

PRUEBAS LIBRES 2023

<u>Módulo:</u> TELEASISTENCIA <u>Ciclo:</u> Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia <u>Fecha:</u> 2- Mayo - 2023

NOMBRE DEL ALUMNO/A:	Nota:
DNI Alumno/a:	

Instrucciones pruebas libres:

- Tiempo estimado de realización de la prueba: 100 minutos (dispones de 120 minutos para la realización de la prueba).
- No se puede consultar ningún tipo de material.
- No se contestará a ninguna pregunta. Se entiende que el alumno de libres es el que se autogestiona el proceso de aprendizaje y solo acude al centro para realizar el examen.
- No caben preguntas de comprensión ya que cada alumno ha podido escoger el idioma con el que quiere hacer la prueba.
- Deben entregarse todas las hojas que se hayan facilitado al alumn@. No se corregirá ninguna hoja que no haya sido entregada por el/la examinador/a
- Cualquier copia o sospecha de copia conllevará una evaluación negativa de la prueba.

Recomendaciones:

- o Leer con atención los enunciados.
- o Responder específicamente a lo que se pregunta.
- o Repasar las contestaciones antes de entregar la prueba (para evitar fallos ortográficos y de expresión que puede conllevar una penalización del 10% de la nota).
- o La claridad en la exposición es fundamental para la valoración correcta de la respuesta.
- o En la corrección del examen se tendrá en cuenta la concreción y la capacidad de síntesis, así como la capacidad para relacionar los conceptos.
- o La grafía ha de ser comprensible. Si es incomprensible no se calificará.

Puntuación:

Se han de aprobar las dos partes de la prueba para aprobar el módulo. Cada pregunta tiene su puntuación especificada.

Parte A (30%): Prueba tipo test (10 puntos en total, para aprobar esta parte de la prueba se han de sumar como mínimo 5 puntos). Cada respuesta correcta vale 0,25pt, cada 2 respuestas incorrectas restan 1 respuesta correcta. Para responder debe encerrar en un círculo la letra de la opción correcta. En caso de modificación de respuesta deberá tacharse con una "X" la opción que se quiere invalidar y marcar correctamente la nueva opción. Cuando la respuesta genere duda durante la corrección se optará por contar esa pregunta como pregunta incorrecta.

Parte B (70%): Preguntas de desarrollo y casos prácticos (10 puntos en total, para aprobar esta parte de la prueba se han de sumar como mínimo 5 puntos):

La nota final es un número entero (sin decimales)

Puntuación: 0'25pt por respuesta correcta. Cada 2 fallos restan 1 acierto.

1.- ¿Qué tienen en común todas las personas susceptibles de ser usuarias del servicio de teleasistencia?

- a.- Tener más de 65 años.
- b.- Padecer alguna enfermedad grave.
- c.- Tener más de 75 años.
- d.- Encontrarse en una situación de riesgo que las hace vulnerables.

2.- ¿Con qué nombre se conoce el equipo formado por personal cualificado que se desplaza a los domicilios cuando es necesaria una intervención presencial inmediata?

- a.- Equipo de intervención domiciliaria.
- b.- Unidad de acción presencial.
- c.- Equipo de intervención inmediata.
- d.- Unidad móvil.

3.- Forman parte del equipo de gestión

- a.- Director
- b.- Todas son correctas.
- c.- Responsable del centro de atención.
- d.- Responsable de área técnica, de desarrollo y de innovación.

4.- ¿A qué servicio responden las siglas TAM?

- a.- Teleasistencia modernizada.
- b.- Teleasistencia móvil.
- c.- Teleasistencia autónoma mejorada.
- d.- Teleasistencia automática movilizadora.

5.- ¿Qué es el autotest?

- a.- Auto comprobación por parte de la persona usuaria que el sistema de teleasistencia funciona correctamente.
- b.- Comprobación automática y silenciosa del terminal de teleasistencia para asegurar su buen funcionamiento y conectividad.
- c.- Comprobación automática previo aviso del terminal de teleasistencia para asegurar su buen funcionamiento y conectividad.
- d.- Comprobación manual desde el centro de teleasistencia para verificar que el equipo de teleasistencia funciona correctamente.

