

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior

Convocatoria correspondiente al curso 2022-2023

(Resolución de 13 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./ N.I.E.	Fecha:	

Código del ciclo: (1) SSCM01	Denominación completa del título: (1) Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia
Clave o código del módulo: (1) 0831	Denominación completa del módulo profesional: (1) TELEASISTENCIA

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"> • El alumno debe presentar documento acreditativo de su identificación, siendo válidos: DNI, pasaporte o carnet de conducir. <input type="checkbox"/> El documento deberá permanecer visible en la mesa durante toda la prueba. <input type="checkbox"/> Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen. <input type="checkbox"/> Señalar y escribir con tinta indeleble, AZUL, las respuestas en las hojas habilitadas en el cuadernillo de la prueba. <input type="checkbox"/> Solo existe una única opción de respuesta válida por cada pregunta, ya sea por ser la única respuesta correcta o bien por ser la respuesta más completa. <input type="checkbox"/> Solo valorarán las preguntas contestadas en la hoja de respuestas <input type="checkbox"/> Las preguntas, se responderán en los espacios habilitados, diferenciando entre las respuestas de los contenidos teóricos y los supuestos prácticos. <input type="checkbox"/> Las respuestas se marcan con una X. Si se ha de rectificar una respuesta, tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex) <input type="checkbox"/> Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente). <input type="checkbox"/> No utilizar material de consulta (salvo aquél que haya sido especificado, en su caso, en las instrucciones publicadas). <input type="checkbox"/> No se permite el uso del teléfono móvil, ni los relojes inteligentes ni cualquier otro dispositivo con acceso a Internet. El teléfono deberá estar apagado y guardado mientras permanezca en la sala de la prueba. <input type="checkbox"/> Los pabellones auditivos deben estar despejados. Están prohibidos los auriculares. <input type="checkbox"/> No se puede abandonar la sala hasta que no hayan transcurrido 20 minutos desde el comienzo de la prueba. <input type="checkbox"/> Las respuestas debe indicarlás en la plantilla de respuestas. Esta plantilla es lo que se va a corregir <input type="checkbox"/> Al terminar el ejercicio COMPRUEBE que ha firmado la plantilla de respuestas y en cada una de las hojas del examen. <input type="checkbox"/> Al terminar el ejercicio entregue todas las hojas del examen (cuadernillo de preguntas y cuadernillo de respuestas). En caso contrario el examen será anulado <p><i>Al final de las 30 preguntas del examen, aparecen tres preguntas de reserva. Es importante que se contesten, ya que si fuera necesario anular alguna de las preguntas del examen, las de reserva serán utilizadas para la corrección, en el orden exacto en el que aparecen. Es decir, si se anula una pregunta, se reemplazará por la primera pregunta reserva y así sucesivamente</i></p>
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN

La prueba de cada módulo consta de 30 a 50 preguntas tipo test más preguntas y/o supuestos prácticos basados en los contenidos recogidos en la legislación vigente.

- ☐ En la parte de preguntas de tipo test, cada respuesta **acertada sumará un punto**. Cada respuesta **errónea restará 0'33**, siendo 4 las posibles respuestas y solo 1 será la correcta por ser la más completa.
- ☐ Las preguntas que no se responden ni suman ni restan. Si una pregunta tiene dos respuestas marcadas se considerará errónea, por lo que se penalizará con 0'33.
- ☐ La puntuación de las cuestiones teóricas ponderan el 70% de la calificación final del examen.
- ☐ Los supuestos prácticos, si los hubiere, podrá constar de 1 o varios supuestos.
- ☐ La puntuación de los supuestos prácticos, si los hubiera, supondrían el 30% de la calificación final del examen.
- ☐ La calificación de la prueba se obtiene de la suma de la ponderación de lo obtenido en la parte teórica y lo/s supuestos prácticos con dos decimales.
- ☐ Los módulos que no tengan en la prueba supuestos prácticos la calificación del mismo corresponderá a la puntuación obtenida en las cuestiones teóricas.
- ☐ Para superar la prueba se deberá obtener 5 o más puntos en ambas partes, si las hubiese.
- ☐ La calificación final debe aparecer con un número entero entre el 0 y el 10, por lo que cuando el número correspondiente a la unidad sea superior o igual a 5 se procederá a redondear hacia el número entero superior, siempre que la parte decimal esté por encima de 0'60. De ser inferior a 5 la calificación obtenida, la parte decimal, siempre, se redondeará hacia el número entero inferior.
- ☐ Si la calificación de los contenidos teóricos y/o supuestos prácticos es inferior a 5. La calificación de la prueba se considerará no superada y la nota final de la misma será la correspondiente a la obtenida en la parte de la prueba con calificación inferior

(1) Consignense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el anexo 1.a o 1.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN
.....

DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I./ N.I.E	Fecha:	

CONTENIDO DE LA PRUEBA TEÓRICA:

1.- ¿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. Pulsador autónomo
- b. Unidad de control remoto
- c. Dispositivo inalámbrico
- d. Solo la b y la c son ciertas

2.- ¿Qué nombre recibe el equipo formado por personal cualificado que, en un vehículo, se desplaza a los domicilios cuando es necesaria una intervención presencial inmediata?

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

3.- ¿Cuál de los siguientes, no es un requisito que haya de cumplirse para la concesión del servicio de teleasistencia como servicio público?

- a. Tener 65 años o más.
- b. Ser víctima de violencia de género
- c. Estar a punto de encontrarse en situación de dependencia
- d. Padecer alguna enfermedad grave.

4.- ¿En qué modalidad se suele prestar el servicio de teleasistencia para víctimas de violencia de género?

- a. Móvil
- b. Domiciliaria.
- c. Social.
- d. Intensiva

5.- ¿Cómo se llama el servicio de teleasistencia que corre a cargo de los servicios sociales de los organismos públicos y está financiada íntegra o parcialmente por la Administración?

- a. Prestación privada.
- b. Prestación pública.
- c. Teleasistencia social.
- d. Servicio administrativo.

6.- ¿Cómo se denomina a la persona que comparte domicilio con la persona usuaria de un servicio de teleasistencia sin ser beneficiaria de él?

- a. Cónyuge.
- b. Conviviente.
- c. Persona usuaria sin unidad de control remoto.
- d. Persona no usuaria.

7.- En el servicio de teleasistencia domiciliaria, los detectores de humos, gas, agua, etc, (Señala respuesta incorrecta):

- a. Forman parte de la teleasistencia avanzada.
- b. Forman parte de la teleasistencia básica.
- c. Tienen un costo económico para el usuario.
- d. Es un complemento de la teleasistencia básica.

8.- ¿Qué organismo puso en marcha el programa de teleasistencia en España?

- a. Ministerio de Innovación Tecnológica (MIT).
- b. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
- c. Instituto de Servicios Sociales y Teleasistencia (ISSTA).
- d. Instituto Nacional de Teleasistencia (INTA)

9.- ¿Cómo debe ser el diseño del terminal fijo de teleasistencia?

- a. Con un botón rojo y otro verde.
- b. Se centran en lenguaje hablado.
- c. Depende del fabricante.
- d. Simple, accesible y de fácil comprensión y manejo.

10.- En un servicio de teleasistencia, las alarmas:

- a. Pueden ser emitidas por el centro de atención.
- b. Tienen prioridad a la hora de ser atendidas.
- c. Una vez emitidas, no pueden cancelarse.
- d. Se realizan automáticamente cuando la persona usuaria está en peligro.

11.- ¿Con qué nombre se conoce el conjunto de reglas para la transmisión y recepción de mensajes de manera eficaz y fiable?

- a. Medio de transmisión.
- b. Medio de comunicación.
- c. Protocolo de transmisión.
- d. Protocolo de comunicación

12.- ¿Qué autonomía mínima debe tener un terminal de teleasistencia domiciliaria?

- a. 24 horas.
- b. 48 horas.
- c. 12 horas.
- d. Una semana.

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

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

14.- A diferencia del servicio de teleasistencia domiciliaria, ¿dónde permite recibir la asistencia el servicio de teleasistencia móvil?

- a. Fuera del domicilio.
- b. En cualquier lugar del domicilio.
- c. En la habitación donde se ubica el dispositivo terminal.
- d. En un teléfono móvil convencional.

15.- ¿Qué diferencias hay entre la teleasistencia móvil y los sistemas de telelocalización?

