

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	MANEJO DE HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TELEASISTENCIA	DURACIÓN	80
Código	MF1425_2		
Familia profesional	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD		
Área Profesional	Atención social		
Certificado de profesionalidad	GESTIÓN DE LLAMADAS DE TELEASISTENCIA	Nivel	2
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia	Duración	90
	Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia		60
	Prácticas profesionales no laborales		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Manejar aplicaciones informáticas del servicio de teleasistencia que permitan la comunicación con la persona usuaria y la gestión de sus demandas.

- CE1.1 Indicar el modo de dar comienzo al turno de trabajo a partir de utilización de la contraseña personal.
- CE1.2 Indicar la importancia de la confidencialidad de la contraseña personal en la operativa del servicio para identificar al trabajador garantizando la inaccesibilidad a los datos personales registrados en la aplicación informática por personal no autorizado.
- CE1.3 Explicar el modo de dar respuesta a las alarmas y agendas de la teleasistencia utilizando distintos software de teleasistencia.
- CE1.4 Reconocer el modo de garantizar la comunicación con la persona usuaria cuando se manipulan y regulando las herramientas telemáticas.
- CE1.5 Identificar las incidencias y contingencias más usuales que pueden surgir en la utilización de las herramientas telemáticas indicando el protocolo y actuación a seguir.
- CE1.6 Reconocer la forma de prevenir los riesgos sobre la salud de cada profesional y equipo de trabajo aplicando normas de higiene, ergonomía y comunicación.
- CE1.7 Explicar la forma de transmitir incidencias y anomalías indicando el orden de comunicación jerárquico.
- CE1.8 En un proceso de manejo de herramientas telemáticas en un servicio de teleasistencia:
 - Iniciar el turno de trabajo a través del registro personal en el software y sistema de teleasistencia teniendo acceso a los datos del expediente de la persona usuaria.
 - Manejar las herramientas telemáticas siguiendo los protocolos.
 - Garantizar la comunicación con la persona usuaria manipulando las herramientas telemáticas.
 - Prevenir los riesgos de salud aplicando las normas de higiene, ergonomía y comunicación.
 - Transmitir al profesional competente de nivel superior cualquier incidencia o anomalía.

C2: Aplicar las técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos.

- CE2.1 Identificar habilidades de escucha activa y de transmisión de información relacionándolas con distintas situaciones que se puedan plantear en un servicio de teleasistencia.
- CE2.2 Reconocer la forma de obtener la opinión de la persona usuaria garantizando el respeto a su decisión final.
- CE2.3 Explicar la importancia de preservar el derecho a la intimidad de la persona usuaria de forma que se mantenga la confidencialidad de la información.
- CE2.4 Identificar protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales aplicables a un servicio de teleasistencia.

CE2.5 En un proceso de utilización de técnicas de comunicación telefónica con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos:

- Emplear habilidades de escucha activa y de transmisión de información utilizando técnicas acordes a cada situación.
- Facilitar propuestas y alternativas, en caso necesario.
- Recoger la opinión de la persona usuaria garantizando su decisión final.

C3: Aplicar habilidades de trabajo en equipo que faciliten la comunicación horizontal y vertical entre los distintos miembros del equipo de trabajo.

CE3.1 Aplicar técnicas para fomentar la cooperación entre los miembros de un equipo de trabajo, de forma que cada miembro afiance sus conocimientos y capacidad sirviéndose de la experiencia del resto.

CE3.2 Indicar la forma de mantener el espacio físico ordenado facilitando el desempeño del trabajo del turno siguiente.

CE3.3 Presentar las formas de trasladar al resto del equipo las incidencias, favoreciendo el feedback de información y la actualización de protocolos.

CE3.4 Explicar técnicas de comunicación que fomenten la participación activa en las reuniones de equipo.

CE3.5 Enumerar y explicar la utilización de los distintos formatos y medios técnicos que permiten la transmisión de información de un turno a otro garantizando actuaciones coordinadas.

CE3.6 Reconocer las distintas formas de transmitir las incidencias diarias y propuestas de mejora a los miembros del equipo.

C4: Aplicar habilidades psicosociales para afrontar posibles situaciones de crisis generadas en un servicio de teleasistencia.

CE4.1 Identificar protocolos de actuación ante situaciones de crisis explicando la forma de garantizar una respuesta rápida y eficaz a las personas usuarias.

CE4.2 Indicar formas de afrontar las situaciones de crisis aplicando técnicas de control de estrés.

CE4.3 En una de situación de crisis generada en el servicio de teleasistencia:

- Aplicar el protocolo dando una respuesta rápida y eficaz.
- Emplear habilidades psicosociales acordes a la situación.
- Transmitir al profesional competente la percepción de ausencia de habilidades para dar respuesta a las situaciones de crisis.

Contenidos:

1. Manejo de herramientas telemáticas de servicios de teleasistencia.

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

2. Técnicas de comunicación telefónica en servicios de teleasistencia.

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

3. Desarrollo de habilidades y técnicas de trabajo en equipo en servicios de teleasistencia.

- Aplicación de los protocolos de orden y limpieza en el espacio físico de la persona operadora.
- Técnicas de trabajo en equipo y cooperación entre miembros del servicio de teleasistencia.
 - Técnicas de comunicación.
 - Sistemas de participación activa.
- Metodología para actuación y participación en reuniones de trabajo.
- Protocolos de transmisión de la información de un turno a otro.

- Identificación de los formatos y medios técnicos.
- Protocolos de comunicación de las incidencias diarias y propuestas de mejoras.
- Identificación de los formatos y medios técnicos.

4. Habilidades psicosociales para la atención telefónica en servicios de teleasistencia.

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

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.