6.- Permitir la configuración de la duración y señalización de la prealarma es una característica de

- a.- Programación
- b.- Seguridad
- c.- b y d son correctas
- d.- Diseño y funcionalidad

7.- ¿Qué nombre recibe el dispositivo en forma de pulsera o colgante, que la persona usuaria siempre lleva puesto y que, al ser accionado, conecta con el centro de atención?

- a.- Telecomunicador personal.
- b.- Terminal.
- c.- Terminal individual.
- d.- Pulsador individual.

8.- ¿Qué ofrece la teleasistencia en relación con la telealarma?

- a.- Un servicio inmediato.
- b.- Lo mismo: son sinónimos.
- c.- Un servicio de atención personalizada.
- d.- La comunicación con un centro de atención

- 9.- ¿Qué tipo de información sobre una persona proporcionan los sistemas de telelocalización?
- a.- Sobre sus constantes vitales.
 - b.- Sobre la localización de su domicilio.
 - c.- Sobre su estado de salud y de ánimo.
 - d.- Sobre su ubicación y movimientos.
- 10.- ¿Cuáles son los tres tipos de dispositivos que componen un sistema domótico?
- a.- Emisores, receptores y actuadores.
 - b.- Antenas, emisores y receptores.
 - c.- Controladores, sensores y actuadores.
 - d.- Controladores, emisores y receptores.
- 11.- Recomendaciones ergonómicas para teleoperadores
- a.- Hacer pequeños descansos cada 30 min.
 - b.- Mantener los 3 ángulos de 90° al estar sentados.
 - c.- Alternar tareas telefónicas con tareas personales.
 - d.- Todas son correctas.
- 12.- ¿Qué incluye la dotación de las unidades móviles
- a.- Vehículo.
 - b.- Vehículo, material de primeros auxilios y zona para el personal.
 - c.- Herramientas.
 - d.- Todas son correctas.
- 13.- Las alarmas...
- a.- ...se realizan automáticamente cuando la persona usuaria está en peligro.
 - b.- ...una vez emitidas, no pueden cancelarse.
 - c.- ...tienen prioridad de comunicación.
 - d.- ...pueden ser emitidas por el centro de atención.

14. ¿Qué tarea es la que ocupa la mayor parte del tiempo en el trabajo del personal operador de un centro de atención de teleasistencia?

- a.- La planificación y realización de agendas.
- b.- La coordinación interna.
- c.- La atención a las alarmas.
- d.- Las llamadas no planificadas.

15.- ¿Cuál es el documento que contiene la información o la descripción objetiva de la acción ejecutada como consecuencia de la activación de una alarma?

- a.- Informe de alarma.
- b.- Informe de actuación.
- c.- Descripción de la llamada.
- d.- Descripción de acción

16.- ¿Qué debe hacer la persona operadora si durante el proceso de atención de llamadas o realización de agendas encuentra alguna incidencia que se salga de lo establecido en los protocolos?

- a.- Avisar a la policía
- b.- Pedir ayuda a otro operador u operadora.
- c.- Aplicar el sentido común e improvisar una actuación.
- d.- Informar al supervisor o supervisora de turno.

17.- Identificar el dispositivo que ha generado la alarma, si existe más de un dispositivo del mismo tipo corresponde a una característica de

- a.- Seguridad
- b.- Diseño y funcionalidad
- c.- Programación
- d.- a y c son correctas.

18.- ¿Cuál es la función del/la responsable del área social?

- a.- Asegurar que se cumplan los procedimientos de atención.
- b.- Asignar los recursos de manera eficaz y eficiente.
- c.- Garantizar la protección de datos.
- d.- Control y gestión de solicitudes de instalación de dispositivos.

19.- Además del equipo de gestión y el equipo de atención, ¿qué otro grupo de profesionales forma parte un servicio de teleasistencia?

- a.- El equipo de intervención.
- b.- El equipo geriátrico.
- c.- El equipo sanitario.
- d.- El equipo de coordinación.

