

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026807	Félix Muriel	Rianxo	2022/2023

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
SSC	Servizos socioculturais e á comunidade	CMSSC01	Atención a persoas en situación de dependencia	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0831	Teleasistencia	2022/2023	0	104	0

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DÍAZ MARTÍNEZ, MARÍA BARBA BARREIRO (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.
RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.
RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.
RA4 - Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Descríbense as características, as funcións e a estrutura do servizo de teleasistencia.
CA1.2 Organizouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.
CA1.3 Descríbense as normas de hixiene, ergonomía e comunicación que preveñen riscos sobre a saúde de cada profesional.
CA1.4 Argumentouse a necesidade de seguir os protocolos establecidos para mellorar a calidade do servizo en cada quenda.
CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.
CA1.7 Descríbense as continxencias máis habituais no uso das ferramentas telemáticas.
CA1.8 Xustificouse a importancia de garantir a confidencialidade da información e o dereito á intimidade das persoas.
CA2.2 Seleccionáronse na aplicación informática as axendas para realizar durante a quenda de traballo.
CA2.3 Programáronse as chamadas en función do número, o tipo e a prioridade establecida no protocolo.
CA2.8 Argumentouse a valoración do uso dunha linguaxe apropiada á persoa que recibe a chamada saínte.
CA3.3 Adecuouse ás características da persoa usuaria a explicación sobre as características e as prestacións do servizo, así como sobre o funcionamento do terminal e os dispositivos auxiliares.
CA3.5 Utilizáronse estratexias facilitadoras da comunicación e un trato personalizado.
CA3.6 Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.
CA3.7 Puxéronse en marcha os recursos adecuados para responder á demanda presentada.
CA3.8 Argumentouse a importancia de respectar as opinións e as decisións da persoa usuaria.
CA4.1 Explicáronse os medios técnicos que favorecen a transmisión de información entre quendas.
CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.
CA4.3 Descríbense os tipos de informes do servizo de teleasistencia.

Criterios de avaliación do currículo

CA4.5 Identifícaronse os aspectos da súa práctica laboral susceptibles de mellora.

CA4.6 Identifícaronse as situacións en que cumpra a intervención de diferentes profesionais.

CA4.7 Transmitíronselles as incidencias e as propostas de mellora ás persoas competentes.

CA4.8 Valorouse a importancia de adecuar a súa competencia profesional a novas necesidades no campo da teleasistencia.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo

RA1 - Organiza a propia intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e o equipamento técnico do posto de traballo.

RA2 - Aplica procedementos de xestión das chamadas saíntes utilizando aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas.

RA3 - Aplica procedementos de xestión das chamadas entrantes seguindo o protocolo e as pautas de actuación establecidos.

RA4 - Realiza o seguimento das chamadas entrantes e saíntes, rexistra as incidencias e as actuacións realizadas, e elabora o informe correspondente.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo

CA1.2 Organizouse o espazo físico da persoa operadora con criterios de limpeza, orde e prevención de riscos.

CA1.5 Utilizáronse aplicacións informáticas e ferramentas telemáticas propias do servizo de teleasistencia.

CA1.6 Comprobáronse os terminais e os dispositivos auxiliares dos servizos de teleasistencia.

CA2.1 Accedeuse á aplicación informática mediante o contrasinal asignado.

CA2.2 Seleccionáronse na aplicación informática as axendas para realizar durante a quenda de traballo.

CA2.3 Programáronse as chamadas en función do número, o tipo e a prioridade establecida no protocolo.

CA2.4 Seleccionouse correctamente a chamada de axenda na aplicación informática.

CA2.5 Aplicouse un protocolo de presentación personalizado.

CA2.6 Axustouse a conversa ao obxectivo da axenda e ás características da persoa usuaria.

CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a despedida.

CA3.1 Seguíronse os protocolos establecidos para a presentación, o desenvolvemento e a despedida.

