



CURSO ACADÉMICO: 2023 - 2024

**DEPARTAMENTO: SERVICIOS
SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD**

**CURSO Y NIVEL: 2º CURSO DEL CICLO
FORMATIVO DE GRADO MEDIO DE
“ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE
DEPENDENCIA”.**

**MÓDULO: TELEASISTENCIA
Nº de horas a la semana: 5**

Nº total horas en el curso: 105

PROFESORADO QUE IMPARTE EL MÓDULO:

José Antonio Neira Fernández

1. MARCO LEGAL

El marco legal que regula el título de Técnico/a en Atención a Personas en Situación de Dependencia se recoge en dos documentos:

A nivel estatal:

Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de

Técnico/a en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas.

A nivel autonómico:

ORDEN de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al

título de Técnico/a en Atención a Personas en Situación de Dependencia. (BOJA 23 abril 2013)

Además debemos considerar otras normativas educativas que determinan la F.P., tanto a nivel estatal como autonómico:

▣ **Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación. (LOMLOE)**

▣ **Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.**

▣ **Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía**

▣ **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional**

▣ **Real Decreto 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

▣ **ORDEN de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

▣ **R.D. 777/1998, de 30 de abril**, que regula aspectos de ordenación académica de la Formación Profesional.

▣ **Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre**, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (BOE 17-9-2003)

▣ **Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre**, por el que se modifica el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales. (BOE 3-12-2005)

▣ **DECRETO 436/2008, de 2 de septiembre**, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.

Por último, nuestra programación didáctica no puede dejar de lado la normativa vigente que atañe al sector laboral en el que va a intervenir nuestro alumnado, dentro de la que destaca la **Ley 39/2006**, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (más conocida como la Ley de la Dependencia).

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Tal y como queda recogido en la legislación, el título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

2. COMPETENCIA GENERAL

La competencia general de este título consiste en atender a las personas en situación de dependencia, en el ámbito domiciliario e institucional, a fin de mantener y mejorar su calidad de vida, realizando actividades asistenciales, no sanitarias, psicosociales y de apoyo a la gestión doméstica, aplicando medidas y normas de prevención y seguridad y derivándolas a otros servicios cuando sea necesario.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (PPS) DEL CICLO Y DEL MÓDULO

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia, mediante la interpretación de la información obtenida acerca de la persona a través del plan de atención individual, respetando la confidencialidad de la misma.
- b) Organizar las actividades de atención a las personas en situación de dependencia, favoreciendo su colaboración y la de la familia, y teniendo en cuenta las directrices establecidas en el plan de atención individualizada.
- c) Realizar las tareas de higiene personal y vestido de las personas en situación de dependencia, aportando la ayuda precisa, favoreciendo al máximo su autonomía en las actividades de la vida diaria y manteniendo hacia ellos una actitud de respeto y profesionalidad.
- d) Organizar la intervención relativa a la alimentación, supervisando los menús, preparando los alimentos y administrándolos cuando sea necesario.
- e) Gestionar la documentación básica y el presupuesto de la unidad de convivencia, optimizando los recursos y asegurando la viabilidad de la gestión económica.
- f) Realizar las actividades de mantenimiento y limpieza del domicilio, garantizando las condiciones de habitabilidad, higiene y orden, con criterios de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente y, en su caso, tramitando la documentación pertinente.
- g) Realizar las intervenciones relacionadas con el estado físico de las personas en situación de dependencia, siguiendo las pautas establecidas y mostrando en todo momento respeto por su intimidad.
- h) Realizar los traslados, movilizaciones y apoyo a la deambulación de las personas en situación de dependencia, empleando los protocolos y las ayudas técnicas necesarias, siguiendo las pautas marcadas en el plan de atención individual (PIA) y adoptando medidas de prevención y seguridad.
- i) Aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales, en los distintos ámbitos de intervención.
- j) Dar respuesta a situaciones de emergencia y riesgo para la salud en el desarrollo de su actividad profesional, aplicando técnicas de primeros auxilios.
- k) Implementar intervenciones de apoyo psicosocial, empleando ayudas técnicas, apoyos de comunicación y tecnologías de la información y la comunicación, y siguiendo las pautas marcadas en el plan de atención individual.
- l) Aplicar técnicas y estrategias para el mantenimiento y desarrollo de las habilidades de autonomía personal y social de las personas en situación de dependencia, empleando ayudas técnicas y de comunicación conforme a las pautas marcadas en el plan de atención individual.
- m) Realizar tareas de acompañamiento y asistencia personal, respetando las directrices del Plan Individual de Vida Independiente y las decisiones de la persona usuaria.
- n) Asesorar a la persona en situación de dependencia, a los familiares y cuidadores no formales, proporcionándoles pautas de actuación en el cuidado y la atención asistencial y psicosocial, y adecuando la comunicación y las actitudes a las características de la persona interlocutora.
- ñ) Resolver las contingencias con iniciativa y autonomía, mostrando una actitud autocrítica y buscando alternativas para favorecer el bienestar de las personas en situación de dependencia.

- o) Colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria, cumplimentando los registros oportunos, manejando las aplicaciones informáticas del servicio y comunicando las incidencias detectadas.
- p) Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia, recibiendo y emitiendo según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- s) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- u) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.
- v) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- w) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.
- x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias PPS: a, i, n, ñ, o, p, q, r, s, t, u, v, de las anteriormente citadas

3.1. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

a) Atención sociosanitaria a personas en el domicilio SSC089_2. (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0249_2: Desarrollar intervenciones de atención física domiciliaria dirigidas a personas con necesidades de atención socio-sanitaria.

UC0250_2: Desarrollar intervenciones de atención psicosocial domiciliaria dirigidas a personas con necesidades de atención socio-sanitaria.

UC0251_2: Desarrollar las actividades relacionadas con la gestión y funcionamiento de la unidad convivencial.

b) Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales. SSC320_2. (Real Decreto 1368/2007, de 19 de octubre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1016_2: Preparar y apoyar las intervenciones de atención a las personas y a su entorno en el ámbito institucional indicadas por el equipo interdisciplinar.