20.- En un servicio de teleasistencia, ¿dónde se originan las llamadas salientes?

- a.- En un centro de atención secundario.
- b.- En el centro de atención.
- c.- En la unidad móvil.
- d.- En el domicilio de la persona usuaria.

21.- ¿Qué duración suelen tener las agendas de seguimiento para proceso de duelo?

- a.- 6 meses.
- b.- Según las necesidades de la persona usuaria.
- c.- 3 meses.
- d.- 1 año.

22.- ¿Quién se encarga de gestionar las necesidades que requieren una atención presencial?

- a.- El personal técnico.
- b.- El equipo de intervención domiciliaria.
- c.- El personal operador.
- d.- Los supervisores o supervisoras.

- 23.- ¿Cuáles son las tres áreas de gestión en un servicio de teleasistencia?
- a.- Área técnica, área de gestión y área de atención.
 - b.- Área social, área de gestión y área territorial.
 - c.- Área médica, área técnica y área social.
 - d.- Centro de atención, área técnica y área social.
- 24.- ¿Qué equipo forman el conjunto de profesionales encargados de la dirección y la toma de decisiones en cada una de las áreas?
- a.- Equipo de intervención.
 - b.- Equipo de gestión.
 - c.- Equipo de atención.
 - d.- Equipo directivo.
- 25.- ¿Qué es lo primero que se debe decir al recibir una llamada entrante en el servicio de teleasistencia?
- a.- El nombre de la persona usuaria.
 - b.- La identificación del servicio.
 - c.- El saludo según el horario.
 - d.- Preguntar el motivo de la llamada.
- 26.- Las comunicaciones que se gestionan en un centro de atención se graban
- a.- Siempre.
 - b.- De forma aleatoria
 - c.- Nunca.
 - d.- A criterio del supervisor o supervisora.
- 27.- ¿Qué nombre recibe el centro al que se pueden derivar las llamadas en caso de avería en el centro de atención?
- a.- Centro de respaldo.
 - b.- Centro de emergencias.
 - c.- Centro de derivación.
 - d.- Centro primario

28.- En una agenda de medicación, ¿cuándo se puede dar por finalizada la llamada?

- a.- A criterio del operador u operadora.
- b.- Cuando el operador u operadora se ha asegurado de que se ha hecho efectiva la toma del medicamento.
- c.- Cuando la persona usuaria, a requerimiento del operador u operadora, ha repetido con exactitud el motivo de la llamada.
- d.- Cuando la persona usuaria ha acusado recibo del aviso

29.- ¿Cuál es el espacio físico donde se canalizan y agrupan todas las informaciones relativas a las personas usuarias del servicio de teleasistencia?

- a.- La unidad de gestión local.
- b.- El centro de atención.
- c.- La unidad de gestión territorial.
- d.- El centro secundario.

30.- ¿En qué consiste el servicio de custodia de llaves?

- a.- El centro de atención de teleasistencia conoce la ubicación de todas las copias de las llaves del domicilio de la persona usuaria.
- b.- La persona de contacto dispone de las llaves del domicilio de la persona usuaria.
- c.- La persona responsable del centro de atención de teleasistencia dispone de las llaves de todas sus dependencias.
- d.- La entidad prestataria del servicio de teleasistencia dispone de las llaves del domicilio de la persona usuaria.

31.- ¿Qué son las barreras a la retroalimentación?

- a.- Las actitudes o resistencias de la persona usuaria que dificulten la conversación bilateral.
- b.- Los problemas técnicos derivados de un mal funcionamiento del equipo.
- c.- Las dificultades en la comprensión o en el habla por parte de la persona usuaria.
- d.- Los problemas técnicos derivados de una incorrecta utilización del equipo.