- a. Que la TAM informa del estado de ánimo del usuario.
- b. Que la telelocalización informa de las constantes vitales del usuario
- c. Que la TAM puede ser accionada por el propio usuario y no necesita de ningún cuidador para el mantenimiento del dispositivo, y la telelocalización se acciona automáticamente en caso de peligro, y requiere de una persona cuidadora para su mantenimiento.
- d. Ninguna de las anteriores es correcta.

16.- ¿Qué es la telemedicina?

- a. La emisión de programas de divulgación médica a través de la televisión.
- b. La prestación de servicios médicos a distancia mediante atención remota, que hace posible, incluso que el usuario se mida determinados valores relativos a su salud.
- c. La consulta médica presencial con apoyo de las TIC.
- d. La consulta médica presencial con apoyo de medios audiovisuales.

17.- ¿Con qué nombre se conoce el conjunto de sistemas que permiten automatizar las funciones de una vivienda y facilitar la interacción de la persona usuaria con ellas?

- a. Demótica interactiva.
- b. Domótica.
- c. Telemonitorización remota.
- d. Ninguna de las anteriores es cierta.

18.- ¿A qué departamento de una empresa de teleasistencia pertenecen los técnicos de orientación social o técnicos sociales?

- a. Al equipo de intervención
- b. Al departamento de Emergencias
- c. Al centro de atención
- d. Solo la a) y la b) son ciertas

19.- ¿Qué documento debe presentar periódicamente el director o directora de un servicio de teleasistencia, que refleja los datos globales referentes al desarrollo del servicio?

- a. El organigrama.
- b. La memoria de gestión del servicio.
- c. La previsión de dirección.
- d. Los cuadrantes de los horarios de los supervisores.

20.- ¿Quién se encarga de establecer los turnos de trabajo en una empresa de teleasistencia?

- a. Los/as supervisores/as
- b. El equipo de intervención
- c. El personal técnico instalador
- d. El personal de orientación social

21.- En un servicio de teleasistencia, ¿quién forma parte del departamento de intervención?: Señala la respuesta incorrecta.

- a. El personal de orientación social.
- b. El personal instalador.
- c. El personal de la unidad móvil.
- d. Los teleoperadores

22.- ¿Qué nombre reciben las comunicaciones salientes planificadas que realiza el personal operador de la central de teleasistencia a las personas usuarias?

- a. Calendarios.
- b. Planificación de seguimiento.
- c. Agendas.
- d. Rutinas.

23.- ¿Qué tipo de lenguaje es el que se refiere a los componentes vocales, no verbales, del habla?

- a. Lenguaje vertebral.
- b. Lenguaje paraverbal.
- c. Lenguaje verbal.
- d. Lenguaje no verbal.

24.- ¿Qué nombre recibe la comunicación que el receptor envía al emisor indicándole si entendió o no su mensaje?

- a. Realimentación.
- b. Retransmisión.
- c. Retroalimentación.
- d. Recomunicación.

25.- ¿Qué nombre recibe el método de actuación detallado que deben seguir los TAPSD en una central de T.A. para la aplicación de un procedimiento de manera correcta?

- a. Esquema de actuación.
- b. Código de actuación.
- c. Código procedimental.
- d. Protocolo.

26.- ¿Cómo se denomina el hecho de recibir una alarma por emergencia y que la persona no responda en el momento en que el operador la atiende?

- a. Emergencia social.
- b. Falsa alarma.
- c. Emergencia por crisis de soledad.
- d. Alarma sin respuesta.

27.- ¿Cuál es el nivel 3 en los protocolos de atención ante una alarma por emergencia?

- a. La respuesta verbal.
- b. La derivación a un recurso especializado.
- c. La movilización de recursos propios.
- d. La intervención del supervisor o supervisora.

28.- ¿Qué nombre reciben las llamadas de seguimiento programadas durante los días posteriores a una emergencia y hasta que la situación se normaliza?

- a. Agendas de normalización.
- b. Agendas de seguimiento ordinario.
- c. Agendas programadas.
- d. Agendas de seguimiento tras emergencia.

29.- ¿Cuáles son las alarmas relacionadas con el funcionamiento del equipo de teleasistencia?

- a. Alarmas de funcionamiento.
- b. Falsas alarmas.
- c. Alarmas de equipo.
- d. Alarmas técnicas.