UC1017_2: Desarrollar intervenciones de atención física dirigidas a personas dependientes en el ámbito institucional.

UC1018_2: Desarrollar intervenciones de atención socio-sanitaria dirigidas a personas dependientes en el ámbito institucional.

UC1019_2: Desarrollar intervenciones de atención psicosocial dirigidas a personas dependientes en el ámbito institucional.

c) *Gestión de llamadas de teleasistencia. CSS_810_2 que comprende las siguientes unidades de competencia:*

UC_1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia. UC_1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

UC_1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

4. OBJETIVOS GENERALES

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

a) Identificar técnicas e instrumentos de observación y registro, seleccionándolos en función de las características de las personas en situación de dependencia y del plan de atención individualizado, para determinar sus necesidades asistenciales y psicosociales.

b) Interpretar las directrices del programa de intervención, adecuándolas a las características y necesidades de las personas en situación de dependencia, para organizar las actividades asistenciales y psicosociales.

c) Identificar las posibilidades y limitaciones de las personas en situación de dependencia, seleccionando el tipo de ayuda según sus niveles de autonomía y autodeterminación, para la realización de las actividades de higiene personal y vestido, y siguiendo las pautas marcadas en el plan de atención individualizado.

d) Interpretar las prescripciones dietéticas establecidas en el plan de atención individualizado, adecuando los menús y la preparación de alimentos, para organizar la intervención relacionada con la alimentación.

e) Identificar las necesidades de apoyo a la ingesta de las personas en situación de dependencia, relacionándolas con las técnicas y soportes de ayuda para administrar los alimentos.

f) Analizar procedimientos de administración y control de gastos, relacionándolos con los recursos y necesidades de las personas en situación de dependencia para gestionar el presupuesto de la unidad de convivencia.

g) Identificar procedimientos de mantenimiento del domicilio, seleccionando los recursos y medios necesarios que garanticen las condiciones de habitabilidad, higiene y orden con criterios

de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente, para realizar las actividades de mantenimiento y limpieza.

h) Seleccionar técnicas de preparación para la exploración, administración y control de medicación y recogida de muestras de la persona en situación de dependencia, relacionándolas con sus características y las pautas establecidas para llevar a cabo intervenciones relacionadas con el estado físico.

i) Seleccionar procedimientos y ayudas técnicas, siguiendo las directrices del plan de atención individualizado y adecuándolos a la situación de las personas en situación de dependencia, para realizar los traslados, movilizaciones y apoyo a la deambulación de los mismos.

j) Identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad, para aplicar las medidas adecuadas para preservar la integridad de las personas en situación de dependencia y los propios profesionales.

k) Seleccionar técnicas de primeros auxilios, siguiendo los protocolos establecidos para actuar en situaciones de emergencia y riesgo para la salud en el desarrollo de su actividad profesional.

l) Analizar estrategias psicológicas, rehabilitadoras, ocupacionales y de comunicación, adecuándolas a circunstancias específicas de la persona en situación de dependencia, para realizar intervenciones de apoyo psicosocial acordes con las directrices del plan de atención individualizado.

m) Identificar sistemas de apoyo a la comunicación, relacionándolos con las características de la persona, para el desarrollo y mantenimiento de habilidades de autonomía personal y social.

n) Seleccionar ayudas técnicas y de comunicación, relacionándolas con las posibilidades y características de la persona en situación de dependencia, para favorecer las habilidades de autonomía personal y social y las posibilidades de vida independiente.

ñ) Identificar los principios de vida independiente, relacionándolos con las características de la persona y del contexto, para promover su autonomía y participación social.

o) Analizar los elementos críticos del Plan Individual de Vida Independiente, relacionándolo con las decisiones de cada persona para realizar las tareas de acompañamiento y asistencia personal.

p) Seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor, para asesorar a las personas en situación de dependencia, familias y cuidadores no formales.

q) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.

r) Complimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.

s) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.

t) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.

- u) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- v) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- w) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- x) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
- y) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- z) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.
- aa) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- ab) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes: a, j, n, p, q, r, s, t, u, v, w, x, z, de los citados anteriormente.

5. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL

Los **resultados de aprendizaje** son los objetivos, descritos en forma de resultados evaluables, que el alumnado deberá alcanzar mediante el curso del módulo. Se pueden interpretar dando continuidad a la expresión siguiente: «el alumnado, al acabar el módulo, deberá ser capaz de...»

1. Organiza la propia intervención en el sistema de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.
2. Aplica procedimientos de gestión de llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.
3. Aplica procedimientos de gestión de llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando un informe correspondiente.

6. CONTENIDOS MÍNIMOS DEL MÓDULO PROFESIONAL

Contenidos que desarrolla el presente módulo se estructuran en cuatro bloques atendiendo a la clasificación siguiente:

- Organización del puesto de trabajo:
 - El servicio de Teleasistencia. Características, funciones y estructura.
 - Ordenación, limpieza y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.
 - Prevención de riesgos laborales. Higiene, ergonomía y comunicación entre otros.
 - Cooperación en el servicio de teleasistencia, para garantizar actuaciones coordinadas entre los diferentes turnos.
 - Utilización de hardware y software de teleasistencia. Tipos.
 - Utilización de herramientas telemáticas.
 - Terminal y dispositivos auxiliares.
 - Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad.
 - Derechos de la persona usuaria. Importancia de la confidencialidad y el derecho a la intimidad.
- Gestión de llamadas salientes:
 - Accesos a aplicaciones informáticas con contraseña.
 - Agenda. Localización en la aplicación informática, listado y gestión de agendas
 - Programación de agendas, aplicando protocolo establecido, pautas de actuación y prioridad (situaciones de maltrato, entre otros).
 - Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.
 - Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.
 - Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
 - Pautas de comunicación según tipo de agenda. Características de la persona usuaria. – Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.