- 32.- Poder programar y consultar en el mismo domicilio y también remotamente los parámetros básicos es una característica de
- a.- Seguridad
 - b.- c y d son correctas
 - c.- Diseño y funcionalidad
 - d.- Programación
- 33.- ¿Qué nombre reciben los seguimientos planificados de las personas usuarias que realiza el personal operador desde los centros de atención?
- a.- Planificación de seguimiento.
 - b.- Comunicación planificada
 - c.- Agendas.
 - d.- Calendarios.
- 34.- Es tarea del equipo de orientación social
- a.- Interlocutor entre los recursos sociales de la zona y la persona usuaria
 - b.- Estar en comunicación permanente con el centro de atención.
 - c.- Todas son correctas.
 - d.- Comprobar el estado de la persona usuaria después de una emergencia o por situaciones especiales que requieren un seguimiento continuo.
- 35.- ¿Cuándo se considera que una agenda está cancelada?
- a.- Cuando existe otra acción que sustituya a la que tiene como objeto esa agenda.
 - b.- Cuando existe un motivo por el cual no se pueda realizar en el plazo establecido para ello.
 - c.- Nunca se puede considerar cancelada una agenda.
 - d.- Cuando la persona usuaria no responde.
- 36.- ¿Quién se ocupa de la gestión de los recursos movilizados?
- a.- El equipo de intervención.
 - b.- La policía local.
 - c.- El personal operador.
 - d.- El personal de supervisión.

37.- ¿Cuáles son las causas más comunes de agendas por alerta?

- a.- El recordatorio de eventos especiales.
- b.- Las inclemencias meteorológicas.
- c.- Las llamadas de despertador.
- d.- Las tomas de medicamentos

38.- ¿Cuáles suelen ser las horas de menos actividad en los centros de atención y, por lo tanto, cuando se suelen programar las agendas?

- a.- A media mañana y a media tarde.
- b.- A primeras horas de la mañana y últimas horas de la tarde.
- c.- Al mediodía.
- d.- A primeras horas de la mañana y a primeras horas de la tarde

39.- Permitir la coexistencia de un terminal analógico en caso de agotamiento total de la batería del terminal de teleasistencia corresponde a una característica de

- a.- Seguridad
- b.- Programación
- c.- Diseño y funcionalidad
- d.- a y b son correctas

40.- ¿De quién es responsabilidad la planificación de las agendas?

- a.- Del director del servicio.
- b.- Del personal de supervisión o coordinación.
- c.- Del personal operador.
- d.- De la persona planificadora de agendas.

- 1.- Explica los beneficios que tiene la teleasistencia para la persona usuaria. (0.25pt)
- 2.- El *Acuerdo de 19 de octubre de 2017 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia* sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada previsto en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia*, diferencia entre teleasistencia básica y teleasistencia avanzada. Define cada una de ellas e indica y clasifica los servicios de la teleasistencia avanzada o de segunda generación en función de sus cuatro ámbitos de actuación. (1pt)
- 3.- El servicio de teleasistencia presta atención a determinados colectivos. Indica cuáles son dichos colectivos y explica detalladamente las características y particularidades de cada uno de ellos. (0.75pt)
- 4.- Explica las particularidades de los dispositivos de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género respecto a los que están destinados a otros colectivos. (0.35pt)
- 5.- Explica las diferencias que hay entre el Centro de Atención y la Unidad de Gestión Territorial. (0.6pt)
- 6.- En Teleasistencia se habla de llamadas o comunicaciones de entrada y llamadas o comunicaciones de salida.
 - a) Define detalladamente cada uno de estos tipos de llamada. (0.2pt)
 - b) Indica y explica los tipos de comunicaciones que podemos encontrar en una llamada de entrada y/o en una llamada de salida. (0.75pt)
- 7.- Uno de los objetivos más importantes en Teleasistencia es conseguir una buena comunicación entre el personal operador y la persona usuaria. Explica qué se debe tener en cuenta para que exista esta buena comunicación indicando también las posibles barreras que pueden darse durante el proceso de comunicación. (1pt)
- 8.- Explica los diferentes tipos de alarma por emergencia que se pueden dar en una llamada de entrada. (0.75pt)

9.- Completa la siguiente tabla (0.75pt) (Puede responderse aquí mismo)

TIPO DE AGENDA	PLANIFICADA/NO PLANIFICADA	FINALIDAD	EJEMPLO
De aviso			
De seguimiento periódico			
De seguimiento después de una emergencia			
De seguimiento por proceso de duelo			
De seguimiento después de un alta hospitalaria.			
De carácter preventivo.			

