

PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE TÉCNICO Y TÉCNICO SUPERIOR CONVOCATORIA CORRESPONDIENTE AL CURSO ACADÉMICO 2020-2021

*ORDEN 3299/2020, de 15 de diciembre, de la Consejería de Educación y Juventud, por la que se regula la organización y el procedimiento de las pruebas para la obtención de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional en la Comunidad de Madrid.
(Resolución de 12 de enero de 2021 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)*

DATOS DEL ASPIRANTE			FIRMA
Apellidos:			
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:	

Código del ciclo: (1) SSCM01	Denominación completa del título: Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia
Clave o código del módulo 0831	Denominación completa del módulo profesional: 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 indicarlo <u>en la plantilla</u> 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 <u>todas</u> 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 constan 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.

CALIFICACIÓN

.....

DATOS DEL ASPIRANTE		
Apellidos:		
Nombre:	D.N.I. N.I.E. o Pasaporte:	Fecha:

FIRMA

Código del ciclo: (1) SSCM01	Denominación completa del título: (1) Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia
Clave o código del módulo 0213	Denominación completa del módulo profesional: (13) TELEASISTENCIA

RESPUESTAS DE LAS PREGUNTAS TIPO TEST (70% de la nota final)

*Solo se tendrán en cuenta las respuestas marcadas en la hoja de respuestas.
Debe firmar y entregar todas las hojas/folios que utilice.*

1.-	a	b	c	d
2.-	a	b	c	d
3.-	a	b	c	d
4.-	a	b	c	d
5.-	a	b	c	d
6.-	a	b	c	d
7.-	a	b	c	d
8.-	a	b	c	d
9.-	a	b	c	d
10.-	a	b	c	d
11.-	a	b	c	d
12.-	a	b	c	d
13.-	a	b	c	d
14.-	a	b	c	d
15.-	a	b	c	d
16.-	a	b	c	d
17.-	a	b	c	d

18.-	a	b	c	d
19.-	a	b	c	d
20.-	a	b	c	d
21.-	a	b	c	d
22.-	a	b	c	d
23.-	a	b	c	d
24.-	a	b	c	d
25.-	a	b	c	d
26.-	a	b	c	d
27.-	a	b	c	d
28.-	a	b	c	d
29.-	a	b	c	d
30.-	a	b	c	d
PREGUNTAS RESERVA				
31.-	a	b	c	d
32.-	a	b	c	d
33.-	a	b	c	d

**PRIMERA PARTE DE LA PRUEBA:
PREGUNTAS TIPO TEST
(70% de la nota final)**

- 1) La teleasistencia es:
 - a) El servicio que consta de un dispositivo conectado a la central, de manera que cuando la persona usuaria lo activa, se ponen en marcha los recursos necesarios para dar respuesta y solución a sus necesidades.
 - b) La prestación personalizada y puntual a personas usuarias que atiende a sus llamadas telefónicas para dar respuesta a todas sus necesidades.
 - c) Una prestación enmarcada dentro del catálogo de servicios de atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Ley 49/ 2007, de 15 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 2) Algunas de las características del servicio de teleasistencia son:
 - a) Disponibilidad de un amplio abanico de costes, según los servicios contratados. Oscilan entre los 10 a los 200€.
 - b) Carácter preventivo.
 - c) Ofrecido en exclusiva por entidades públicas.
 - d) Todas son correctas.
- 3) Según la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, la teleasistencia presta...
 - a) Una respuesta, que puede tardar unas horas como mínimo, ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.
 - b) Una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia exclusivamente.
 - c) Una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.
 - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 4) Entre las prestaciones que nos ofrece el servicio de teleasistencia podemos encontrar:
 - a) Movilización de recursos externos.
 - b) Toma de medicación.
 - c) Información sobre recursos comunitarios.
 - d) Todas son correctas
- 5) Dentro del perfil de los usuarios del servicio de teleasistencia podemos encontrarnos con:
 - a) Personas con enfermedades mentales graves.
 - b) Personas con grandes deficiencias de audición.
 - c) Personas que sufren violencia de género.
 - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 6) Señala cuál de estas afirmaciones, teniendo en cuenta los derechos y deberes de las personas usuarias del servicio de teleasistencia es falsa:
 - a) Es un derecho autorizar la instalación en el domicilio del terminal.
 - b) Es un derecho ser escuchados con respeto y profesionalidad, garantizando su intimidad.
 - c) Es un deber autorizar el acceso al domicilio en caso de emergencia.

d) Es un deber comunicar al servicio de teleasistencia ausencias del domicilio.