Gestión de llamadas entrantes:

- Aplicación de técnicas de atención telefónica.
- Aplicación de protocolos de presentación, desarrollo y despedida. Verificación del alta y comprobación de datos y modificación si procede.
- Personas usuarias del servicio. Tipos y características.
- Alarmas. Tipos y actuación.
- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.
- Identificación de situaciones de crisis y emergencias. Actuación.
- Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Gestión de llamadas y movilización de recursos. Tipos, criterios y pautas de actuación.
- Niveles de actuación frente a emergencias.
- Valoración de la importancia de respetar las opiniones y decisiones de las personas usuarias.

•Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

- Registro y codificación de la información para facilitar la transmisión entre turnos.
- Gestión de expedientes. Registros que los componen.
- Tipos de información que hay que registrar.
- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
- Agendas de seguimiento. Registro y programación.
- Elaboración de informes. Tipos, elementos estructura.
- Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes para posible intervención de otros profesionales.
- Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
- Registro y transmisión de incidencias.
- Adaptación a nuevas necesidades.

7. CONTEXTUALIZACIÓN

Edgar Morin (2001) señala que *“el conocimiento de las informaciones o elementos aislados es insuficiente. Hay que ubicar las informaciones y los elementos en su contexto para que adquieran sentido”*. Por eso este documento no tendría sentido sin un contexto al cuál debe dar respuesta.

7.1. El Centro.

La presente programación correspondiente al módulo *Atención y Apoyo Psicosocial* del ciclo formativo de grado medio *Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia* se contextualiza para un centro (**I.E.S. Monterroso**) ubicado en la localidad de Estepona (Málaga).

El alumnado matriculado en el presente año académico inicialmente provienen de la ESO; siendo en su mayoría de Estepona y pueblos de alrededor. La edad de grupo-clase está comprendida entre los 17 y los 42 años. La diversidad del grupo hace visible distintos niveles formativos y diferentes capacidades para afrontar el módulo formativo, aunque presentan un mismo nivel de interés, motivación y aspectos comportamentales ante el estudio.

7.2. Entorno sociocultural.

El Centro se encuentra ubicado en una gran zona costera. Al sur limita con la Costa del Sol. Estepona es un importante nudo de comunicaciones terrestres de la Costa del Sol occidental: a mitad de camino entre [Algeciras](#) y [Málaga](#), está atravesado por la [Autovía del Mediterráneo](#). También es el final de la ruta tradicional entre [Sevilla](#) y la [Costa del Sol](#), un itinerario que pasa por [Ronda](#). La principal entrada a Ronda, a 47 km de San Pedro, es la carretera [A-397](#).

Por todo ello, la economía de la zona se basa principalmente en el sector servicios y en el turismo de salud, siendo receptora en los últimos años de una gran cantidad de

inmigrantes (alrededor de 30 nacionalidades distintas: de Europa del este, Sudamérica, China y Marruecos, principalmente).

7.3. El alumnado del ciclo.

Es un grupo heterogéneo en cuanto la procedencia, aunque en su mayoría residen en Estepona, Manilva o Casares.

La forma de acceso al ciclo es mayoritariamente a través de ESO y Bachillerato. Por lo tanto mayoritariamente no tienen estudios previos más allá de la educación secundaria.

En general están familiarizados con las TICs aunque presentan dificultades para realizar búsquedas de información en internet y la maquetación de textos en cuanto a requisitos formales de diseño.

Las expectativas del grupo son variadas; un grupo de varias alumnas quiere cursar posteriormente el CFGS de Educación Infantil, el resto quiere encontrar empleo en el sector de los servicios sociosanitarios al terminar este ciclo o bien formarse en otra cosa que les de opción a trabajar.

La experiencia laboral del grupo es escasa. Tan solo algunas alumnas mayores de edad han tenido experiencia laboral previa y de hecho están trabajando en la actualidad. El resto han tenido trabajos precarios y esporádicos en hostelería o nunca ha tenido experiencia laboral.

En este curso nos encontramos además con una alumna que procede de otro centro educativo, donde cursó el primer curso del ciclo formativo.

En resumen, podemos decir que es un grupo heterogéneo en su composición y sus expectativas.

8. RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y/O BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN

Las tablas siguientes muestran cómo se organizan en unidades didácticas los distintos resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos básicos del currículo.

Unidad didáctica 1. La Teleasistencia

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia. h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	Contenidos propuestos
<p>1. Organización del puesto de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El servicio de teleasistencia. 	<p>1.1. ¿Qué es la Teleasistencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> - A quién va destinado - Líneas generales de actuación - Tipos de servicio - Tipos de demanda según su urgencia <p>1.2. Servicios que presta la Teleasistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios generales - Otros servicios - Domicilios inteligentes <p>1.3. Empresas que ofrecen este servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio/Sistema Teleasistencia - Servicio/Sistema Localización - Servicio/Sistema Detección Actividad

Unidad didáctica 2. Oferta del servicio de teleasistencia

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<p>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</p> <p>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</p> <p>f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.</p> <p>g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.</p>

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	Contenidos propuestos
<p>1. Organización del puesto de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilización de hardware y software de teleasistencia. - Utilización de herramientas telemáticas. - Terminal y dispositivos auxiliares. - Verificación de la contraseña de acceso. - Protección de datos y confidencialidad. - Derechos de la persona usuaria. - Cooperación en el servicio de teleasistencia. 	<p>2.1. La empresa oferente del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestión asistencial - Modos de actuación <p>2.2. El personal del servicio de teleasistencia y su formación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitudes y valores - Colaboración con otros profesionales - Profesiones y disciplinas interrelacionadas <p>2.3. Recursos materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos mínimos - Las unidades móviles <p>2.4. Tecnología aplicada al servicio de Teleasistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Centro de atención - La unidad de control remoto (UCR) - El terminal del domicilio - Equipos y sistemas más utilizados - Terminal de usuario <p>2.5. Gestión de la contratación del servicio de Teleasistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información al usuario - Perfil de las personas solicitantes - Recogida de datos - El contrato de Teleasistencia - Causas de suspensión o baja del servicio - La Teleasistencia en Europa
Unidad didáctica 3. Organización del área de trabajo	

