



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Postgrado en Telesistencia Domiciliaria, Sanitaria y Social





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 estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente 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**  
INTERNACIONAL 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

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 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**.

## 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

## Postgrado en Telesistencia Domiciliaria, Sanitaria y Social



**DURACIÓN**  
300 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPAÑAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

TITULACIÓN 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.



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Descripción

---

Este curso en Telesistencia Domiciliaria, Sanitaria y Social le ofrece una formación especializada en la materia y una formación para gestión integral del servicio de la telesistencia que comprende una gran variedad de procesos y metodologías a desarrollar para el ejercicio de dicha profesión.

## Objetivos

---

Los objetivos a alcanzar con la realización de este Posgrado en Telesistencia son los siguientes:

- Conocer la normativa del servicio de telesistencia.
- Determinar qué usuarios pueden beneficiarse del servicio de telesistencia.
- Distinguir los diferentes tipos de dispositivos que se pueden utilizar así como su funcionamiento.
- Aprender técnicas para la comunicación telefónica.
- Conocer los principales problemas que suelen presentar las personas dependientes.
- Adquirir destrezas para resolver conflictos.
- Comprender la necesidad de trabajar en equipo.
- Conocer la utilidad de la Telesistencia, quién puede proporcionar dicho servicio y el reglamento jurídico y la Ley que lo regulan.
- Estudiar las patologías que afectan a los usuarios de la telesistencia para mejorar el servicio prestado.
- Cumplir el protocolo de actuación del servicio de telesistencia.
- Formar al teleoperador en sus funciones como nexo de unión entre el usuario y el centro de atención.

## A quién va dirigido

---

Este Posgrado en Telesistencia Domiciliaria, Sanitaria y Social está dirigido a los profesionales de Servicios Sociales y trabajadores sociales que quieran ampliar sus conocimientos en este ámbito. En general, a todas aquellas personas interesadas en la gestión del servicio de telesistencia coordinando equipos de teleoperadores de emergencias que trabajan en distintos tipos de centros de coordinación de urgencias y emergencias.

## Para qué te prepara

---

Este Posgrado en Telesistencia Domiciliaria, Sanitaria y Social proporciona al alumno las competencias necesarias para desarrollarse en todos los niveles profesionales que requiere un Centro de Atención de Telesistencia. Como responsable del centro de atención, coordinador/a, operador/a o teleoperador/a, supervisor/a de Telesistencia u oficial de la unidad móvil. Dichos profesionales son los encargados de recibir la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda. Así como realizar el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Salidas laborales

---

Tras realizar este Posgrado online, podrás trabajar como teleoperador gestor de demanda de emergencias y operador de centros de coordinación de urgencias y emergencias. Desarrollate desempeñando las funciones de teleoperador de central receptora de alarmas y conviértete en profesional operador de servicio de teleasistencia.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### PARTE 1. GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN.

1. ¿Qué es la teleasistencia?
2. Necesidades que cubre.
3. Oferentes del servicio.
4. Red de servicio social.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y RECURSOS DE LA TELEASISTENCIA.

1. Gestión del servicio de teleasistencia.
2. Recursos humanos.
3. Recursos materiales.
4. Protocolos de Atención.
5. Gestión de Calidad del servicio.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COLECTIVOS PRIORITARIOS A LOS QUE SE DIRIGE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

1. Introducción.
2. Colectivo de mayores.
3. Colectivo de discapacitados.
4. Colectivo de enfermos mentales.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PARTICULARIDADES GERIÁTRICAS Y GERONTOLÓGICAS.

1. Introducción.
2. Geriátría y gerontología.
3. Asistencia geriátrica.
4. Asistencia gerontológica.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PATOLOGÍAS DE LOS COLECTIVOS.

1. Introducción.
2. Grandes síndromes del anciano y del discapacitado.
3. El envejecimiento y sus principales patologías.
4. Discapacidad y sus principales patologías.
5. Enfermedades mentales más frecuentes.
6. Problemática biopsicosocial.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE LA TELEASISTENCIA.

1. Introducción.
2. Proceso de comunicación.
3. Barreras de la comunicación.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. La escucha activa.
5. La asertividad.
6. Empatía.
7. La inteligencia emocional.
8. Perfil profesional del teleoperador.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

1. Introducción.
2. Comunicación telefónica.
3. Fases de la comunicación.
4. La videoconferencia.
5. Técnicas específicas.
6. Actitudes.
7. Expresiones y vocabulario.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. LLAMADAS DE EMERGENCIA: TÉCNICAS RESOLUTIVAS DE CONFLICTOS.

1. Introducción.
2. Situaciones de conflicto.

### PARTE 2. 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.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Teléfonos 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](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://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!

España     

Latino America  

Reública Dominicana  

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group