

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

Instrucciones

- Lee detenidamente el enunciado y elige una opción, rodeándola con un círculo. Sólo una respuesta es correcta. Si cambias de opinión, tacha tu elección con un aspa o con una raya horizontal. No utilices tippex y escribe con bolígrafo azul o negro no borrrable. La duración máxima del examen es de 60 minutos.
- Cada pregunta tipo test vale 0,20 puntos. Una pregunta mal respondida descuenta 0,10. La puntuación máxima del examen es de 10 puntos. Para aprobarlo hay que obtener una puntuación mínima de 5.

A RELLENAR POR EL EXAMINADOR/A

Preguntas bien	
Preguntas mal	
Preguntas en blanco	

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 de la central de teleasistencia?

- Dispositivo fijo
- Unidad de control remoto
- Dispositivo inalámbrico
- 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 por parte del servicio de teleasistencia?

- Equipo de intervención domiciliaria.
- Equipo de intervención inmediata.
- Unidad móvil.
- Unidad de acción presencial

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

3.- ¿Cuál de los siguientes, no puede considerarse un requisito 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 una enfermedad

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.- En una empresa de teleasistencia, ¿de qué se encarga el departamento comercial?

- a. De dar publicidad a su empresa
- b. De instalar los equipos de teleasistencia en los domicilios
- c. De conseguir nuevas altas de usuarios
- d. Solo la a) y la c) son correctas

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

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 coste económico para el usuario.
- d. Es un complemento de la teleasistencia básica.

8.- ¿Qué organismos de los siguientes pusieron en marcha el programa de teleasistencia en España?

- a. El Ministerio de innovación tecnológica (MIT).
- b. El Instituto de mayores y servicios sociales (IMSERSO) y la Federación española de municipios y provincias (FEMP)
- c. El Instituto de servicios sociales y teleasistencia (ISSTA).
- d. El Instituto nacional de teleasistencia (INTA)

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

- a. Siempre con un botón rojo y otro verde.
- b. Con tres botones, uno rojo, uno verde y otro amarillo
- c. Depende del fabricante.
- d. Simple, accesible y de fácil comprensión y manejo.

10.- Señala cuál de las siguientes afirmaciones respecto a los sistemas de gestión de calidad de una empresa es cierta.

- a. Son un conjunto de pautas de actuación
- b. Son un conjunto de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de una empresa
- c. Tienen como objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de las personas a las que atiende.
- d. Todas las anteriores son correctas

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

11.- Señala cuál de las siguientes no es una característica que deba incorporar la prestación de un servicio de Teleasistencia para cumplir con las expectativas de los usuarios/as :

- a. Que haya calidad en la atención de las llamadas que entran en el Centro de atención.
- b. Que haya calidad en la ejecución de las agendas
- c. Que los dispositivos funcionen correctamente y se resuelvan las averías
- d. Que las familias de los usuarios estén atendidas cuando lo necesitan.

12.- ¿A qué distancia mínima de los ojos debe estar situada la pantalla del ordenador del personal operador en una central de teleasistencia?

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

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

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

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.

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

- c. En la habitación donde se ubica el dispositivo terminal.
- d. En un teléfono móvil convencional.

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

- a. Con respaldo
- b. Regulable
- c. Sin reposabrazos
- d. Solo la a) y la b) son correctas

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.

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

18.- ¿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. Los teleoperadores del centro de atención
- d. La unidad telefónica

19.- ¿A qué departamento de una empresa de teleasistencia pertenecen los teleoperadores?

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

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

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

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

- a. El/la supervisor/a
- b. El equipo de intervención
- c. El personal técnico instalador
- d. El personal de orientación social

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

22.- Cuando una persona es sordociega pero no sabe lengua de signos y tampoco leer y escribir:

- a. No puede tener teleasistencia en caso de necesitarla
- b. Puede tener teleasistencia, siempre y cuando conviva con otra persona que será el usuario/a.
- c. Sí puede ser usuario de la teleasistencia a través de un programa piloto denominado programa Telpes (actualmente con otra denominación), que utilizaría, en su caso, pictogramas.
- d) Solo la b) y la c) son correctas.

23.- Cuando la prestación del servicio de teleasistencia no lleva incluida la unidad móvil:

- a. Es obligatorio contratarla.
- b. El usuario no puede ser atendido en su domicilio
- c. La central de atención movilizará un recurso público si se necesitara.
- d. Ninguna de las anteriores es correcta

24.- Señala cuál de las siguientes no es una obligación del usuario de un servicio de teleasistencia.

- a. Informar de los desplazamientos que vaya a realizar
- b. Comunicar, en caso de ausencia, el destino concreto al que vaya a ir
- c. Recibir a personal de la central en su domicilio, si previamente ha sido avisado de ello.
- d. Comunicar los cambios en su estado de salud

25.- Los turnos de trabajo en una central de teleasistencia:

- a. Suelen ser fijos
- b. Suelen ser rotatorios
- c. Suelen ser de mañana, tarde y noche.
- d. Solo la b) y la c) son correctas.

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

26.- ¿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.