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<p>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</p> <p>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</p> <p>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</p> <p>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</p>

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	Contenidos propuestos
<p>1. Organización del puesto de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. - Utilización de hardware y software de teleasistencia. - Utilización de herramientas telemáticas. - Prevención de riesgos laborales. 	<p>3.1. Orden y mantenimiento del puesto de trabajo</p> <p>3.2. Prevención de Riesgos Laborales: normas de higiene, ergonomía y comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medidas ergonómicas. <p>Recomendaciones</p> <p>3.3. Cooperación en el Servicio de Teleasistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interna - Cooperación externa <p>3.4. Utilización del hardware y del software de teleasistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hardware de la central receptora - Software en la central de recepción. <p>3.5. Utilización de herramientas telemáticas</p> <p>3.6. Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - LOPD - Medidas adoptadas para la protección de datos <p>3.7. Derechos de la persona usuaria</p>

Unidad didáctica 4. Atención y gestión de llamadas entrantes

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.	<p>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</p> <p>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</p> <p>c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria.</p> <p>d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.</p> <p>e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.</p> <p>f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.</p> <p>g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.</p> <p>h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.</p>
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	<p>a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.</p> <p>d) Se han elaborado informes de seguimiento.</p> <p>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.</p> <p>f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</p>

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	Contenidos propuestos
<p>3. Gestión de llamadas entrantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de técnicas de atención telefónica. - Aplicación de protocolos de presentación y despedida. - Alarmas: tipos y actuación. - Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias. - Identificación de situaciones de crisis. - Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia. - Gestión de llamadas y movilización de recursos. - Niveles de actuación frente a emergencias. <p>4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro y codificación de la información. - Gestión de expedientes. - Tipos de información que hay que registrar. - Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información. - Agendas de seguimiento. - Registro y transmisión de incidencias. - Adaptación a nuevas necesidades. 	<p>4.1. La atención de llamadas desde el centro de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de llamadas. - Premisas para atender las llamadas. - La comunicación no presencial. <p>4.2. Habilidades de comunicación en teleasistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expresarse de forma clara y precisa. - Potenciar la retroalimentación. - La escucha activa. - Identificar las necesidades. <p>4.3. Protocolos de atención de llamadas entrantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los protocolos en teleasistencia. - Actuaciones comunes en los protocolos. - Protocolos de presentación y despedida. - Protocolo de atención de alarmas por emergencia. - Movilización de recursos. - Protocolos de atención en llamadas de no emergencia. - Alarmas técnicas. <p>4.4. Protección de datos de la persona usuaria.</p>

Unidad didáctica 5. La gestión de llamadas salientes del centro de atención

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada. b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo. c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo. d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática. e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado. f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria. g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida. h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.
<p>4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos. b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información. c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia. d) Se han elaborado informes de seguimiento. e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales. g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes. h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	Contenidos propuestos
<p>2. Gestión de llamadas salientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de agendas. - Programación de agendas. - Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria. - Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia. - Aplicación de protocolos de presentación y despedida. - Pautas de comunicación según agenda. - Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor. <p>4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro y codificación de la información. - Gestión de expedientes. - Tipos de información que hay que registrar. - Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información. - Agendas de seguimiento. - Registro y transmisión de incidencias. - Adaptación a nuevas necesidades. 	<p>5.1. Gestión de agendas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos <p>5.2. Localización en la aplicación informática</p> <p>5.3. Programación de agendas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolos y pautas de actuación - Criterios de prioridad <p>5.4. Alta y modificación de datos</p> <p>5.5. Emisión de llamadas</p> <p>5.6. Aplicación de protocolos de presentación y despedida</p> <p>5.7. Pautas de comunicación según agenda</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calendario - Seguimiento - Asesoramiento - Situaciones extraordinarias <p>5.8. Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor</p>

Unidad didáctica 6. Seguimiento de las llamadas entrantes y salientes

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.</p>	<p>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</p> <p>c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.</p> <p>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</p> <p>h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.</p>
<p>4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.</p>	<p>e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</p>

Contenidos formativos	
Contenidos básicos curriculares	Contenidos propuestos
<p>4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia. - Adaptación a nuevas necesidades. - Elaboración de informes. - Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes. 	<p>6.1. Registro y codificación de la información</p> <p>6.2. Gestión de expedientes</p> <p>6.3. Recogida de datos de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - La encuesta <p>6.4. Tipos de información que hay que registrar</p> <p>6.5. Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>6.6. Agendas de seguimiento</p> <p>6.7. Elaboración de informes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de informes - Elementos, información y estructura de los informes - Redacción y presentación de informes <p>6.8. Identificación de casos para informes</p> <p>6.9. Indicadores de calidad del servicio</p> <p>6.10. Registro y transmisión de incidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmisión de incidencias - Modelos de incidencias. <p>6.11. Adaptación a las nuevas necesidades</p>

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES / EDUCACIÓN EN VALORES

Es imprescindible la inclusión en el currículum de una serie de contenidos transversales relacionados con los artículos 39 y 40 de la LEA, así como con el proyecto educativo desarrollado en el centro. Se trata de unas materias complementarias, pero no por ello poco importantes, ya que para la inclusión laboral de nuestro alumnado es imprescindible formarlos en su “integridad” en los valores que les complementan de forma importante.

Al tratarse del Ciclo Formativo de Atención a Personas en Situación de Dependencia, la educación en valores tiene una importancia añadida, ya que se trata de formar profesionales y personas con una sensibilidad específica hacia personas y colectivos con especiales necesidades de salud física, psíquica y social (mayores, personas con diversidad funcional, personas con enfermedad y convalecientes). Para desarrollar todo estos **elementos transversales** existen ejes comunes que trascienden toda área o módulo, son:

- Educación cívica y constitucional.

