

Pruebas para la obtención de títulos de Técnico y Técnico Superior Convocatoria correspondiente al curso 2023- 2024

(Resolución de 29 de diciembre de 2023 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

- El alumno debe presentar documento acreditativo de su identificación, siendo válidos: DNI, pasaporte o carnet de conducir.
- El documento deberá permanecer visible en la mesa durante toda la prueba.
- **Cumplimentar** los datos del aspirante antes del examen y **firmar** en todas las hojas que se entreguen.
- Señalar y escribir con tinta indeleble, **AZUL**, las respuestas en las hojas habilitadas en el cuadernillo de la prueba.
- 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.
- Solo valorarán las preguntas contestadas en la hoja de respuestas
- Las preguntas, se responderán en los espacios habilitados, diferenciando entre las respuestas de los contenidos teóricos y los supuestos prácticos.
- Las respuestas se **marcan con una X**. Si se ha de rectificar una respuesta, tachar con una línea horizontal. **No** utilizar líquido corrector (Tippex)
- Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).
- No utilizar material de consulta (salvo aquél que haya sido especificado, en su caso, en las instrucciones publicadas).
- 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.
- Los pabellones auditivos deben estar despejados. Están prohibidos los auriculares.
- No se puede abandonar la sala hasta que no hayan transcurrido 20 minutos desde el comienzo de la prueba.
- Las respuestas debe indicarlo **en la plantilla** de respuestas. Esta plantilla es lo que se va a corregir
- Al terminar el ejercicio COMPRUEBE que ha firmado la plantilla de respuestas y en cada una de las hojas del examen.
- Al terminar el ejercicio entregue **todas** las hojas del examen (cuadernillo de preguntas y cuadernillo de respuestas). En caso contrario el examen será anulado

Al final de las 40 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

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.
- Las puntuaciones 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) Consígnense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el anexo 1.a o 1.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN

.....

1. ¿A qué concepto corresponden las siglas TAD?

- a. Teleasistencia de actuación directa.
- b. Teléfono de asistencia directa.
- c. Teléfono de asistencia domiciliaria.
- d. Teleasistencia domiciliaria.

2. ¿Cuándo está en funcionamiento el servicio de TAD?

- a. 24 horas al día, de lunes a viernes.
- b. De 22 a 8 horas, los 365 días del año.
- c. De 8 a 22 horas, los 365 días del año.
- d. 24 horas al día los 365 días del año.

3. ¿Qué ofrece la teleasistencia en relación con la telealarma?

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

4. ¿A qué servicio corresponden las siglas SAD?

- a. Sistema de actuación descentralizada.
- b. Servicio de ayuda a domicilio.
- c. Sistema de ayuda directa.
- d. Servicio de asistencia directa.

5. ¿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. Terminal.
- b. Pulsador individual.
- c. Telecomunicador personal.
- d. Terminal individual.

6. **¿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. Unidad de acción presencial.
 - b. Unidad móvil.
 - c. Equipo de intervención inmediata.
 - d. Equipo de intervención domiciliaria.
7. **¿Qué tienen en común todas las personas susceptibles de ser usuarias del servicio de teleasistencia?**
- a. Tener más de 65 años.
 - b. Tener más de 75 años.
 - c. Padecer alguna enfermedad grave.
 - d. Encontrarse en una situación de riesgo que las hace vulnerables.
8. **¿En qué modalidad se suele prestar el servicio de teleasistencia para víctimas de violencia de género?**
- a. Domiciliaria.
 - b. Social.
 - c. Móvil.
 - d. Intensiva.
9. **¿Cuál es la modalidad de teleasistencia pública en la que el coste del servicio es compartido entre el organismo regulador y la persona usuaria?**
- a. Semiprivada.
 - b. Copago.
 - c. Semipública.
 - d. Privada.
10. **¿Dónde se debe acudir para solicitar un servicio de teleasistencia?**
- a. A la policía local.
 - b. Al hospital de referencia.
 - c. A los servicios sociales.
 - d. Al médico de cabecera.

- 11. Además del impreso de solicitud, el DNI, la tarjeta sanitaria y el informe médico, ¿qué otro documento es necesario para solicitar un servicio de teleasistencia?**
- a. El informe de capacitación técnica.
 - b. Una tarjeta de crédito.
 - c. El certificado de empadronamiento.
 - d. El pasaporte.
- 12. ¿Qué nombre recibe el acceso a un servicio de teleasistencia a través de una empresa privada, asumiendo la persona usuaria el coste total del servicio?**
- a. Prestación pública empresarial.
 - b. Teleasistencia benéfica.
 - c. Contratación privada.
 - d. Servicio público.
- 13. ¿Con qué nombre se conoce el proceso mediante el cual una persona pasa a ser usuaria de un servicio de teleasistencia?**
- a. Alta.
 - b. Contrato.
 - c. Proceso teleasistencial.
 - d. Baja.
- 14. ¿Cómo se financia el servicio de teleasistencia de primera generación en la gran mayoría de los estados miembros de la Unión Europea?**
- a. A cargo de empresas privadas.
 - b. Por medio de patrocinadores.
 - c. A través de la administración pública.
 - d. A cargo de la persona usuaria.
- 15. ¿Qué organismo puso en marcha el programa de teleasistencia en España?**
- a. Instituto de Servicios Sociales y Teleasistencia (ISSTA).
 - b. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
 - c. Ministerio de Innovación Tecnológica (MIT).
 - d. Instituto Nacional de Teleasistencia (INTA).

