3. - Factores que determinan la salud

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COLECTIVOS ESPECÍFICOS: NECESIDADES FISIOLÓGICAS Y PSICOSOCIALES

1. Envejecimiento poblacional
 1. - Longevidad y esperanza máxima de vida
 2. - Diferentes conceptos de edad
 3. - Envejecimiento activo
2. Aspectos psicológicos del envejecimiento
 1. - Aspectos generales
 2. - Cambios afectivos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. COLECTIVO ESPECÍFICO II: NECESIDADES FISIOLÓGICAS Y PSICOSOCIALES

1. Personas en situación de dependencia
2. Intervención en función de la situación de dependencia
3. Recursos para la atención de las personas en situación de dependencia
4. Servicios de atención primaria
5. Servicios de atención domiciliaria
6. Servicios y/o Centros de atención diurna

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL APOYO PSICOLÓGICO A PACIENTES

1. Apoyo psicológico
2. Objetivos del apoyo psicológico
3. Principales factores estresores
4. Estrés
5. Síndrome del quemado
6. Técnicas de ayuda psicológica
 1. - Técnica de ayuda mutua
 2. - Técnicas de ventilación emocional y afrontamiento de situaciones críticas
 3. - Técnicas de control de estrés

PARTE 5. 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. Técnicas de manipulación y regulación de las herramientas telemáticas.
4. Identificación de las incidencias y protocolo de actuación para la resolución de las mismas.
5. Aplicación de la prevención de riesgos laborales en teleasistencia.

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. Aplicación de los Derechos de la persona usuaria.
4. Aplicación de las buenas prácticas profesionales.

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. Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.
4. Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.
5. Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.

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. Técnicas de control interno en servicios de teleasistencia: Ansiedad y Estrés.

PARTE 6. INTERRELACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA PERSONA DEPENDIENTE Y SU ENTORNO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE RELACIONADOS CON LOS PRINCIPALES TRASTORNOS GENERALES

1. Retardo mental
2. Parálisis cerebral infantil
3. Autismo
4. Parkinson
5. Alzheimer
6. Esclerosis lateral amiotrófica
7. Esclerosis múltiple
8. Deficiencias auditivas
9. Deficiencias visuales
10. Sordoceguera
11. Consideración por la situación específica de cada persona con problemas de lenguaje y comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS DEPENDIENTES

1. El proceso de comunicación
2. Necesidades especiales de comunicación
3. Discapacidades
4. Salud mental
5. Minorías étnicas
6. Otros
7. Problemas de comunicación y lenguaje
8. Estrategias y recursos de intervención comunicativa
9. Sistemas alternativos de comunicación
10. Concepto y clasificación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA FAVORECER LA RELACIÓN SOCIAL Y LAS ACTIVIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO

1. Estrategias de intervención en comunicación
2. Proceso de selección del sistema alternativo de comunicación
3. Recursos comunicativos
4. Técnicas de comunicación alternativa y aumentativa para personas deficiencias físicas, motrices y psíquicas
5. Técnicas de comunicación alternativa y aumentativa para personas deficiencias sensoriales
6. Ayudas técnicas en la comunicación alternativa y aumentativa. Ayudas técnicas para la información y la señalización
7. Técnicas de observación de la evolución general de la persona dependiente

8. Sensibilidad ante los problemas de comunicación de las personas dependientes

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme 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@euroinnova.com

 www.euroinnova.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



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group