ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Teleasistencia y Crisis Emocional de Personas Mayores: Escucha, Calma y Activación de Recursos

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Adquiere las herramientas necesarias para ofrecer una atención de calidad a personas mayores en situación de vulnerabilidad emocional con este programa especializado de ICUFOR. La teleasistencia se ha consolidado como un servicio esencial en el sistema de atención social, requiriendo profesionales capacitados para gestionar situaciones de crisis con sensibilidad, eficacia y rigor técnico. Esta formación te preparará para convertirte en ese recurso fundamental que acompaña, contiene y activa los apoyos necesarios cuando más se necesitan.

A lo largo del programa profundizarás en los fundamentos de la teleasistencia y su marco organizativo, comprenderás las dimensiones psicosociales del envejecimiento y desarrollarás habilidades avanzadas de comunicación y escucha activa adaptadas al contexto telefónico.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la teleasistencia, identificando su evolución histórica, sus modelos de prestación y la estructura organizativa y funcional del servicio.

Definir y clasificar las crisis emocionales en personas mayores, diferenciando sus tipologías, factores desencadenantes y manifestaciones detectables a través de la comunicación telefónica.

Aplicar técnicas de contención emocional, calma y estabilización ante situaciones de crisis, utilizando protocolos específicos de intervención telefónica según el tipo y nivel de urgencia detectados.

Analizar el proceso de envejecimiento desde una perspectiva biopsicosocial, reconociendo los factores de vulnerabilidad, los trastornos emocionales prevalentes y la diversidad de perfiles de las personas mayores atendidas.

Dominar las técnicas de escucha activa y comunicación empática, aplicando estrategias verbales y de vinculación terapéutica adaptadas al contexto telefónico de la teleasistencia.

Utilizar herramientas de valoración y cribado emocional por vía telefónica, elaborando informes sistemáticos y priorizando las llamadas mediante criterios de triaje adaptados a la teleasistencia.

Objetivos del curso

Conocer los protocolos de activación y coordinación de recursos sociosanitarios, implementando estrategias de derivación, acompañamiento proactivo y seguimiento continuado que garanticen la continuidad asistencial tras la crisis.

Fundamentar la práctica profesional en los principios éticos y el marco legal aplicables a la teleasistencia, desarrollando estrategias de autocuidado emocional para la prevención del desgaste profesional.

Temario

01 Fundamentos de la teleasistencia: concepto, evolución y marco organizativo del servicio

1.1. Concepto y definición de la teleasistencia en el contexto de la atención a personas mayores
1.2. Evolución histórica de los servicios de teleasistencia en España y en el marco europeo
1.3. Modelos de prestación y modalidades tecnológicas del servicio de teleasistencia
1.4. Marco normativo y regulador del servicio de teleasistencia a nivel estatal y autonómico
1.5. Estructura organizativa y funcional de un centro de teleasistencia

Temario

02 Envejecimiento y dimensiones psicosociales de las personas mayores atendidas en teleasistencia

2.1. El proceso de envejecimiento desde una perspectiva biopsicosocial
2.2. Factores de vulnerabilidad psicosocial en las personas mayores
2.3. Envejecimiento activo, bienestar subjetivo y factores de protección emocional
2.4. Heterogeneidad del colectivo de personas mayores: diversidad de perfiles, contextos y necesidades
2.5. Principales trastornos psicológicos y emocionales prevalentes en la población mayor
2.6. Impacto del contexto sociofamiliar y del entorno de convivencia en el bienestar emocional de la persona mayor

Temario

03 La crisis emocional en personas mayores: conceptualización, tipología y factores desencadenantes

3.1. Definición y delimitación del concepto de crisis emocional en el ámbito de la atención a personas mayores
3.2. Tipología de las crisis emocionales más frecuentes en personas mayores
3.3. Factores desencadenantes y precipitantes de las crisis emocionales
3.4. Manifestaciones y señales de alerta de una crisis emocional detectables en la comunicación telefónica
3.5. Fases evolutivas de la crisis emocional y ventanas de oportunidad para la intervención

Temario

04 Habilidades de comunicación y escucha activa en el contexto telefónico de la teleasistencia

4.1. Particularidades de la comunicación telefónica en el servicio de teleasistencia
4.2. La escucha activa como competencia nuclear del operador/a de teleasistencia
4.3. Comunicación empática y validación emocional en la relación con personas mayores
4.4. Habilidades específicas de comunicación con personas mayores con deterioro cognitivo o déficit sensorial
4.5. Gestión de la relación de ayuda a distancia: establecimiento de confianza y vínculo terapéutico por teléfono
4.6. Errores frecuentes en la comunicación telefónica con personas en situación de crisis emocional
4.7. Registro y documentación de la interacción comunicativa: información relevante y aspectos cualitativos