27.- Los aspectos que se transmiten en la comunicación tales como gestos, distancia entre emisor y receptor se denominan:

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

28.- ¿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.

29.- ¿Qué nombre recibe el conjunto de pasos a seguir por los TAPSD para atender llamadas entrantes o realizar llamadas salientes en una central de TA?

- a. Esquema de actuación.
- b. Código de actuación.

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

- c. Código procedimental.
- d. Protocolo.

30.- ¿Cómo se denomina el hecho de recibir una alarma por emergencia y que el usuario 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.

31.- ¿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 público especializado
- c. La movilización de recursos propios.
- d. La intervención del supervisor o supervisora.

32.- ¿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.

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

- a. Alarmas de funcionamiento.
- b. Falsas alarmas.

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

- c. Alarmas de equipo.
- d. Alarmas técnicas

34.- ¿Cuál es el documento que contiene la información o la descripción objetiva de la acción ejecutada por el TAPSD como consecuencia de una llamada entrante?

- a. Informe de actuación.
- b. Descripción de alarma.
- c. Informe de acción de alarma.
- d. Descripción de acción.

35.- Todas las llamadas que efectúe el TAPSD desde que recibe una alarma de un usuario hasta que esta se resuelve, son:

- a. Llamadas de agenda
- b. Llamadas salientes no planificadas
- c. Llamadas entrantes
- d. Alarmas

36.- ¿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 supervisor de la central
- d. De la persona planificadora de agendas

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

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

- Identificación, saludo, exposición del motivo de la llamada, pregunta a la persona usuaria y despedida.
- Saludo, información del motivo de la llamada, identificación, exposición del contenido y despedida.
- Saludo, identificación, exposición del contenido de la llamada, pregunta a la persona usuaria si necesita algo y despedida.
- Identificación, saludo, información del motivo de la llamada y despedida.

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

- Nivel 1
- Nivel 2, con recursos propios del usuario
- Nivel 3
- Nivel 2, con recursos propios de la central.

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

- El fallecimiento del usuario
- La ausencia del usuario por vacaciones
- La ausencia del usuario por hospitalización
- Una enfermedad del usuario

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

40.- 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

41.- Señala cuál de las siguientes no es un tipo de llamada entrante por emergencia:

- a. Alarma sin respuesta
- b. Llamada entrante por que el usuario ha recibido una carta comunicándole que va a ser desahuciado de su vivienda
- c. Llamada entrante para formular una queja
- d. Llamada entrante por que el usuario se encuentra mal

42.- Las llamadas entrantes de un usuario para comunicar la ausencia del domicilio por un tiempo prolongado: (Señala la respuesta incorrecta):

- a. Son un tipo de comunicación entrante por emergencia
- b. Son un tipo de comunicación entrante por no emergencia
- c. Suelen informar también de la fecha de regreso
- d. Constituyen una obligación para el usuario

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

43. Señala cuál de los siguientes no es un paso a seguir en el protocolo de presentación en la atención de una llamada entrante:

- a. Identificación
- b. Saludo
- c. Llamar siempre a usted al usuario
- d. Al finalizar la llamada, preguntar al usuario si necesita algo más.

44.- Las llamadas de tipo informativo:

- a. Pueden ser tanto entrantes como salientes
- b. Son un tipo de llamada entrante
- c. Son un tipo de llamada saliente
- d. No existen llamadas de tipo informativo

45.- Los partes de averías:

- a. Se tienen que realizar siempre que exista un problema técnico que deba solucionarse
- b. No siempre son necesarios porque el propio sistema detecta las averías
- c. Se realizan solo si la avería es detectada por el usuario
- d. Solo la a) y la b) son correctas

46.- Las comunicaciones salientes en teleasistencia:

- a. Prestan poca atención psicosocial
- b. No previenen situaciones de riesgo
- c. Detectan situaciones de riesgo
- d. No ayudan demasiado a mantener actualizada la ficha del usuario.

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

47.- El perfil de usuario al que van dirigidas las llamadas salientes:

- a. Suele ser el mismo que el de los destinatarios del servicio de teleasistencia
- b. Incluye a las personas mayores
- c. No incluye a las personas con diversidad funcional
- d. Solo la a) y la b) son correctas

48.- Señala cuál de las siguientes es una dificultad para realizar llamadas de agenda:

- a. Que la persona usuaria resida lejos de la central de teleasistencia
- b. Que la persona usuaria esté ilocalizable
- c. Que la persona usuaria carezca de contactos en el software informático
- d. Todas las anteriores son correctas

49.- Las llamadas salientes de avisos:

- a. Pueden ser agendas de medicación
- b. Pueden ser agendas especiales
- c. Pueden ser agendas por alerta
- d. Todas las anteriores son correctas

50.- Señala cuál de las siguientes es una afirmación incorrecta respecto a los informes de actuación de llamadas entrantes:

- a. Han de tener la fecha, la hora de la llamada y la hora de finalización
- b. Se ha de seguir un orden cronológico al describir las actuaciones realizadas
- c. Un informe de actuación puede referirse a varias llamadas distintas
- d. En el historial de llamadas, la última llamada efectuada ha de aparecer la primera.