

# Paraninfo

## Teleasistencia



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** MIRIAM ATIENZA MAÑAS,  
CATALINA COMAS COLOM, RUTH  
GARCÍA-MOYA SÁNCHEZ

**Clasificación:** Ciclos Formativos > Servicios  
Socioculturales y a la Comunidad

**Tamaño:** 21 x 27 cm.

**Páginas:** 144

**ISBN 13:** 9788428335201

**ISBN 10:** 8428335206

**Precio sin IVA:** \$ 90237.00 COP

**Precio con IVA:** \$ 90237.00 COP

**Fecha publicación:** 20/05/2014

### Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Teleasistencia, del Ciclo Formativo de grado medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia, perteneciente a la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad, teniendo en cuenta el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, y la Orden ECD/340/2012, por la que se establece el currículo del título correspondiente. La obra se organiza en cuatro unidades. La primera unidad presenta y especifica qué es un servicio de teleasistencia, las necesidades que cubre, qué lo compone y cómo funciona; además de nociones de ergonomía y prevención de riesgos laborales, también se explican las tecnologías y los dispositivos requeridos para el desarrollo del servicio, así como los derechos de la persona usuaria. En la segunda unidad se exponen los distintos factores y procesos que conciernen a las llamadas salientes en un servicio de teleasistencia, mientras que la tercera unidad explica los aspectos relativos a las llamadas entrantes. Todo ello, de forma que el alumno identifique las situaciones reales y los puntos importantes en el trabajo del servicio de teleasistencia. En la última unidad se describen y se muestran los aspectos relacionados con la gestión de llamadas entrantes y salientes, el seguimiento de casos y el registro de información.

Al inicio de cada unidad se ofrece una breve introducción, una lista de contenidos y otra de los objetivos principales que se pretende conseguir. Asimismo, la exposición teórica va acompañada de esquemas y didácticas ilustraciones e imágenes, además de actividades propuestas que favorecen la fijación de los conocimientos, así como la reflexión sobre ellos, especialmente en aquellos temas que son de gran relevancia para un Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia.

De igual modo, el mapa conceptual y el resumen que se incluyen al final de cada unidad permitirán sintetizar sus contenidos y relacionarlos de forma sucinta. Todas las unidades contienen cuadros finales con enlaces web, a los que dirigirse para ampliar conocimientos y familiarizarse con fuentes de información fiables, y con conceptos clave, con términos importantes para que el alumno pueda ir integrándolos progresivamente. Por

último, gracias a las actividades finales, el alumno encontrará ejercicios de distinta índole que le permitirán relacionar sus conocimientos cotidianos con los contenidos curriculares para poder completar el aprendizaje de forma coherente, a la vez que ampliar y reforzar los conocimientos asimilados a lo largo de la unidad.

Las autoras, tituladas y formadas en Psicología, Terapia Ocupacional y Psicodrama, reúnen, tanto por su formación académica como por su desarrollo profesional, una amplia experiencia como docentes y profesionales sociosanitarias en distintas áreas. Ello las capacita para exponer de forma didáctica, amena y exacta los contenidos relativos al módulo profesional de Telesistencia. Asimismo, su dilatada experiencia permite que en muchos puntos de la obra proporcionen al alumno conocimientos, avisos e indicaciones para que este pueda desarrollar una visión crítica y motivación para el crecimiento profesional, y disponer de aspectos clave para ejercer una buena praxis.

## Índice

1. Organización del puesto de trabajo; 2. Gestión de las llamadas salientes; 3. Gestión de las llamadas entrantes; 4. Seguimiento de las llamadas entrantes y salientes.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle Velázquez no. 31, 3º. Derecha, 28001 Madrid (España)

Tel. (34) 914 463 350 Fax (34) 91 445 62 18

[email protected] [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es)