- 7) Señala la opción que no corresponde al puesto de trabajo de un Teleoperador para que sea un desempeño adecuado del trabajo.
- a) Debe ser un espacio personalizado (con fotos, objetos personales...) que facilite la comodidad del trabajador y suponga un efecto positivo en el desempeño de su puesto de trabajo.
 - b) Debe estar equipado con todas las herramientas y dispositivos necesarios para la gestión de llamadas entrantes y salientes.
 - c) Debe ser acogedor y favorecer la cooperación entre los diferentes miembros del equipo.
 - d) Debe contar con el espacio suficiente para manejar los distintos equipos con los que desempeña su función laboral el trabajador.
- 8) El teleoperador debe mantener su espacio físico de trabajo en todo momento ordenado principalmente porque de esta forma:
- a) La empresa puede abaratar costes derivados de la no contratación de personal de limpieza.
 - b) Facilitamos el trabajo de otras personas, pues los puestos y espacios de trabajo suelen ser compartidos.
 - c) Se crea un efecto psicológico de profesionalidad, tanto para el propio trabajador, como para otros que observen este espacio, cuanto más ordenado y menos objetos o sistemas estén en el puesto de trabajo, mejor.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 9) En relación a la prevención de riesgos laborales en centros de llamadas telefónicas, se recomienda adoptar buenas posturas al sentarse, prestando especial atención a mantener la espalda recta y bien apoyada en el respaldo de la silla y alternar, en la medida de lo posible, la posición de sentado con la de pie. Además, deberán tenerse en cuenta aspectos relacionados con...
- a) El volumen de los auriculares o sistemas para escuchar las llamadas que se utilicen y el volumen que utilice el teleoperador, intentando siempre no forzar ni alzar la voz al hablar.
 - b) Los riesgos derivados de la utilización de equipos con pantallas de visualización.
 - c) El control de emociones.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 10) La confidencialidad de los datos está contemplada en:
- a) Ley Orgánica 3/2020, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
 - b) Constitución Española, art. 20.1.
 - c) Constitución Española, art. 18.1.
 - d) Ninguna de las anteriores es correcta.
- 11) Las siglas UCR en el servicio de teleasistencia significa:
- a) Unidad de Control y Recepción.
 - b) Unidad Crítica de Recepción.
 - c) Unidad Crítica Remota.
 - d) Unidad de Control Remoto.
- 12) ¿Qué motivo no es causa de baja del servicio de teleasistencia?
- a) Ingreso en residencia definitivo.
 - b) Traslado a otra Comunidad Autónoma.
 - c) Cambio en la unidad de convivencia del usuario.

d) Fallecimiento del usuario.

13) El servicio de Teleasistencia es:

- a) Un servicio siempre independiente al de ayuda a domicilio.
- b) Un servicio siempre complementario al de ayuda a domicilio.
- c) Un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.
- d) Un servicio más, incluido en el servicio de ayuda a domicilio.

14) Las modalidades del servicio de teleasistencia son:

- a) La Teleasistencia gestionada con fondos públicos (de gestión directa por parte de organismos locales y /o autonómicos o indirecta) y la gestionada por parte de empresas sustentadas con fondos privados.
- b) La Teleasistencia Domiciliaria Fija (a través de dispositivos domiciliarios fijos, con posibilidad de actuación exclusivamente en el domicilio) y Teleasistencia Móvil (a través de dispositivos móviles, que permiten proporcionar las prestaciones del servicio también fuera del domicilio).
- c) La Teleasistencia directa gestionada a través de llamadas salientes realizadas por el teleoperador y la gestionada mediante llamadas entrantes atendidas por el profesional.
- d) La Teleasistencia no tiene ninguna modalidad.

15) Las agendas:

- a) Las realiza el personal del centro de atención, generalmente el teleoperador, mientras que el personal de supervisión o coordinación es quien las planifica.
- b) Las planifican y realizan el personal del centro de atención.
- c) Las planifican entre el personal del centro de atención y las personas usuarias y las realizan generalmente los teleoperadores.
- d) Las realiza el personal del centro de atención, los miembros del equipo interdisciplinar y la persona encargada de planificarlas depende dependiendo de las fechas y características propias de la situación de la persona usuaria.

