

ITINERARI MODULAR

GESTIÓ DE TRUCADES DE TELEASSISTÈNCIA



Mòduls	Hores totals
MF1423_2 Atenció i gestió les cridades entrants del servei de teleassistència	90 h.
MF1424_2 Emissió i gestió de cridades sortints del servei de teleassistència	60 h.
MF1425_2 Maneig d'eines , tècniques i habilitats per la prestació d'un servei de teleassistència	80 h.
MP0028. Mòdul de pràctiques professionals no laborals de gestió de cridades de teleassistència	80 h.
Durada total del certificat	310 h.

GESTIÓ DE TRUCADES DE TELEASSISTÈNCIA



CIPF SON LLEBRE (premeu [aquí](#) per la ubicació)

Centre Integrat de Formació Professional de Serveis Socioculturals
i a la comunitat

C/ Inés Ribera, 8A 07141 Pla de na Tesa (Marratxí)

Tel: 971607432 Fax: 971607096

www.cifpsonllebre.cat cifpsonllebre@educaib.eu

Modalitat presencial
CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT



G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I I UNIVERSITAT
B

FORMACIÓ
PROFESSIONAL **F**
ILLES BALEARS

soib
formació
i ocupació

FAMÍLIA PROFESSIONAL: Serveis socioculturals i a la comunitat

COMPETÈNCIA GENERAL: La competència general d'aquest certificat consisteix rebre, emetre i gestionar les cridades del servei de teleassistència, manejant les eines telemàtiques, tècniques d'atenció telefònica, tècniques d'atenció telefònica i habilitats psicosocials i de feina en equip, donant resposta a les necessitats i demandes de les persones usuàries i mobilitzant els recursos necessaris en el seu cas, garantint en tot moment la qualitat del servei, el tracte personalitzat i la confidencialitat de la informació.

TÍTOL QUE S'OBTÉ: Certificat Gestió de trucades de teleassistència (Nivell 2)

QUALIFICACIONS ASSOCIADES

Atenció socio sanitària a persones depenents en institucions socials (SSC320_2)

Atenció socio sanitària a persones al domicili (SSC089_2)

REQUISITS D'ACCÉS

Pots accedir quan reuneixis algun dels següents requisits:

- Tenir el títol de Graduat en Educació Secundària Obligatòria
- Tenir 2n de batxillerat unificat polivalent (BUP) amb un màxim de dues matèries pendents en el conjunt dels dos cursos
- Tenir un certificat de professionalitat (CP) de nivell 2
- Tenir un certificat de professionalitat (CP) de nivell 1 de la mateixa família i àrea professional del certificat al qual es vol accedir
- Haver superat un mòdul formatiu que pertany al certificat de professionalitat al qual es vol accedir
- Tenir un títol de tècnic auxiliar (formació professional de primer grau - FPI)
- Complir algun dels requisits d'accés als cicles formatius de grau mitjà:

- Tenir el títol de Graduat en educació secundària obligatòria o d'un títol de nivell acadèmic superior
- Tenir un títol de Formació Professional Bàsica
- Haver superat els mòduls obligatoris d'un programa de qualificació professional inicial (PQPI)
- Haver superat el curs de formació específic per a l'accés a cicles de grau mitjà de formació professional en centres públics o privats autoritzats per l'Administració educativa
- Haver superat la prova d'accés a qualsevol cicle formatiu de grau mitjà o de grau superior de formació professional

- Haver superat la prova d'accés a la universitat per a majors de 25 anys i/o 45 anys
- Tenir o superar les **PROVES DE COMPETÈNCIES CLAU** necessàries per cursar amb aprofitament la formació corresponent al certificat de professionalitat (Nivell 2)

Referència legislativa

RD 1096/2011, de 22 de juliol pel qual se complementa el Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, mitjançant l'establiment de nou qualificacions professionals de la família professional Serveis Socioculturals i a la Comunitat

QUÈ APRENDRÀS I FARÀS?

- Practicar activitats de recepció, emissió i gestió de trucades en situacions simulades.
- Utilitzar aplicacions informàtiques i eines telemàtiques emprades en els serveis de teleassistència.
- Reflexionar sobre la importància de l'actitud de la persona operadora tant en la qualitat del servei en conjunt com en la resolució de situacions de crisi.
- Prendre consciència sobre la intimitat i decisions de les persones usuàries.
- Conèixer a l'abast tots els recursos relacionats amb el servei de teleassistència (SAD, recursos sanitaris, serveis socials, emergències, etc)

DE QUÈ TREBALLARÀS?

- Teleoperador/a de teleassistència
- Operador/a de teleassistència

ON TREBALLARÀS?

Les persones que obtenen aquest certificat exerceixen la seva activitat en empreses de serveis de teleassistència a les persones dependents.