- Educación para la paz, justicia, igualdad y libertad.
- Educación para la salud y actividad física.
- Educación contra la discriminación por causa de género, raza, discapacidad, etc.
- Educación ambiental.
- Iniciativa emprendedora.

No se trata de contenidos diferenciados, sino que están presentes en mayor o medida en todos los módulos. Se trabajan de manera integrada en las unidades de trabajo y también en ocasiones de una manera más específica en las **efemérides**, tales como:

- 21 de septiembre: Día Mundial del Alzheimer.
- 1 de octubre: Día Internacional de las Personas de Edad.
- 10 de octubre: Día Mundial de la Salud Mental.
- 14 de noviembre: Día Mundial de la Diabetes.
- 25 de noviembre: Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- 1 de diciembre: Día Mundial de Lucha contra el SIDA.
- 3 de diciembre: Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- 30 de enero: Día de la Paz.
- 28 de febrero: Día de Andalucía.
- 8 de marzo: Día de la Mujer Trabajadora.
- 7 de abril: Día Mundial de la Salud.
- 14 de abril: Día del libro.
- 27 de abril: Día internacional de la Discapacidad Física.
- 30 de mayo: Día del Donante.

10. LINEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.
- La práctica de actividades de recepción, emisión, y gestión de llamadas en situaciones simuladas.
- La reflexión acerca de la importancia de la actitud de la persona operadora tanto en la calidad del servicio en su conjunto como en la resolución de situaciones de crisis.
- La sensibilización acerca de que el trabajo de teleasistencia se realiza por turnos y en consecuencia es necesario mantener unas normas comunes de orden y limpieza en el puesto de trabajo.
- La concienciación acerca del respeto por la intimidad y las decisiones de las personas usuarias; así como la confidencialidad de la información obtenida, secreto profesional.

- La utilización de habilidades de comunicación en todas las situaciones de aprendizaje.
- La conexión con la realidad, planificando y ejecutando actividades extraescolares y/o complementarias así como proyectos de investigación y aprendizaje que facilite el desarrollo de competencias profesionales, personales y sociales.



PRINCIPIOS

PSICOPEDAGÓGICOS:

Para la impartición de este módulo profesional la metodología utilizada:

- Será *constructiva*, es decir, se partirá siempre de los conocimientos previos del alumnado; en el caso de que sean erróneos será necesario sustituirlos o modificarlos. El fin último es que el alumno/a *conecte los* distintos contenidos.
- Será igualmente *activa y flexible*, eligiendo las estrategias didácticas más adecuadas en cada caso, con el fin de atender a la diversidad natural y que el alumnado se integre y sea participativo en el aula.
- Favorecerá la *motivación por el aprendizaje*.
- Promoverá el *aprendizaje significativo y autónomo*.
- Fomentará el *enfoque cooperativo* y el *trabajo en equipo*.
- Potenciará el *uso de las TIC*.
- Contribuirá a la *educación en valores* del grupo.
- Fomentará la adquisición de *hábitos de vida saludable* y el *respeto al medio ambiente*.
- Será *autoevaluable* y modificable en función de los resultados obtenidos.



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS (Dinámica de trabajo en el aula-

taller):

La opción que el docente propone está basada en la utilización de documentación variada en forma de unidades didácticas, obtenida de distintos libros de texto y de información propia elaborada para el módulo de Teleasistencia.

Las estrategias metodológicas que se utilizarán a lo largo del curso, para el abordaje de las diferentes unidades y/o sesiones de trabajo, van a ser las siguientes:

- *Presentación* de las distintas *unidades didácticas* incluyendo objetivos.
- *Evaluación* de los *conocimientos previos* del alumnado (a través de cuestionarios de ideas previas, torbellino de ideas, etc.).
- *Clase expositiva* por parte del profesor y/o del alumnado.
- *Actividades de cuaderno*, que deberán ser corregidas y discutidas en clase.
- *Actividades TIC* relacionadas con los contenidos de las diferentes unidades de trabajo.
- *Discusión y debate en grupo*, sobre algunos de los temas tratados en las unidades didácticas.
- *Resolución de dudas*.
- Realización de *trabajos individuales y por grupos* de actividades relacionadas con la unidad, lo que facilitará un mejor conocimiento entre las alumnas y una mejora en la dinámica del grupo.
- *Lecturas* relacionadas con los contenidos del módulo (capítulos de libros, noticias de actualidad, artículos de interés, etc.).
- *Realización de prácticas* con modelos físicos, simulaciones y juegos de role-play, lo que contribuirá a un mejor entendimiento de los conceptos teóricos.
- *Charlas de expertos*, visitas, etc.

La utilización de unas estrategias didácticas u otras durante la realización de las actividades

de cada unidad didáctica, dependerá de si se trata de actividades de iniciación, de desarrollo, de cierre, de ampliación o de refuerzo/recuperación.



AGRUPAMIENTOS:

Generalmente, el alumnado se distribuirá en pequeños grupos de 3-5 personas, para realizar las distintas actividades de enseñanza-aprendizaje planteadas, fomentándose de este modo la “tutoría de iguales” y el trabajo cooperativo en el aula. No obstante, en otras ocasiones podremos trabajar en gran grupo, por parejas o de forma individual.

11. ACTIVIDADES Y PRÁCTICAS

Para desarrollar los contenidos del módulo se plantearán diversos tipos de actividades en las distintas unidades de trabajo: de inicio, desarrollo, refuerzo, ampliación y cierre.

