



**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

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 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**  
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**  
750 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
6 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Master en Gestión y Prestación de Servicios de Teleasistencia en Dependencia con 600 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

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con Número de Documento XXXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) del (año)La Dirección General  
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

La presente titulación es parte del Plan de Formación de la Universidad Europea de Granada y se otorga a los alumnos que han superado los estudios correspondientes de la acción formativa de teleasistencia en dependencia. La presente titulación es expedida por la Universidad Europea de Granada y se otorga a los alumnos que han superado los estudios correspondientes de la acción formativa de teleasistencia en dependencia. La presente titulación es expedida por la Universidad Europea de Granada y se otorga a los alumnos que han superado los estudios correspondientes de la acción formativa de teleasistencia en dependencia. La presente titulación es expedida por la Universidad Europea de Granada y se otorga a los alumnos que han superado los estudios correspondientes de la acción formativa de teleasistencia en dependencia.

## Descripción

La teleasistencia y la ley de dependencia tienen un gran impacto en la mejora de la calidad de vida de las personas que, debido a diversos factores, requieren determinados servicios para garantizar el mantenimiento de su autonomía e independencia sin tener que abandonar su hogar, dado que en caso de emergencia, serán atendidas. A través de este master en teleasistencia se ofrece al alumnado la formación adecuada para llevar a cabo la gestión y atención de servicios de teleasistencia en dependencia.

## Objetivos

Entre los principales objetivos del Máster en Dependencia podemos destacar los siguientes: Conocer la Ley de Dependencia. Estructura y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia. Conocer las diferentes ayudas a la dependencia. Necesidades de las familias cuidadoras y objetivos de la intervención. Identificar las estancias temporales y centros de día. Conocer la atención y gestión de llamadas entrantes y salientes. Identificar las habilidades, y herramientas que debe poseer el equipo de teleasistencia. Conocer los colectivos que demandan el servicio de teleasistencia. Identificar conceptos básicos, tales como salud y enfermedad. Dar atención a las demandas de las personas usuarias del servicio de teleasistencia manejando las herramientas telemáticas que permitan realizar la comunicación y gestión de llamadas. Facilitar la comunicación con las personas usuarias y los organismos relacionados con la movilización de recursos, utilizando técnicas comunicativas para favorecer la prestación de servicio, considerando los protocolos, normativa y buenas prácticas profesionales. Afrontar las situaciones de crisis generadas en el servicio de teleasistencia empleando habilidades psicosociales para permitir la atención telefónica. Facilitar la prestación del servicio de teleasistencia manejando las habilidades de trabajo en equipo, para fomentar la comunicación horizontal y vertical en el mismo. Aplicar estrategias de apoyo psicosocial adaptadas al desarrollo de

[Ver en la web](#)

**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

las actividades previstas en un programa establecido. Analizar y desarrollar en el contexto de la atención a personas las estrategias comunicativas adecuadas para favorecer el desenvolvimiento diario y la relación social de usuarios con dificultades especiales de comunicación, manejando los recursos disponibles y sistemas alternativos que procedan.

## A quién va dirigido

---

Este master en teleasistencia está dirigido a todos los profesionales que desarrollan su actividad en el marco de la teleasistencia y teleemergencia, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir la formación necesaria para dedicarse profesionalmente a la atención sociosanitaria y a la teleasistencia.

## Para qué te prepara

---

Este master en teleasistencia y dependencia te ofrece los conocimientos y competencias adecuadas para llevar a cabo la atención y cuidado de personas dependientes en el ámbito del hogar, asesorando y ayudando a que estas personas mejoren su calidad de vida.

## Salidas laborales

---

Desarrolla tu 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/la profesional competente de nivel superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 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

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 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**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

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

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### 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