CA3.2 Verificouse a alta da persoa no servizo.

CA3.3 Adecuouse ás características da persoa usuaria a explicación sobre as características e as prestacións do servizo, así como sobre o funcionamento do terminal e os dispositivos auxiliares.

Criterios de avaliación do currículo

CA3.4 Actualizáronse os datos da persoa na aplicación informática.

CA3.5 Utilizáronse estratexias facilitadoras da comunicación e un trato personalizado.

CA3.6 Respondeuse correctamente ante situacións de crise e emerxencias.

CA3.7 Puxéronse en marcha os recursos adecuados para responder á demanda presentada.

CA4.2 Aplicáronse técnicas e procedementos de rexistro de información.

CA4.3 Descríbense os tipos de informes do servizo de teleasistencia.

CA4.4 Elaboráronse informes de seguimento.

CA4.7 Transmitíronselles as incidencias e as propostas de mellora ás persoas competentes.

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo evidenciarán a consecución de todos os RA dun xeito equilibrado. Os mínimos serán a referencia para desenvolver as probas, e guiarán o proceso de avaliación das mesmas, e son os seguintes:

-Describe a organización da intervención no servizo de teleasistencia tendo en conta as características e equipamento técnico do posto de traballo (características, función e estrutura do servizo de teleasistencia, elementos básicos do servizo de teleasistencia, modalidades do servizo de TA, organización dos postos de traballo e funcións, distribucións das quendas)

-Identifica e describe as características físicas do centro de atención de teleasistencia.

-Xustifica a necesidade de establecer protocolos de orden e limpeza no espazo físico da persoa operadora.

-Xustifica e aplica a prevención de riscos laborais en teleasistencia.

-Identifica e describe os tipos de software e hardware de teleasistencia así como as ferramentas telemáticas (compoñentes, características e técnicas de manipulación e regulación das mesmas).

-Identifica e describe os tipos e principais características das persoas usuarias que poden acceder ó servizo de TA explicando os requisitos e tramites a seguir.

-Xustifica a importancia de garantir a protección de datos e confidencialidade (descripción da normativa).

-Recoñece os dereitos e deberes das persoas usuarias do servizo.

-Describe como que leva a cabo o proceso de alta no servizo.

-Identifica os tipos de chamadas saíntes e recoñece os protocolos de actuación na atención e xestión de chamadas saíntes explicando a forma de aplicalos.

-Recoñece e describe o proceso de clasificación de axendas.

-Xustifica as pautas de comunicación segundo axenda.

-Identifica os casos en que se programan axendas de seguimento explicando as técnicas de programación (criterios de prioridade).

-Describe o proceso de aplicación dos protocolos de presentación e despedida.

- Recoñece os protocolos de actuación na atención e xestión de chamadas entrantes explicando a forma de aplicalos.
- Indica a forma de confirmar a alta da persoa usuaria no servizo de TA.
- Describe a forma de modificar datos no expediente da persoa usuaria.
- Identifica y describe tipoloxías de alarmas e chamadas entrantes.
- Identifica y aplica técnicas de comunicación telefónica eficaz adaptadas ás persoas usuarias.
- Describe os protocolos e pautas de actuación para atender unha comunicación telefónica dunha chamada externa ó sistema de TA.
- Describe e analiza as distintas situación de crise que poida plantexar a persoa usuaria e explica o protocolo de atención a seguir .
- Describe o proceso de aplicación de técnicas de control de estrés en servizos de teleasistencia.
- Identificar os recursos , e os seus criterios de mobilización, relacionandoos cos protocolos e niveis de actuación fronte a emerxencias.