INICIO	DESARROLLO	REFUERZO	AMPLIACIÓN	CIERRE
<ul style="list-style-type: none"> - Prueba de evaluación inicial. -Cuestionario de ideas previas. - Torbellino de ideas. - Dinámicas de grupo. - Debates. -Lectura de noticias. - Actividades TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> -Presentaciones. -Visionados. -Debates. -Resolución problemas. - Murales/ Carteles/Trípticos -Láminas. -Crucigramas. -Identificación de material y equipos. -Protocolos. -Casos prácticos. -Role-play. -Talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> -Listados/ decálogos. -Elaboración de resúmenes. -Glosario de términos básicos. -Diseño preguntas de examen tipo test -Preguntas cortas 	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajos de investigación. -Lectura de artículos. -Búsquedas bibliográficas. -Tutoría de iguales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Visitas. - Charlas. - Mapas conceptuales. - Cuadros resumen. - Informes. -Glosario. - Gráficas de registro. - Exposiciones. - Pruebas escritas y/o prácticas. - Actividad TIC

POSIBLES ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:

Se realizarán actividades programadas desde el departamento uy recogidas en la programación del mismo.

Las actividades complementarias, tendrán un carácter obligatorio. De este modo, el alumnado que no las realice tendrá que presentar un trabajo sustitutivo (con características y formato especificado por el profesor/a) dentro del plazo establecido para ello y será evaluado en los módulos afines.

Las fechas se irán concretando según la libre disposición de los expertos invitados y de los días disponibles por parte de las diferentes instituciones.

12. RECURSOS, MATERIALES Y BIBLIOGRAFÍA

- La opción que el docente propone, está basada en la utilización de documentación variada en forma de unidades didácticas, obtenida de distintos libros de texto y de información propia elaborada para el módulo de Teleasistencia.
- Material fungible (bolígrafos, cuaderno de anillas, memoria USB, cartulinas, etc.).
- Imágenes y vídeos relacionados con los contenidos del módulo.
- Ordenadores, cañón y retroproyector.
- Pizarra, rotuladores, tiza.
- Bibliografía:

González Ramírez, A. Teleasistencia (2014). Ed. MC Graw Hill

Alvaro Felage, Teleasistencia (2014) Ed. Altamar

LASARTE, C. MORETON, M.F. LOPEZ, P. (2007). La protección de las personas mayores. Editorial Tecnos.

DIEZ NICOLAS, J. (1996). Los mayores en la Comunidad de Madrid. Fundación Caja Madrid.

ALCALÁ MANGAS, M^a E. VALENZUELA SANCHEZ, E. (2000). El aprendizaje de los mayores ante los retos del nuevo milenio. Editorial DiKinson.

ALBERDI, I. ROJAS MARCOS, L. (2005). Violencia tolerancia cero. Obra Social. Fundación La Caixa.

MARTÍNEZ RAMOS, C. (2004). Telecontrol postoperatorio domiciliario mediante telefonía móvil en CMA. I Forum Ibérico de Telemedicina

FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA. (2011). TELPES, estrategias y recomendaciones para el desarrollo de sistemas de Teleasistencia para personas mayores sordas.

VALERO, M.A. JOSÉ A. SÁNCHEZ, J.A., BELEN BERMEJO, A. Servicios y tecnologías de teleasistencia: tendencias y retos en el hogar. CEIM. Dirección General de Universidades e Investigación. Biblioteca virtual. Comunidad de Madrid.


DIPUTACIÓ DE BARCELONA. (2010). Manual del Servei Local de Teleassistència.


13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO


La diversidad forma parte de la educación. Es evidente que el alumnado tiene sus propias particularidades, cada uno/a es diferente, estas diferencias se deben a diversos factores: capacidades, motivaciones, intereses, situación social, etc. **Gimeno Sacristán** apunta que la normalidad está implícita en la diversidad y que ésta última nos brinda la oportunidad de revisar nuestras prácticas educativas ayudándonos a mejorarlas. En este sentido, plantea cuatro principios básicos en relación a la atención a la diversidad:


- a. Las dificultades no son un problema sino un reto para mejorar las prácticas educativas.
- b. Cualquier alumno y alumna puede experimentar dificultades en el contexto educativo.
- c. Los cambios ofrecen mejoras de aprendizaje para todo el alumnado.
- d. El profesorado debe sentirse apoyado cuando intenta cambiar la práctica.


La LOE, en su artículo 71.3, establece: “la atención integral al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo se iniciará desde el mismo momento en que dicha necesidad sea identificada y se regirá por los **principios de normalización e inclusión**.” El hecho de que el planteamiento curricular sea abierto y flexible proporciona un instrumento esencial para la atención a la diversidad, en la programación deben preverse adaptaciones específicamente dirigidas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, proponiendo actividades adaptadas a las motivaciones y necesidades del alumnado. En el desarrollo de esta programación se han previsto las siguientes medidas:

 Ajustar el **grado de complejidad** de la actividad a las necesidades individuales, de forma que se evite la desmotivación al ser demasiado fáciles o difíciles, haciendo uso de las potencialidades de la metodología del aprendizaje colaborativo, donde una tarea puede ser resuelta a distinto grado de ejecución.

 Preparar **actividades de ampliación** referidas a contenidos considerados de ampliación, con la perspectiva de aquellos alumnos y alumnas que pueden avanzar más rápidamente o que lo hacen con menos necesidad de ayuda y que, en cualquiera de los casos, pueden profundizar en contenidos a través de un trabajo más autónomo.

 Crear un ambiente de trabajo que favorezca la **autonomía y el trabajo en grupo**, de forma que se le permita al docente una mayor disponibilidad para ir ajustando las actividades y proporcionar el tipo de ayuda más conveniente en cada caso.

 **Agrupamientos flexibles** en el grupo de trabajo básico que permitan que el alumnado tome distintos roles en grupo y que se adapten los ritmos de aprendizaje individual.

 Asimismo, se mantendrá una **estrecha colaboración con el departamento de orientación**

del centro y equipo educativo para tratar cualquier situación que pueda requerirlo.

