

Ficha de orientación al alumno para su participación en la acción formativa

Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia (MF1424_2)

¿A quién está dirigido este Módulo Formativo?

Trabajadores **ocupados**, con interés y motivación por desarrollar su carrera 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.

¿Qué contenidos se desarrollan en este Módulo Formativo?

Organización de la jornada de trabajo en servicios de teleasistencia.

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

Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.

- Protocolos para realizar las llamadas salientes.
- Pautas de comunicación según el tipo de agenda:
- Tipos de presentación.
- Tipos y duración de la conversación.
- Métodos para dirigir la conversación.
- Tipos de despedida.

Gestión de información de llamadas emitidas en servicios de teleasistencia.

- Técnicas y procedimiento de registro de información en el expediente de la persona usuaria: Codificación.
- Casuística que requiere la elaboración de un informe.

- Tipos de informes.
- Sistemática para la elaboración de un informe:
- Recopilación de la información necesaria para la elaboración del informe
- Estructuración del informe
- Redacción del informe
- Presentación del informe al profesional competente.

¿Qué obtienes si realizas este Módulo Formativo?

- Dispondrás de una **titulación oficial** para trabajar en este sector que será acumulable a la realización de dos módulos formativos más que te darán acceso a la obtención del Certificado de Profesionalidad de GESTIÓN DE LAMADAS DE TELEASISTENCIA.
- Darás un paso adelante en tu carrera al especializarte en un **sector en constante crecimiento**.
- Aumentarás de forma exponencial tus **posibilidades de acceder y permanecer en el empleo**.
- Favorecerás tu adquisición y anclaje de conocimientos y técnicas necesarios para **desenvolverte con solvencia y profesionalidad** en esta ocupación.
- Podrás convalidar este módulo formativo si **accedes a estudios de Formación Profesional**, en el Título de Grado Medio denominado **Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia (R.D. 1593/2011)**.

¿En qué consiste el trabajo para el que capacita el módulo formativo?

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 movilizando los recursos necesarios en su caso, garantizando en todo momento la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.

Desarrollar tu actividad profesional 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.

¿Qué inversión tengo que hacer para acceder al módulo formativo?

La formación será totalmente gratuita para el participante por estar **100% subvencionada** por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

El SEPE tiene previsto conceder **ayudas y becas** a los participantes que se encuentren en situación de desempleo. Una vez formalizada tu inscripción te informaremos de los trámites a realizar para que puedas acceder a esta compensación económica.

¿Cómo se estructura y cuánto dura la formación?

- **60 horas** de formación en modalidad presencial. Más 12 horas de áreas transversales.
- Grupos formativos de 15 alumnos que se desarrollarán en **VALENCIA**.
- El horario se establecerá en función de las inscripciones recibidas.

¿Qué debo hacer para inscribirme en el curso?

- Las plazas son limitadas, no dejes pasar esta oportunidad.
- Preinscríbete haciendo click [aquí](#).
- **Completa el formulario y contactaremos contigo** lo antes posible para informarte del proceso a seguir para formalizar tu matrícula.

Para informarte de otras ofertas formativas que ofrece IMF pulsa [aquí](#)
Muchas gracias por tu interés.