Temario

05 Técnicas de contención emocional, calma y estabilización en situaciones de crisis por vía telefónica

5.1. Fundamentos de la intervención en crisis aplicados al contexto de la teleasistencia
5.2. Técnicas de calma y contención emocional aplicables a través del teléfono
5.3. Intervención telefónica ante crisis de ansiedad aguda y ataques de pánico en personas mayores
5.4. Intervención telefónica ante crisis de llanto intenso, desesperanza y expresión de sufrimiento emocional grave
5.5. Intervención ante verbalización de ideación suicida o deseo de morir
5.6. Intervención ante situaciones de agitación, confusión aguda o desorientación en personas mayores
5.7. Estrategias para el cierre contenedor de la llamada de crisis

Temario

06 Valoración y detección de necesidades emocionales y sociales a través del teléfono

6.1. El proceso de valoración telefónica: objetivos, fases y particularidades metodológicas
6.2. Herramientas y escalas de cribado emocional y social aplicables en teleasistencia
6.3. Identificación de señales de alerta emocional a través del análisis del discurso y el comportamiento verbal
6.4. Clasificación y priorización de las llamadas según el nivel de urgencia emocional detectado
6.5. Elaboración de informes de valoración emocional y registro sistemático de incidencias

07 Activación y coordinación de recursos sociosanitarios en situaciones de crisis emocional

7.1. Mapa de recursos disponibles para la atención integral a personas mayores en situación de crisis
7.2. Protocolos de activación de recursos ante distintos tipos y niveles de crisis
7.3. Comunicación interprofesional eficaz y transmisión de información relevante durante la derivación
7.4. Criterios de derivación a servicios especializados de salud mental y atención psicológica
7.5. Seguimiento posterior a la crisis: garantía de la continuidad asistencial desde el servicio de teleasistencia
7.6. Dificultades y limitaciones frecuentes en la activación de recursos: análisis de barreras y estrategias de resolución

Temario

08 Acompañamiento telefónico continuado, seguimiento proactivo y prevención de crisis emocionales

8.1. Concepto y fundamentos de la teleasistencia proactiva frente al modelo reactivo
8.2. Modalidades de seguimiento telefónico programado
8.3. Técnicas de acompañamiento emocional en llamadas de seguimiento no urgente
8.4. Detección precoz de señales de deterioro emocional en el seguimiento continuado
8.5. Planificación, registro y evaluación de las intervenciones proactivas en teleasistencia

Temario

09 Situaciones específicas de intervención en teleasistencia con personas mayores

9.1. Intervención ante situaciones de soledad extrema y aislamiento social crónico
9.2. Intervención ante procesos de duelo y pérdidas significativas en personas mayores
9.3. Intervención ante sospecha o detección de maltrato a personas mayores
9.4. Intervención con personas mayores con deterioro cognitivo que se encuentran en situación de crisis
9.5. Intervención ante situaciones de emergencia doméstica con componente emocional asociado
9.6. Gestión de llamadas recurrentes y atención a usuarios habituales con alta demanda emocional y patrón de uso intensivo

10 Marco ético y legal de la intervención en teleasistencia con personas mayores en crisis emocional

10.1. Principios éticos fundamentales que rigen la atención a personas mayores a distancia
10.2. Marco legal de la protección de datos personales y la confidencialidad en teleasistencia
10.3. Responsabilidad profesional del operador/a de teleasistencia y límites de su actuación ante situaciones de crisis
10.4. Dilemas éticos frecuentes en la práctica profesional de la teleasistencia

Temario

11 Autocuidado profesional y prevención del desgaste emocional en operadores/as de teleasistencia

11.1. Impacto emocional de la atención continuada a personas en situación de crisis
11.2. Estrategias individuales de autocuidado emocional y regulación del estrés profesional
11.3. Estrategias organizacionales para la prevención del desgaste profesional en centros de teleasistencia
11.4. Desarrollo de la resiliencia profesional en contextos de atención emocional continuada a personas mayores
11.5. Diseño, implementación y seguimiento de un plan personal de autocuidado profesional

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

