

CFGM TÉCNICO EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Módulo: Apoyo a la comunicación (0214)

Duración: 63h, 3h/semana

Curso: 2º

CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES

1. Organización del puesto de trabajo:

- El servicio de teleasistencia.
- Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.
- Prevención de riesgos laborales.
- Cooperación en el servicio de teleasistencia.
- 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.

2. Gestión de llamadas salientes:

- 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.

3. Gestión de llamadas entrantes:

- 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.

4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

- 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.
- Elaboración de informes.
- Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.
- Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
- Registro y transmisión de incidencias.
- Adaptación a nuevas necesidades.

EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación vendrán establecidos para cada unidad de trabajo y también están relacionados con los objetivos del módulo, que vienen expresados como resultados de aprendizaje. Para valorar si se han conseguido los resultados de aprendizaje determinaremos en cada unidad de trabajo una serie de criterios de evaluación:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Aproximación al servicio de teleasistencia	
Resultados del 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.

UNIDAD DIDÁCTICA2. Dispositivos de teleasistencia	
Resultados del aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en	d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.

cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> 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.
---	---

UNIDAD DIDÁCTICA3. Organización del servicio de teleasistencia

Resultados del 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.	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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.

UNIDAD DIDÁCTICA4. Atención y gestión de llamadas entrantes

Resultados del aprendizaje	Criterios de evaluación
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> 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

	<p>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>
<p>4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.</p>	<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>

Resultados del 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.

--	--

UNIDAD DIDÁCTICA6. Políticas de calidad y prevención de riesgos en teleasistencia	
Resultados del 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>

6.2 Procedimiento de evaluación del alumnado

Para valorar el progreso de los alumnos/as, evaluaremos las actividades de enseñanza-aprendizaje que realizamos por UD, utilizando para ello algunos de los siguientes instrumentos de evaluación:

- Pruebas escritas de preguntas cortas
- Pruebas objetivas de una única opción
- Cuaderno de prácticas, que recogerá el trabajo desarrollado durante el período evaluado y el manejo de protocolos en las prácticas.

- Realización de trabajos prácticos de tipo demostrativo o de pequeña investigación.
- Pruebas de carácter práctico donde deberán realizar alguna técnica.

De los resultados de las observaciones de la evaluación continua de los alumnos/as, se introducirán las modificaciones que se consideren oportunas en el proceso formativo, y que pueden afectar a temporalización, actividades propuestas, recursos didácticos, estrategias metodológicas...

Calendario de evaluaciones

Se realizará:

Una **evaluación inicial** con la finalidad de objetivar el punto de partida de cada alumno y evaluar mejor su progresión a lo largo del curso.

Exámenes a realizar en las evaluaciones con nota:

Se realizarán tres exámenes como mínimo, salvo circunstancias que obliguen a otro planteamiento (enfermedad del profesor, suspensión de clases por alguna circunstancia...). Cada uno de ellos se ejecutará en cada uno de los respectivos trimestres del curso.

- ✓ Primera Evaluación: Al menos 1 examen de los contenidos de las UD 1, 2, y 5.
- ✓ Segunda evaluación: Al menos 1 examen de los contenidos de las UD 3, 4
- ✓ Examen final

Criterios de calificación

La calificación obtenida de la evaluación inicial no contribuye a la calificación parcial ni final.

En cada evaluación se **calificará** de la siguiente forma:

- Pruebas orales o escritas: Las escritas consistirán en preguntas de test, preguntas de desarrollo de conceptos y/o preguntas prácticas. En los exámenes parciales podrá haber preguntas de repaso de los contenidos evaluados en pruebas anteriores, dado el carácter de evaluación continua.

La parte teórica constituye el 70% de la nota final.

- Se valorarán mediante la entrega de una serie de prácticas individuales y/o grupales, trabajos teóricos de investigación, informes de visitas a centros y empresas, sesiones de observación en centros, lecturas... que se irán realizando durante la evaluación. Se pondrán fechas límite de entrega, pasado este límite la nota de ese trabajo o práctica

será como máximo de un 5 y la no entrega de algún trabajo o práctica supondrá el suspenso de la evaluación.

La parte práctica supondrá el 30% de la nota final.

La calificación final de un alumno en cada evaluación se obtendrá teniendo en cuenta los dos apartados anteriores. No obstante es obligatoria la presentación de los trabajos requeridos así como el mantenimiento de un dossier o carpeta de clase donde el alumno irá archivando las actividades resueltas, ejercicios y artículos comentados, para que obtenga la calificación de 5, ya que no se miden solamente los conocimientos que pueda demostrar en un sólo examen, sino el trabajo continuado y constante a lo largo de todo el curso.

Todas las pruebas que se realicen durante el proceso de evaluación continua se valorarán de 1 a 10, informando puntualmente al alumno del resultado obtenido en cada una de ellas; siendo necesario, en todo caso, obtener un mínimo de 5 en cada una de las evaluaciones para superar satisfactoriamente el módulo.