Según la O. 29/9/2010, Artículo 2.5, e) se podrá llevar a cabo “La **adecuación de las actividades formativas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación** cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad,

garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación. **Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo** que afecten a la adquisición de la competencia general del título.” Por tanto, no se pueden realizar adaptaciones curriculares significativas, pero sí las no significativas como en este caso que se trata de una adaptación de acceso al currículum. Tras la reunión con la orientadora, se ha concretado que para esta alumna se establecerán las siguientes medidas educativas incluidas en su **Adaptación de Acceso al Currículum**:

- Aportarle esquemas y resúmenes personalizados de las materias que ella nos señale que le cuesta más.
- Permitir que en clase se centre en las explicaciones y no tome apuntes.
- Dar más tiempo para la realización de actividades en el aula que requieran la lectura de textos.
- Establecer una hora semanal en cada módulo para repasar con ella los contenidos de la semana.

14. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO

1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.
- b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.
- c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.
- d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.
- e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.
- f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.
- g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.
- h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.

2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.
- b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.
- c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el

protocolo.

- d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.
- e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.
- f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.
- g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.
- h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.

3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.
- b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.
- c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria.
- d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.
- e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.
- f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.
- g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.
- h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.
- b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.
- c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.
- d) Se han elaborado informes de seguimiento.
- e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.
- f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.
- g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.
- h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

14.1. RELACIÓN DE OBJETIVOS GENERALES, COMPETENCIAS PPS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y UNIDADES DE TRABAJO QUE LOS DESARROLLAN

OB JET IVO S	COMPET ENCIAS PROFESI ONALES	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION	UNIDADES DIDACTICAS
S, t, u, v, x, z	Ñ, o, q, r, s, t, u, v	1 Organiza la propia Intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del	A, b. c. d, e, f, g, h	UD.0 UD. 1 UD. 2
A, n, p, q, s, t, u, v, w	A, i, n, ñ, p, r, s, t	2.Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones	A, b, c, d,e, f, g, h	UD 3
A, j, n, p, q, s, t, u, v, w	A, i, n, ñ, p, r, s, t	3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas	A, b, c, d,e, f, g, h	UD 4 UD 5
A, j, n, p, q, r, s, t, u, v, w	A, i, n, ñ, o, p, r, s, t	4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente	A, b, c, d,e, f, g, h	UD6

15. EVALUACIÓN

15.1. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Las **técnicas** que se utilizarán para evaluar el proceso de aprendizaje serán:

- Técnicas de dinámica de grupos.
- Entrevista.
- Observación directa y sistemática.
- Análisis de tareas diversas.
- Análisis y síntesis de la información.

Además para evaluar los logros conseguidos por los alumnos/as a lo largo de su proceso formativo, se proponen los siguientes **instrumentos de evaluación**:

- Pruebas escritas con: preguntas de tipo test (elección múltiple o bipolar), preguntas cortas, de desarrollo, de texto incompleto, de vocabulario, cuestiones sobre supuestos prácticos, láminas mudas, etc.
- Pruebas orales (en supuestos prácticos de role-playing o grabaciones de video y audio).
- Actividades y trabajos, en grupo o individuales, donde queden recogido el trabajo realizado, el grado de comprensión del mismo, etc.
- Prueba práctica : Consistirá en una prueba de mecanografía simulando la atención de una agenda.
- Registro de observación del profesorado para valorar el compromiso educativo del alumnado: capacidad de trabajo en grupo, grado de participación e interés en las actividades propuestas, respeto hacia los compañeros/as, cuidado del material, afán de superación, etc.

15.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

RA1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	35%
Criterios de evaluación	
a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.	20
b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.	10
c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.	20
d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.	10
e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.	10
f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.	10
g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.	10
h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.	10
RA2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas de gestión.	10
Criterios de evaluación	
a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.	20
b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.	10
c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad establecida en el protocolo.	10
d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.	10
e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.	15
f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.	10
g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.	15
h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.	10
RA3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidas.	10

Criterios de evaluación	
a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.	10
b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.	10
c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria.	10
d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.	10
e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.	10
f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.	20
g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.	20
h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.	10
RA4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas y elaborando el informe correspondiente.	50%
Criterios de evaluación	10
a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.	10
b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.	20
c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.	10
d) Se han elaborado informes de seguimiento.	20
e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.	10
f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.	10
g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.	10
h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.	10



NOTAS ACLARATORIAS:

RESPECTO AL PLAN LECTOR:



En el módulo de Teleasistencia, el tiempo dedicado a la lectura es constante a lo largo de todo el curso.



Esto se debe a los contenidos impartidos y a la didáctica empleada en el aula. Los contenidos del citado módulo versan sobre aspectos relacionados con la comunicación con personas que presenta determinadas dependencias; por esta razón, es lógico que además de las explicaciones proporcionadas por el profesor, el alumno utilice distintos textos escritos realizados por psicólogos, psiquiatras y expertos en la materia.



Todo este material lo deben leer, analizar y extraer las ideas fundamentales relacionadas con los temas impartidos en clase; posteriormente, se suele hacer una puesta en común de todos los alumnos/as para que aporten su opinión y, en ocasiones, se realicen pequeños debates.



Con esta manera de proceder no sólo se incita al alumnado a dedicar parte de su formación a la lectura, sino que tratándose de temas directamente relacionados con la actualidad de su sector profesional, les permite comprobar que las materias y contenidos teóricos impartidos en el aula, tienen un reflejo directo en la realidad.

RESPECTO A LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN CONTINUA:

En el artículo 2 de la Orden de Evaluación de 29 de septiembre de 2010 se indica que la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

Para llevar a cabo este proceso evaluativo se evaluará diariamente las actividades y la participación del alumnado en clase con una nota por sesión, de manera que se pueda demostrar el aprovechamiento y la adquisición de las competencias del módulo. Las actividades que se realicen diariamente estarán relacionadas con los criterios de evaluación establecidos en el módulo, garantizándose así la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

En aquellos casos en los que el alumno/a obtenga una calificación negativa por debajo del cinco en la 3ª evaluación, podrá recuperar todos los contenidos del módulo en el mes de junio – evaluación final-, a través de un plan individualizado de recuperación.

