

Sector: Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social

Código CIUO 08: 4223

Subsector: Servicios Sociales

Fecha: mayo 2025

Operador/a de teleasistencia

Perfil de ingreso	Las personas aspirantes a la formación de apoyo a la teleasistencia para personas mayores deberán tener al menos 18 años, contar con comprensión avanzada de lectura y escritura, suficiente para seguir instrucciones y actuar bajo presión (educación media superior finalizada o inscripción en programas de finalización de ciclos educativos). Familiaridad con dispositivos tecnológicos (móviles, tabletas, sistemas de teleasistencia). Interés en trabajar en la combinación de la tecnología con el cuidado y asistencia de personas adultas. Actitud responsable y comprometida, con habilidades interpersonales para interactuar con personas adultas en situación de dependencia y sus cuidadores.
Perfil de egreso	La persona que egrese será capaz de recibir, 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, garantizando la calidad del servicio, el trato personalizado y la confidencialidad de la información.
Resultados de aprendizaje esperados por nivel	Nivel 2: Aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

Competencias transversales

- Comunicación Nivel 3
- Trabajo colaborativo Nivel 2
- Resiliencia Nivel 3

Duración total curso:

75 horas.

Módulo 1: Atención y gestión de llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia



Duración del módulo: 15 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 1.1 Introducción a la teleasistencia y gestión de llamadas entrantes	El/la participante será capaz de gestionar llamadas entrantes aplicando protocolos del servicio de teleasistencia y registrando la información de acuerdo con los procedimientos establecidos.	<ul style="list-style-type: none">Identificar los componentes básicos del servicio de teleasistencia.Demostrar la capacidad de gestionar llamadas entrantes siguiendo los protocolos establecidos.	<ul style="list-style-type: none">Definición de teleasistencia, sectores productivos, roles del operador/a de teleasistencia.Protocolo de atención de llamadas, registro de información, movilización de recursos y coordinación con otros servicios (emergencias, asistencia médica, etc.).

Módulo 2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la teleasistencia



Duración del módulo: 20 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 2.1 Emisión y gestión de llamadas salientes en un servicio de teleasistencia	El/la participante será capaz de planificar y gestionar llamadas salientes para seguimiento y prevención, manteniendo una comunicación adecuada y registrando la información según protocolos del servicio.	Emitir llamadas salientes manteniendo un contacto adecuado con las personas usuarias y registrando la información correctamente.	<ul style="list-style-type: none">• Organización de la jornada de trabajo.• Uso de agendas de seguimiento.• Técnicas de comunicación con usuarios.
UD 2.2 Habilidades digitales para la teleasistencia	Utilizar herramientas digitales y tecnológicas del servicio de teleasistencia, asegurando la confidencialidad de los datos en todas las acciones realizadas.	Utilizar las herramientas tecnológicas de forma eficaz y respetando la confidencialidad de los datos del usuario.	<ul style="list-style-type: none">• Uso de herramientas tecnológicas y digitales de teleasistencia.• Gestión de expedientes.• Confidencialidad de la información.• Prevención de riesgos laborales.

Módulo 2: Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la teleasistencia



Duración del módulo: 20 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 2.3 Comunicación efectiva	Aplicar técnicas de comunicación efectiva adaptadas a las capacidades y necesidades de personas adultas mayores y sus cuidadores en situaciones habituales del servicio.	La persona participante aplica técnicas de comunicación efectiva en interacciones con personas adultas mayores y sus referentes de cuidados.	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas de comunicación clara y asertiva.• Adaptación de la comunicación según las capacidades cognitivas de las personas adultas mayores.

Módulo 3: Gestión de emergencias y movilización de recursos



Duración: 20 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 3.1 Gestión de situaciones críticas y aplicación de primeros auxilios	El/la participante será capaz de gestionar situaciones críticas y aplicar primeros auxilios básicos siguiendo protocolos del servicio de teleasistencia	<ul style="list-style-type: none">• Demostrar habilidades para manejar emergencias y movilizar los recursos necesarios de manera eficaz.• Aplica primeros auxilios básicos correctamente en situaciones simuladas.	<ul style="list-style-type: none">• Protocolos de emergencia, movilización de recursos sanitarios y sociales, uso de herramientas telemáticas para situaciones críticas.• Procedimientos básicos de primeros auxilios.

Módulo 4: Principales emergencias en la adultez



Duración: 20 horas teórico prácticas.

Unidad didáctica	Objetivo de aprendizaje	Criterio de desempeño y/o evaluación	Contenido sugerido
UD 4.1 Conocimiento de las emergencias más frecuentes en la adultez	El/la participante será capaz de reconocer emergencias sanitarias comunes en personas adultas y clasificarlas según su tipo, aplicando criterios básicos de identificación de síntomas.	<ul style="list-style-type: none">Reconoce las emergencias sanitarias más frecuentes según algunos síntomas mencionados.Categoriza las emergencias sanitarias según la categoría que corresponde.	<ul style="list-style-type: none">Definición de emergencia sanitaria.Emergencias médicas comunes en personas adultas.Clasificación de emergencias (médicas, psicológicas, sociales y comunitarias).