Como medida excepcional podrá hacer media, con el resto de evaluaciones, una evaluación con un nota de 4,5 o superior, aprobando en este caso por evaluación continua el alumno si el resultado de la media aritmética con la otras evaluaciones es de 5 a o superior.

Los trabajos, en caso de existir, deberán ser entregados a mano, salvo que la profesora diga lo contrario.

Como quiera que las calificaciones deben concretarse en números enteros (es decir, no caben decimales), los redondeos se harán al alza (al nº entero superior), en función de si el decimal es igual o superior a 0,5. En caso contrario, -decimal inferior a 0,5—se redondea a la baja. No se redondeará al alza en el caso de obtener una calificación menor a 5.

Con el fin de que la nota final se ajuste más a las calificaciones obtenidas en las diferentes evaluaciones, a la hora de hacer el redondeo final se tendrán en cuenta las calificaciones reales, con dos decimales, de las dos evaluaciones.

Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua deberán realizar un examen final teórico-práctico cuyo contenido se ajustará a las unidades didácticas de la presente programación, debiendo, en todo caso, entregar los ejercicios y trabajos propuestos durante el curso para poder superar satisfactoriamente el módulo.

Si un alumno no puede realizar alguna prueba escrita, deberá justificarlo adecuadamente, quedando siempre a juicio del profesor la decisión de repetir dicha prueba.

Si es por motivos de salud, el alumno deberá entregar el justificante médico a su regreso, para poder realizar las pruebas escritas en otra fecha y poder aplazar la entrega de prácticas y trabajos de evaluación.

Si no se entrega dicho justificante la prueba escrita no realizada se podrá hacer en la recuperación de la evaluación.

Al inicio de curso habrá una evaluación inicial cuya nota no contará, pero será indicativa del estado inicial del alumno, sus conocimientos previos y su estado preparatorio para posteriores aprendizajes.

El alumno que suspenda la primera y segunda evaluación podrá recuperarla con un examen que se realizará en enero para la 1ª evaluación y en marzo para la 2ª.

La calificación final del módulo se obtendrá de la media aritmética de las dos evaluaciones.

En el mes de marzo habrá un examen final, al que podrán presentarse todos los alumnos matriculados. Los alumnos tendrán que superar un examen global sobre todos los contenidos del módulo y la parte práctica correspondiente que se considere.

En la convocatoria junio, los alumnos tendrán que superar un examen global sobre todos los contenidos del módulo y la parte práctica correspondiente que se considere.

Los alumnos que no hayan seguido el curso con normalidad por falta de asistencia u otros motivos, tendrán que superar un examen global sobre todos los contenidos del módulo y la parte práctica correspondiente que se considere.

Para aprobar la evaluación será necesario:

- Obtener un 5 en cada prueba o pruebas teóricas.
- Haber realizado y entregado de forma adecuada todas las prácticas, trabajos de investigación y libros de lectura solicitados; si no lo hace deberá recuperar toda la evaluación aunque tenga los exámenes aprobados.
- Asistir regularmente a las clases.
- Si no se cumple alguna de estas circunstancias, el alumno puede suspender la evaluación.

La *calificación final del módulo* se obtendrá de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en cada sesión de evaluación trimestral.

En el mes de marzo habrá un examen final, al que podrán presentarse todos los alumnos matriculados. Los que hayan seguido el curso con normalidad, podrán recuperar las

evaluaciones suspendidas. Los que no hayan seguido el curso por falta de asistencia u otros motivos, tendrán que superar un examen global sobre todos los contenidos del módulo y la parte práctica correspondiente.

Plan de recuperaciones

Habrà una recuperación, como mínimo, por cada una de las evaluaciones (excepto la evaluación inicial) y se realizarán en marzo.

Las recuperaciones tendrán una penalización, de manera que la nota obtenida se multiplicará por 0.9. Será necesario obtener un mínimo de 5 puntos tras la aplicación del factor de corrección para superar el examen de recuperación.

En aquellos casos en los que, tras estas recuperaciones, el alumno no haya superado alguno de los parciales, existirá la posibilidad de presentarse a una prueba final.

Se **podrá** perder el derecho a la evaluación continua, cuando el alumno tenga un **15% de faltas** del total de las que componen el módulo. Si esto ocurre el alumno realizará un único examen final: escrito y práctico, de toda la materia.

Convocatoria de junio

El alumno que con los criterios expuestos más arriba no haya alcanzado la calificación de 5 en la primera convocatoria, habrá de examinarse de todo el módulo en la segunda convocatoria, en un examen único que constará de parte teórica.

Deberá entregar debidamente cumplimentadas las actividades necesarias para la obtención de 5 puntos en la parte de actividades y la calificación final del módulo se realizará de acuerdo a los criterios expuestos más arriba.