La evaluación final de junio constará de 3 partes:

- Prueba escrita (teórico-práctica): 40% de la nota.
- Prueba práctica 40% de la nota.
- Elaboración de informe o protocolo de gestión de llamadas: 20% de la nota.

RESPECTO A COPIARSE EN UN EXAMEN:

El alumno/a que se coja copiando o pasando folios escritos, automáticamente estará suspenso en ese examen, pudiendo recuperarlo en la prueba de evaluación. Si se copia el día del examen de evaluación suspenderá todo, sin derecho a recuperar dicha evaluación (aún teniendo todo lo demás aprobado). Recuperará en la convocatoria final de junio. Extensible a trimestre y curso.

SOBRE ALUMNOS/AS QUE FALTEN EL DIA QUE SE HAGA EXAMEN:

Tanto si la falta es justificada como si no lo es, el alumno/a se tendrá que examinar en la prueba de evaluación o de recuperación con todo el bloque temático.

SOBRE FALTAS DE ORTOGRAFÍA, LIMPIEZA, ORDEN Y CALIGRAFÍA:

En todos los instrumentos de evaluación (pruebas escritas, trabajos, etc.) se especificará al alumnado el porcentaje asignado al cumplimiento de las normas ortográficas y de la correcta presentación, no superando en ningún caso el 20% de la nota.

SOBRE LAS ACTIVIDADES ENTREGADAS FUERA DE PLAZO:


Las actividades que se establezca alguna fecha de entrega y se entreguen fuera de este plazo, no serán evaluadas por una calificación superior a 7. Aquellas actividades que se entreguen en el periodo de recuperaciones no serán evaluadas por una calificación superior a 5 (facilitando al alumnado que pueda aprobar lo pendiente, pero teniendo en cuenta el esfuerzo de los que entregan las actividades en su fecha correspondiente).


15.3. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE E/A Y MEMORIA FINAL

Evaluamos no sólo para proporcionar al alumnado información sobre su proceso de aprendizaje, ofreciéndole ayuda para organizarlo y mejorarlo sino también para proporcionarnos a nosotros mismos, y al centro, información sobre la eficacia de las estrategias de enseñanza- aprendizaje (metodología empleada, validez de la programación seguida, eficacia del modelo de organización adoptado) y del grado de consecución de los objetivos propuestos, con el fin de orientar la introducción de las medidas correctoras oportunas. Se realizará una evaluación del profesorado y del módulo profesional impartido:

<u>Profesorado:</u>	<u>Programación didáctica (Módulo Profesional):</u>
Al final de cada evaluación se elaborará por parte del alumnado un documento en el que se dé la opinión del desarrollo de las sesiones y se especifique que dejaría, que	Al finalizar cada trimestre se cumplimentará un cuestionario de autoevaluación en el que figuren aspectos como el logro de objetivos, la metodología seguida, las expectativas cubiertas, y

Al finalizar el curso escolar se realizará una **MEMORIA FINAL** analizando los procesos y resultados obtenidos, las dificultades encontradas que permite sacar unas conclusiones y las propuestas para la mejora:

 **Evaluación de la programación.** Esta labor debe ser llevada a cabo por todo el departamento, teniendo en cuenta las experiencias personales del profesorado que compone dicho departamento, así como los resultados y las opiniones del alumnado.

 **Propuestas de mejora.** Una vez realizada la evaluación de la programación, es fundamental la realización de propuestas de mejora para los siguientes cursos académicos.

16. MEDIDAS DE RECUPERACIÓN. PLAN DE PENDIENTES

El módulo se imparte en tres evaluaciones, realizándose varias pruebas escritas por evaluación (una prueba parcial por bloque temático y una prueba de evaluación) así como una prueba práctica trimestral. El alumno que supere la/s prueba/s parcial/es escrita/s, sólo tendrá que examinarse en la prueba de evaluación de los contenidos del último bloque visto en ese trimestre. Sin embargo, cuando su calificación sea inferior a cinco puntos en alguna de ellas, tendrá que examinarse de todos los contenidos del trimestre en la prueba de evaluación. Este mismo criterio será el que se aplique con aquel alumnado que, por causa justificada o no, no se haya presentado a los exámenes parciales de la evaluación.

A los alumnos/as que no superen positivamente los contenidos teóricos de la 1ª y 2ª evaluación, se les realizará una prueba de recuperación a comienzos del 2º y 3er trimestre respectivamente. Los contenidos de la 3ª evaluación se podrán recuperar a final de la misma (mes de mayo).

Sin embargo, los alumnos/as con contenidos pendientes (teóricos y/o prácticos) de alguna de las tres evaluaciones, tendrán que ser evaluados en el mes de junio (evaluación final) de todos los contenidos del módulo. No obstante, en situaciones excepcionales (por acuerdo del equipo educativo), el profesor podrá guardar la nota de las evaluaciones aprobadas durante el proceso de evaluación continua, examinándose solamente de los contenidos teórico-prácticos no superados.

Por último, destacar que el alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos, también tendrá obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase que no será anterior al día 23 de junio de cada año. El profesorado le informará de la dedicación horaria acordada para ese periodo y de las actividades de refuerzo o mejora de las competencias. En el siguiente cuadro, se establecen una serie de actividades específicas para este periodo:

<i>ACTIVIDADES DE REFUERZO</i>	<i>ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN</i>
<ul style="list-style-type: none">- Listados/ decálogos.- Elaboración de resúmenes.- Glosario de términos básicos.- Diseño preguntas de examen tipo	<ul style="list-style-type: none">- Trabajos de investigación.- Lectura y exposición de artículos.- Búsquedas bibliográficas

-Preguntas cortas sobre conceptos fundamentales.

-Resolución de casos prácticos.

-Realización de prácticas.