- Recoñece os protocolos de transmisión de información dun turno a outro explicando a forma de aplicalos.
- Identifica os tipos de información para rexistrar e os códigos que se asignan.
- Identifica o modo de codificar as chamadas atendidas.
- Identifica os casos en que se programan e rexistran axendas e explica as técnicas de programación.
- Aplica técnicas e procedementos de rexistro de información .Xestión de expedientes: apartados e rexistros que o compoñen.
- Identifica e explica o rexistro e a forma de transmisión de incidencias.
- Identifica e describe o procedemento de elaboración de informes (tipos de informes, elementos que o compoñen, técnicas para a súa elaboración).

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

- As probas son eliminatorias, e avaliaranse de 0 a 10 puntos, sendo necesario obter unha nota igual ou superior a 5 na primeira proba para acceder á segunda.
- As notas expresaranse sempre en números enteiros, sen decimais, aproximando á unidade máis cercana; isto é: decimais de 0 a 5, aproximaranse á unidade anterior, e decimais de 6 a 9, á superior.
- A cualificación final correspondente da proba de módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, re-dondeada á unidade máis próxima, isto é: decimais de 0 a 5, aproximaranse á unidade anterior, e decimais de 6 a 9, á superior.
- No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.
- Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumplan as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Terá CARÁCTER ELIMINATORIO e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

- Esta primeira parte consistirá nunha proba escrita tipo test de resposta única. As preguntas incorrectas e as que queden sen responder (en branco) puntuarán negativamente, restando puntuación.

-As respostas deben estar correctamente marcadas no exame (rodeando a letra correspondente á resposta que se considere correcta). Aquelas non marcadas correctamente ou que deixen lugar a dúbidas, contaránse negativamente.

- A proba será avaliada de 0 a 10, sendo necesario obter unha nota igual ou superior a 5 para acadar unha avaliación positiva.

Instrucións xerais:

-Sobre a mesa só deberán ter o seu documento de identificación.

-Poden empregar unicamente bolígrafo con tinta negra ou azul.

-Non se admitirá o uso de tippex

-Está prohibido o emprego de móbiles ou dispositivos de transmisión de información, o uso deles será motivo de expulsión da proba.

-Nunca deben levantarse da cadeira sen permiso, de precisar algo levanten a man e serán atendidos polo profesorado.

-Non será posible saír durante os primeiros 30 minutos desde o comezo da proba.

- A nota de cada aspirante será expresada en números enteiros, aproximando á unidade máis cercana; isto é: decimais de 0 a 5, aproxímanse á unidade anterior, e decimais de 6 a 9, á superior.

- Finalizada a proba, a Comisión de Avaliación exporá as puntuacións obtidas polos aspirantes no taboleiro de anuncios do IES Félix Muriel.

4.b) Segunda parte da proba

As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá CARÁCTER ELIMINATORIO e consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. Este/s supostos prácticos poderán estar presentados baixo a forma de preguntas tipo test, preguntas curtas, e/ou preguntas de desenvolvemento. Os criterios de puntuación de cada unha das preguntas serán os especificados no propio exame.

- A proba será avaliada de 0 a 10, sendo necesario obter unha nota igual ou superior a 5 para acadar unha avaliación positiva.

- A nota de cada aspirante será expresada en números enteiros, aproximando á unidade máis próxima; isto é: decimais de 0 a 5, aproxímanse á unidade anterior, e decimais de 6 a 9, á superior.

- As persoas que non superen a primeira parte da proba non accederán á segunda.

Instrucións xerais:

-Sobre a mesa só deberán ter o seu documento de identificación.

-Poden empregar unicamente bolígrafo con tinta negra ou azul.

-Está prohibido o emprego de móbiles ou dispositivos de transmisión de información, o uso deles será motivo de expulsión da proba.

-Nunca deben levantarse da cadeira sen permiso, de precisar algo levanten a man e serán atendidos polo profesorado.

-Non será posible saír durante os primeiros 30 minutos desde o comezo da proba.

- Finalizada a proba, a Comisión de Avaliación exporá as puntuacións obtidas polos aspirantes no taboleiro de anuncios do IES Félix Muriel.