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

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

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

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

18. ¿Qué es el autotest?

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

19. El terminal de teleasistencia, ¿con qué o con quién permite que la persona usuaria se comunique de forma bidireccional?

- a. Con el médico de cabecera.
- b. Con el centro de atención.
- c. Con el pariente más próximo.
- d. Con el hospital de referencia.

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

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

21. ¿Cuáles son las llamadas salientes?

- a. Las que emite la persona usuaria del servicio de teleasistencia.
- b. Todas las que se emiten desde el centro de atención.
- c. Las que no obtienen respuesta por parte de la persona usuaria.
- d. Las que se emiten desde el centro de atención, pero no van dirigidas a personas usuarias.

22. ¿Cuáles son las llamadas salientes no planificadas?

- a. Las que van dirigidas a otros servicios y no a una persona usuaria.
- b. Las que van dirigidas a personas usuarias y no a otros servicios.
- c. Las agendas no previstas.
- d. Las que surgen a raíz de una atención tras una alarma.

23. ¿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 atención a las alarmas.
- c. Las llamadas no planificadas.
- d. La coordinación interna.

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

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

25. ¿Con qué nombre se conoce la interrupción temporal del servicio por petición expresa de la persona usuaria, su cuidador o cuidadora o algún familiar, que lo comunican previamente?

- a. Suspensión a petición.
- b. Ausencia domiciliaria.
- c. Absentismo temporal.
- d. Suspensión domiciliaria.

26. ¿Qué tipo de agenda es la aconsejable para una persona con enfermedad crónica con dependencia moderada, que recibe atención de un cuidador sólo durante la semana, pero permanece sola los fines de semana?

- a. Agenda de seguimiento tras ingreso hospitalario.
- b. Agenda de medicación para recordar la toma.
- c. Agenda de seguimiento para los fines de semana.
- d. agenda especial tras una emergencia social

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

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

28. ¿En qué orden se deben realizar las diferentes fases de una agenda?

- a. Saludo, información del motivo de la llamada, identificación, exposición del contenido y despedida.
- b. Identificación, saludo, información del motivo de la llamada y despedida.
- c. Saludo, identificación, información del motivo de la llamada, exposición del contenido, pregunta a la persona usuaria y despedida.
- d. Identificación, saludo, exposición del motivo de la llamada, pregunta a la persona usuaria y despedida.

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

30. ¿A partir de qué hora hay que abstenerse de realizar agendas y llamadas a personas de contacto?

- a. 23 h.
- b. 21 h.
- c. 22 h.
- d. 24 h.

31. ¿Quién se ocupa de la gestión de los recursos movilizados?

- a. La policía local.
- b. El equipo de intervención.
- c. El personal operador.
- d. El personal de supervisión.

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

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

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

34. ¿Qué datos debe comunicar la persona usuaria cuando notifica una ausencia domiciliaria?

- a. Fecha de partida y lugar de residencia durante la ausencia.
- b. Fecha y hora aproximada de partida y de regreso, teléfono de contacto y dirección de localización.
- c. Fecha de partida y de regreso.
- d. Lugar de residencia durante la ausencia y teléfono de contacto.

35. ¿Cómo se organiza el servicio de teleasistencia en las viviendas tuteladas?

- a. Con una única URC y diversos terminales domiciliarios.
- b. Con un único terminal domiciliario y una única URC.
- c. Con una URC y un terminal domiciliario para cada persona usuaria.
- d. Con un único terminal domiciliario y una UCR para cada persona usuaria.

36. ¿Para qué tipo de persona usuaria sería aconsejable una agenda de medicación?

- a. Para cualquier tipo de persona.
- b. Para una persona mayor con deterioro cognitivo leve, que toma más de tres fármacos al día y carece de redes familiares y del apoyo de un cuidador.
- c. Para una persona con enfermedad crónica con dependencia moderada, que recibe atención de un cuidador.
- d. Para una persona usuaria, con independencia del tipo de perfil, que regresa a casa tras una intervención hospitalaria y un ingreso de larga duración.

37. ¿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 actuación y organización.
- c. Pautas de satisfacción y expectativas.
- d. Sistema de gestión de calidad.

38. ¿Qué documento, en el que se definen las intenciones para la planificación y organización del sistema de calidad, sirve a los profesionales como guía en la implantación del sistema de calidad?

- a. Guía de gestión de calidad.
- b. Manual de calidad.
- c. Manual de planificación y organización.
- d. Guía de planificación y organización.

39. ¿Qué nombre recibe el documento que marca la estandarización de los procedimientos que se han de seguir en la prestación de un servicio?