30.- ¿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 actuación.
- b. Descripción de alarma.
- c. Informe de acción de alarma.
- d. Descripción de acción.

31.- ¿De quién es la responsabilidad última de la planificación de las agendas en una central de T.A.?

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

32.- ¿Qué nivel del protocolo de atención por llamadas de emergencia se considera que es la movilización de un contacto del usuario?

- a. Nivel 1
- b. Nivel 2, con recursos propios del usuario
- c. Nivel 3
- d. Nivel 2, con recursos propios de la central.

33.- ¿Cuál de las siguientes puede ser causa para proceder a la cancelación de una llamada de agenda?:

- a. El fallecimiento del usuario
- b. La ausencia del usuario por vacaciones
- c. La ausencia del usuario por hospitalización
- d. Una enfermedad del usuario

34.- Debido a la saturación de la central de T.A. a causa del volumen de llamadas entrantes, ¿cuándo es más recomendable programar las llamadas de agenda?

- a. A primera hora de la mañana
- b. A primera hora de la tarde
- c. A última hora de la tarde
- d. Solo la a) y la c) son ciertas

35.- ¿Cómo se denomina al conjunto de normas o pautas de actuación de una entidad, que articulan su funcionamiento y organización, con el objetivo de garantizar la satisfacción de las necesidades y las expectativas de las personas que atiende?

- a. Normas de funcionamiento y organización
- b. Sistema de gestión de calidad
- c. Sistema de actuación y organización
- d. Pautas de satisfacción

36.- ¿Qué nombre recibe el examen metódico que se lleva a cabo para comprobar si las actividades y los resultados de la gestión de la calidad de una empresa cumplen los requisitos establecidos en la norma correspondiente y son adecuados para conseguir los objetivos previstos?

- a. Verificación de la gestión de calidad.
- b. Auditoría.
- c. Evaluación metódica.
- d. Evaluación de la gestión de calidad.

37.- ¿Cuál es el elemento de medida que sirve para cuantificar una determinada actividad y poder evaluar su calidad?

- a. Indicador.
- b. Auditor.
- c. Cuantificador.
- d. Medidor.

38.- ¿Qué nombre recibe el incumplimiento de alguno de los requisitos que establece la norma por la que se rige un sistema de gestión de la calidad?

- a. No conformidad.
- b. Evaluación negativa.
- c. Certificación negativa.
- d. Falta de conformidad.

39.- ¿Qué tipo de acciones se implementan para evitar que se pueda producir una no conformidad cuando se detecta que existe la posibilidad de que suceda?

- a. Previsibles.
- b. Correctivas.
- c. Preventivas.
- d. Conformes

40.- ¿A qué distancia mínima de los ojos debe estar situada la pantalla del ordenador del personal operador?

- a. 40 cm.
- b. 20 cm.
- c. 60 cm.
- d. 30 cm.

PREGUNTAS DE RESERVA

41.- ¿Cómo debe ser la silla del personal operador para prevenir riesgos laborales?

- a. De cinco patas y 55 cm. de altura.
- b. De cinco patas con ruedas, regulable en altura y en inclinación del respaldo.
- c. De tres patas con ruedas, regulable en altura y en inclinación del respaldo.
- d. De cuatro patas y con el respaldo con una inclinación de 100°

42.- Las normas CEN en un sistema de gestión de calidad:

- a. Son normas de ámbito europeo
- b. Son normas de ámbito estatal
- c. Son normas de ámbito internacional
- d. Ninguna de las anteriores es correcta

43.- Las normas UNE en un sistema de gestión de calidad:

- a. Son normas de ámbito estatal
- b. Son normas de ámbito internacional
- c. Se encarga de ellas la Asociación Española de Normalización
- d. Solo la a) y la c) son correctas

44.- ¿Qué grupo de personas se encarga de atender las llamadas entrantes y de emitir las llamadas salientes en un servicio de teleasistencia?

- a. El equipo de intervención.
- b. La unidad de gestión.
- c. El centro de atención
- d. La unidad telefónica

Espacio destinado a la formulación de las preguntas, cuestiones, supuestos o realizaciones de que debe constar la Prueba.

Se utilizarán las hojas que sean necesarias para ello, con los datos del aspirante en cada una de ellas.