16) En el servicio de teleasistencia se utilizan distintas agendas (de avisos de medicación, de seguimiento periódico, de seguimiento en aplicación de protocolos...) ¿Existen las “agendas por alerta”?

- a) No, no existe ningún tipo de agendas que se llamen de este modo.
- b) Sí, son aquellas donde aparecen los datos relativos a la atención de casos urgentes.
- c) Sí, son las que recogen los datos de las alertas o recordatorios que se hace a un mismo usuario.
- d) Si, se trata de las programadas cuando se produce alguna situación extraordinaria que puede suponer un riesgo para la persona usuaria. Generalmente están relacionadas con causas meteorológicas. Las más comunes son las agendas de aislamiento por lluvias, nieve, ola de calor, ola de frío, etc.

17) Diferencia entre llamadas salientes y llamadas entrantes:

- a) Las llamadas salientes son aquellas realizadas por la persona usuaria y atendidas por el personal del servicio de teleasistencia.
- b) Las llamadas salientes se producen en el centro de atención, mientras que las llamadas salientes son realizadas por las personas usuarias.
- c) Las llamadas salientes son las que el centro de atención realiza únicamente a servicios especializados (policía, bomberos...), mientras que las entrantes son las que las personas usuarias del servicio de teleasistencia realizan al centro de atención.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

- 18) Prioridad a la hora de atender una llamada entrante:
- a) Las llamadas realizadas desde el terminal fijo de su domicilio.
 - b) Las llamadas que se realizan desde el pulsador remoto.
 - c) El sistema informático detecta que la batería no está enchufada a la red eléctrica.
 - d) Las llamadas que la persona usuaria realiza desde un terminal fijo fuera de su domicilio.
- 19) Tipos de llamadas salientes:
- a) Llamadas de agenda, de seguimiento y de formación o asesoramiento.
 - b) Llamadas de agenda, de control y de Conversación o contacto.
 - c) Llamadas de contacto, emergencia sanitaria y de información y asesoramiento.
 - d) Llamadas de conversación, incidencias técnicas, de prueba e inclusión de nuevos datos.
- 20) Señala la opción que no corresponda al servicio de Teleasistencia, considerando que:
- a) Debe proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado y con ello tranquilidad y seguridad a las personas usuarias y sus familiares.
 - b) La persona podrá solicitar atención las 24 horas del día los 365 días del año ya que el sistema debe garantizar permanentemente la comunicación bidireccional persona usuaria-Centro de Atención.
 - c) Ofrece compañía al usuario físicamente, mediante los auxiliares de ayuda a domicilio y estar presente en su día a día mediante la atención de estos profesionales y la realización de llamadas periódicas de cortesía y seguimiento y la gestión de agendas específicas que se cumplimentan conjuntamente entre el teleoperador y del auxiliar de ayuda a domicilio.
 - d) Ofrece un sistema seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, o alternativas a la custodia, de manera que quede garantizado el acceso a la vivienda y la atención en caso de emergencia.
- 21) El servicio de teleasistencia debe garantizar la atención presencial en el domicilio en caso de crisis o emergencia. ¿Quién proporciona esta atención?
- a) Directamente la entidad que presta el servicio o por los dispositivos públicos de emergencia correspondientes: policía, sistema sanitario, bomberos...o por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
 - b) Directamente la entidad que presta el servicio o por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
 - c) Por los dispositivos públicos de emergencia correspondientes: policía, sistema sanitario, bomberos...o por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
 - d) Por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
- 22) Cuando se produce una alarma en teleasistencia puede ser de diversos tipos, indica cual es la respuesta correcta.
- a) De emergencia (ante crisis sanitaria y/o sociales) y de no emergencia (comunicar datos, saludar, realizar comprobaciones...).
 - b) De emergencia (ante crisis sanitaria y/o sociales), de no emergencia (comunicar datos, saludar, realizar comprobaciones, etc.) y técnicas (avisos automáticos generados por el propio sistema por falta de suministro eléctrico o baja batería del terminal.
 - c) De emergencia (ante crisis sanitaria y/o sociales), de no emergencia (comunicar datos, saludar, realizar comprobaciones...) y técnicas (las que se realizan para hacer consultas técnicas sobre el servicio, por ejemplo, sobre algún equipamiento / dispositivo en concreto).
 - d) Programadas (para recordar alguna cuestión concreta, como la toma de una medicación) y

no programadas (por una emergencia como una caída de la persona usuaria).