- a. Manual de prestación del servicio.
- b. Normas.
- c. Procesos del servicio.
- d. Procedimientos.

40. ¿A qué corresponden las siglas ISO?

- a. Organización Mundial de Normativa.
- b. Instituto Social de Organización.
- c. Sociedad Internacional de Normativa.
- d. Organización Internacional de Normalización.

PREGUNTAS DE RESERVA

1. ¿Qué nombre reciben los seguimientos planificados de las personas usuarias que realiza el personal operador desde los centros de atención?

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

2. Además de las de emergencia, de sugerencias y reclamaciones, o de agenda, ¿que otro tipo de llamadas se gestionan desde un centro de atención de un servicio de teleasistencia?

- a. Técnicas.
- b. Evaluativas.
- c. Informativas.
- d. De calendario.

3. ¿Cuáles son los tres tipos de dispositivos que componen un sistema domótico?

- a. Emisores, receptores y actuadores.
- b. Antenas, emisores y receptores.
- c. Controladores, emisores y receptores.
- d. Controladores, sensores y actuadores.

**Pruebas para la obtención de títulos de
Técnico y Técnico Superior
Convocatoria correspondiente al curso 2022-
2023**

(Resolución de 29 de diciembre de 2023 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. ➤ El documento deberá permanecer visible en la mesa durante toda la prueba. ➤ Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen. ➤ Señalar y escribir con tinta indeleble, AZUL, las respuestas en las hojas habilitadas en el cuadernillo de la prueba. ➤ 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. ➤ Solo valorarán las preguntas contestadas en la hoja de respuestas ➤ Las preguntas, se responderán en los espacios habilitados, diferenciando entre las respuestas de los contenidos teóricos y los supuestos prácticos. ➤ Las respuestas se marcan con una X. Si se ha de rectificar una respuesta, tachar con una línea horizontal. No utilizar líquido corrector (Tippex) ➤ Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente). ➤ No utilizar material de consulta (salvo aquél que haya sido especificado, en su caso, en las instrucciones publicadas). ➤ 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. ➤ Los pabellones auditivos deben estar despejados. Están prohibidos los auriculares. ➤ No se puede abandonar la sala hasta que no hayan transcurrido 20 minutos desde el comienzo de la prueba. ➤ Las respuestas debe indicarlás en la plantilla de respuestas. Esta plantilla es lo que se va a corregir ➤ Al terminar el ejercicio COMPRUEBE que ha firmado la plantilla de respuestas y en cada una de las hojas del examen. ➤ 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 este Módulo consta de 40 preguntas tipo test más preguntas del supuesto práctico 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.
- Las puntuaciones de las cuestiones teóricas ponderan el 70% de la calificación final del examen.
- La puntuación del supuesto práctico, supondrá 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 el supuesto práctico con dos decimales.
- 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) Consígnense las denominaciones exactas y los códigos reflejados en el anexo 1.a o 1.b de las presentes instrucciones.

CALIFICACIÓN

.....

DATOS DEL ALUMNO

APELLIDOS:

Nombre:

D.N.I./ N.I.E

Fecha:

TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**SUPUESTO PRÁCTICO**

Anselma es una mujer de edad avanzada que vive en una aldea cercana a la ciudad de Burgos. Solo tiene un hijo y vive en la capital, y que la visita una vez al mes, debido a que sus horarios laborales no le permiten una mayor frecuencia. Anselma lleva disfrutando del servicio de Teleasistencia desde hace un mes, ya que su hijo le habló de las ventajas que tenía en su situación, aunque ella no estaba muy convencida.

Anselmo debe alegrarse de contar con este servicio y con la atención que recibe. Tiene que estar informada del servicio y de sus prestaciones. Ha llamado varias veces, para hablar un rato porque se siente sola

Responde a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué tiene en común Anselma con todas las personas susceptibles de ser usuarias del servicio de Teleasistencia?

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

2. ¿Qué organismo puso en marcha el programa de Teleasistencia en España?

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

3. ¿Qué grupo de personas se encarga de la atención telefónica en un servicio de Teleasistencia, cuando Anselma se ponga en contacto con el servicio?

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

4. A Anselma le han facilitado la UCR ¿Cuál debe ser la ubicación habitual de la unidad de control remoto del dispositivo de Teleasistencia que le han dado a Anselma?

- a. En un lugar accesible del domicilio.
- b. Colgada del cuello, en la muñeca o prendida con una pinza.
- c. En un bolsillo.
- d. Al lado del terminal de Teleasistencia.

5. Anselma cuando se comunica con el Servicio de Teleasistencia: ¿Se graban esas comunicaciones que se gestionan en el centro de atención?

- a. Siempre.
- b. Nunca.
- c. A criterio del personal operador.
- d. A criterio del supervisor o supervisora.

6. Cuando el operador se comunica con Anselma ¿Qué nombre recibe el hecho de poner los medios para lograr el operador entender lo que nos quiere decir Anselma, y a la vez conseguir que la retroalimentación sea positiva?

- a. Escucha positiva.
- b. Atención específica.
- c. Atención positiva.
- d. Escucha activa.