

MÓDULO DE TELEASISTENCIA

- **CURSO 2019-2020**
- **2º CURSO CFGM ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Resultados de 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.c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.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.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.h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.	<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.

	<p>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida.</p> <p>h) Se ha argumentado la valoración del uso de un lenguaje apropiado a la persona que recibe la llamada saliente.</p>
<p>3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.</p>	<p>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida.</p> <p>b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio.</p> <p>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 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>

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN

9.3 SISTEMA DE CALIFICACIÓN:

La asistencia es obligatoria y el alumnado podrá perder su derecho a la evaluación continua cuando acumule un número de faltas de asistencia superior al 15%.

Las actividades extraescolares programadas forman parte del currículum del ciclo y del módulo de Teleasistencia por lo que serán incluidas en la evaluación.

La calificación del módulo será numérica de 0 a 10. Para calcular la media del trimestre se debe obtener al menos un 5 en cada uno de los apartados.

Sobre la **CALIFICACIÓN** de los contenidos, el porcentaje a tener en cuenta será:

- **Contenidos que hacen referencia al saber: 65%.**
 - Pruebas escritas. Estas pruebas, en función de los contenidos impartidos, serán pruebas objetivas (tipo test) **combinadas** con pruebas de desarrollo y resolución de casos prácticos.
 - Las pruebas objetivas serán de respuesta múltiple (3 o 4 opciones) de las cuales solamente una será verdadera.

- **Contenidos que hacen referencia al saber hacer: 35%**
 - Hacen referencia a la aplicación de los contenidos teóricos en el ámbito profesional.
 - Los trabajos presentados hasta tres días más tarde que el plazo acordado será calificados como apto (5) o no apto.

Estos porcentajes podrán cambiar según las unidades, debido a su mayor carácter práctico.

Se informará previamente al alumnado. Tendremos en cuenta la participación de alumnado en las actividades, el interés...

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

- La recuperación será necesaria en aquellos casos en los que el alumno/a no alcance los contenidos mínimos previstos de alguna de las unidades didácticas o de alguno de los trimestres. En estos casos, se tendrá en cuenta la situación individual del alumno/a en concreto, por lo que se llevará a cabo un programa individual de actividades de evaluación-recuperación en el que se deberán planificar diversas actividades, pruebas teórico - prácticas y/o trabajos que le permitan alcanzar los objetivos con éxito.
- Por tanto:
 - El alumnado que no supere las evaluaciones deberá presentarse **en la convocatoria ordinaria**, realizando la prueba del parcial o parciales suspendidos con anterioridad, como la realización de los trabajos alternativos que el profesor proponga y ayuden a evaluar al alumno/a.
 - En el caso de que en la convocatoria ordinaria un alumno/a no obtenga una nota igual o superior a 5, tendrá que presentarse a la **convocatoria extraordinaria**.
 - La **convocatoria extraordinaria** constará de una **prueba teórico – práctica** que incluirá todos los contenidos de las unidades de trabajo que forman parte del módulo, así como la realización de los trabajos prácticos.

Se informa al alumnado del carácter extraordinario de la convocatoria de mayo, así como la posibilidad de solicitar anulación de matrícula si concurren las circunstancias previstas.

El profesor informará al alumnado sobre los contenidos a presentarse en la convocatoria final de marzo y en el caso que proceda en la convocatoria extraordinaria.