23) El servicio de Telelocalización:

- a) Se incluye dentro del servicio de Teleasistencia y consiste en la mezcla entre geolocalización, telefonía móvil y equipamientos de última generación.
- b) Se incluye en el servicio de Teleasistencia y consiste en la utilización de dispositivos que exclusiva o primordialmente posibilitan la emisión de alarmas y la localización de la persona usuaria.
- c) No se incluye en el servicio de Teleasistencia, porque puede vulnerarse la confidencialidad de datos, el respeto a la intimidad y el derecho de privacidad de la persona usuaria.
- d) No se incluye en el servicio de Teleasistencia, debido al alto coste que supondría contar con equipos especializados en esta materia.

24) Un indicador de calidad del servicio de teleasistencia puede ser:

- a) El tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en una solicitud de alta normal.
- b) El tiempo medio (en segundos) de respuesta del teleoperador a una llamada, una vez ésta ha entrado en el centro de atención.
- c) El número de horas de formación recibida en función del número medio de trabajadores.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

25) Los informes de actuación (de emergencia, ante alarma técnica, de comunicación de ausencias/regresos, de atención tras seguimiento desde el centro, etc.) deben:

- a) Incluir la fecha y hora de entrada de la alarma y fin de la alarma.
- b) Describir las actuaciones realizadas de forma comprensible.
- c) Se almacenan en la base de datos automáticamente.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

26) Aplicación de técnicas de control de estrés en servicio:

- a) Escucha activa, atención exclusiva y ausencia de juicio, respetar silencios, normalizar sentimientos y demostrar ser una persona empática.
- b) Escuchar activamente, demostrarle que tiene la completa atención del teleoperador o de la teleoperadora y aprovechar los silencios para explicarle por qué sus pensamientos y sentimientos son erróneos e indicarle qué es lo que debe hacer.
- c) Escucha activa, atención exclusiva, no permitir que existan silencios incómodos que puedan perjudicar la relación de confianza e indicarle qué pasos debe seguir y demostrar seguridad y firmeza mediante un tono de voz elevado.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

27) En la comunicación del Teleoperador, tiene que tener en cuenta que es fundamental el manejo tanto del lenguaje verbal como de algunos aspectos del lenguaje no verbal. Esta afirmación es:

- a) Verdadera, del lenguaje no verbal se ponen de manifiesto especialmente elementos relacionados con el paralenguaje (tono de voz, fluidez del habla...).
- b) Falsa, al gestionar llamadas de teléfono no es necesario tener en cuenta aspectos del lenguaje / comunicación no verbal.
- c) Falsa, porque se parte de la base que cualquier Teleoperador ya maneja adecuadamente su lenguaje (verbal y no verbal).
- d) Incompleta, pues el teleoperador, más que controlar aspectos del lenguaje y de la comunicación tiene que tener en cuenta aspectos técnicos de los sistemas con los que trabaja (tecnologías de la información y la comunicación).

- 28) Tipo de información que hay que registrar en el seguimiento de llamadas entrantes y salientes:
- a) Identificación del usuario, protocolo seleccionado, técnico en teleasistencia, fecha y hora, recursos empleados, grado de satisfacción por parte del usuario y tiempo empleado.
 - b) Identificación del usuario, protocolo seleccionado, técnico en teleasistencia, fecha y hora, recursos empleados y grado de satisfacción por parte del usuario.
 - c) Identificación del usuario, protocolo seleccionado, técnico en teleasistencia, fecha y hora y recursos empleados.
 - d) No hace falta registrar información en las llamadas salientes, tan solo en las entrantes.
- 29) El registro y transmisión de incidencias de las llamadas salientes se realiza mediante:
- a) Informes de llamadas a las personas usuarias e incidencias que se han producido.
 - b) Informes de la aplicación informática y telefónica.
 - c) Informes de quejas, sugerencias y valoración del servicio.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 30) Indica cuál de estas afirmaciones es la correcta si hacemos referencia a los indicadores de calidad del servicio de teleasistencia:
- a) Indicadores de proceso: son el conjunto de datos, cuyo análisis indica el nivel de cumplimiento de los servicios.
 - b) Indicadores de producto: Conjunto de datos finales que nos permite conocer hasta que punto se han conseguido los objetivos.
 - c) Indicadores de servicio: Conjunto de datos obtenidos durante la puesta en marcha del plan de intervención por los cuales podemos conocer el comportamiento del mismo y predecir comportamientos futuros en situaciones similares.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