10.- Diferencias entre comunicaciones de salida planificadas y comunicaciones de salida no planificadas. (0.75pt)

11.- Explica qué pasos debes seguir en las siguientes situaciones referidas a comunicaciones de salida:

- a) Caída de la persona usuaria sin consecuencias graves. Ha acudido un familiar a levantar la persona la cual se encuentra bien y no tiene ningún daño. (0.3pt)
- b) Avería en la línea de teléfono de la persona usuaria. No le funciona el terminal de teleasistencia a causa de una avería general de la zona. (0.3pt)

12.- *Esteban es una persona de 81 años que con la edad ha generado una pérdida auditiva importante. A pesar de la oposición de sus hijos, quiere seguir viviendo solo porque aún dispone de cierta autonomía. Por las mañanas le gusta mucho salir a pasear y sentarse al sol en un banco del parque que tiene a 600m de su casa, muy cerca del final del pueblo de montaña en el que vive. Por la tarde prefiere quedarse en casa, sobre todo en invierno, a mirar la TV o leyendo, una de sus grandes pasiones. La cocina, en cambio, no le gusta nada y no suele prestarle mucha atención.*

A nivel de salud, Esteban padece de hipertensión e hiperglucemia (azúcar) y conviene que esté muy vigilado ya que, por estos motivos, ya ha estado ingresado en clínica unas cuantas veces (dos infartos y una subida de azúcar).

Indica qué tipo de terminal y servicios de Teleasistencia aconsejarías a los familiares de Esteban después de pedirte información al respecto. Explícalo detalladamente y de forma justificada. (1pt)

13.- A partir del siguiente caso práctico, responde a las preguntas.

Cati es una mujer de 76 años que vive en su domicilio, una casa adosada, con su marido Vicente de 78 años y un perro de pequeñas dimensiones. Tienen dos hijos, Enrique y Paloma, que ya se han independizado y formado su propia familia. Cati tiene buen nivel comunicativo y de razonamiento, es diabética y, desde hace un año, tiene problemas de equilibrio por lo que camina con la ayuda de un bastón.

De lunes a viernes por la mañana tienen a Concha, una mujer que les ayuda con la casa y no hace mucho que disponen del servicio de Teleasistencia. Este fue contratado por insistencia de los hijos debido a la avanzada edad del matrimonio y a que últimamente han visto un cambio en el estado de ánimo de Cati, la ven más triste y nerviosa.

Ayer en el centro de atención se recibieron varias alertas seguidas de la UCR de Cati. Cuando se contestó al primer aviso, se utilizó el protocolo de presentación. Vicente, muy amablemente respondió que todo iba bien y que habían apretado la UCR sin querer. Como no se escuchó la voz de su mujer que era desde donde se había activado la señal de alarma por emergencia, se preguntó por ella. Cati contestó enseguida diciendo que todo estaba bien y que, como había dicho Vicente, había sido un error. El operador pasa a finalizar la llamada y a realizar el informe pertinente.

Al momento se vuelve a recibir otra señal de aviso idéntica a la anterior, y otra, y otra, y otra. En todos los casos Vicente mantenía que eran equivocaciones porque aún no se habían hecho con el terminal ni la UCR, ni su mujer se había acostumbrado a llevarla colgada del cuello. Pero en la última llamada el tono de voz del marido había cambiado. Ya no se dirigía de forma tan amable y se mostraba un tanto desafiante con el operador/a que atendía la llamada, al igual que hacia su mujer, Cati, que según el teleoperador/a parecía que lloraba. La sospecha del personal teleoperador fue de posibles malos tratos.

- a)** Indica ordenadamente el contenido del protocolo de presentación y del protocolo de despedida que usarías en la primera llamada. (0.5pt)
- b)** ¿Cuál/es sería/n tu/s actuación/es a partir de la última llamada? (0.75pt)