PREGUNTAS DE RESERVA:

- 1) El servicio de teleasistencia debe garantizar la atención presencial en el domicilio en caso de crisis o emergencia. ¿Quién proporciona esta atención?
 - a) Directamente la entidad que presta el servicio o por los dispositivos públicos de emergencia (policía, bomberos etc.) o por otros recursos sociales (familiares, vecinos, etc.) o sanitarios propios del usuario.
 - b) Directamente la entidad que presta el servicio o por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
 - c) Por los dispositivos públicos de emergencia correspondientes: policía, sistema sanitario, bomberos...o por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
 - e) Por otros recursos sociales (familiares, vecinos...) o sanitarios propios del usuario.
- 2) Señala lo que siempre está presente en el proceso de baja del servicio de teleasistencia:
 - a) La retirada del terminal.
 - b) La eliminación de datos personales del usuario.
 - c) La notificación por escrito del usuario y su familia, incluyendo el o los motivos por los que se da de baja el servicio.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 3) En relación a la prevención de riesgos laborales en centros de llamadas telefónicas, se recomienda adoptar buenas posturas al sentarse, prestando especial atención a mantener la espalda recta y bien apoyada en el respaldo de la silla y alternar, en la medida de lo posible, la posición de sentado con la de pie. Además, deberán tenerse en cuenta aspectos relacionados con:
 - a) El volumen de los auriculares o sistemas para escuchar las llamadas que se utilicen y el volumen que utilice el teleoperador, intentando siempre no forzar ni alzar la voz al hablar.
 - b) Los riesgos derivados de la utilización de equipos con pantallas de visualización.
 - c) El control de emociones.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

**SEGUNDA PARTE DE LA PRUEBA:
CASOS TEÓRICO PRÁCTICOS
(30% de la nota final)**

ESTA PARTE ESTÁ COMPUESTA POR DOS CASOS TEÓRICO-PRÁCTICOS. SE PUNTÚAN SOBRE 10 Y, POSTERIORMENTE, SE PONDERARÁN AL 30% SOBRE LA NOTA FINAL.

ES NECESARIO CONTESTAR EN LAS HOJAS DE RESPUESTAS

SUPUESTO 1 (6 puntos)

Proponemos una serie de situaciones que, como técnico en teleasistencia debes gestionar. Indica, para cada una, qué nivel de movilización activarías.

1. Un hombre mayor pulsa la alarma porque siente dolores muy fuertes en el pecho.
2. Recibes una alarma del domicilio de una persona usuaria y no obtienes respuesta.
3. Recibes una llamada y la persona te indica que ha llamado por equivocación.
4. En un domicilio se activa la alarma de gas, llamas a la persona usuaria y no responde.
5. Una persona llama porque se encuentra muy sola y desea hablar, vive sola y no tiene familia.
6. Una persona usuaria llama para quejarse de que el operador que le atendió en la llamada anterior se comportó de forma maleducada.

SUPUESTO 2 (4 puntos)

Indica el orden de ejecución según el protocolo de actuación ante una llamada de emergencia: (4 puntos).

- Finalizar la incidencia.
- Telefonar al servicio de emergencias sanitarias.
- Recepción e identificación de la llamada.
- Contactar de nuevo con la vivienda.
- Recuperar la llamada telefónica retenida con el usuario.
- En la base de datos se notifica el cierre de la llamada de emergencia sanitaria.
- Recabar información sobre la emergencia.

HOJA DE RESPUESTAS CASOS TEÓRICO PRÁCTICOS

HOJA DE RESPUESTAS CASOS TEÓRICO PRÁCTICOS

HOJA DE RESPUESTAS CASOS TEÓRICO PRÁCTICOS