

## PRUEBAS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS DE TÉCNICO Y TÉCNICO SUPERIOR CONVOCATORIA CORRESPONDIENTE AL CURSO ACADÉMICO 2021-2022

*ORDEN 3299/2020, de 15 de diciembre, de la Consejería de Educación y Juventud, por la que se regula la organización y el procedimiento pruebas para la obtención de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional en la Comunidad de Madrid.*

*de las*

*(RESOLUCIÓN de 3 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial, se convocan, en el curso 2021-2022, las pruebas para la obtención de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional)*

*por la que*

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

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

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"> <li>El alumno debe presentar documento acreditativo de su identificación, siendo válidos: DNI, pasaporte o carnet de conducir.</li> <li>El documento deberá permanecer visible en la mesa durante toda la prueba.</li> <li>Cumplimentar los datos del aspirante antes del examen y firmar en todas las hojas que se entreguen.</li> <li>Señalar y escribir con tinta indeleble, AZUL, las respuestas en las hojas habilitadas en el cuadernillo de la prueba.</li> <li>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.</li> <li>Solo valorarán las preguntas contestadas en la hoja de respuestas</li> <li>Las preguntas, se responderán en los espacios habilitados, diferenciando entre las respuestas de los contenidos teóricos y los supuestos prácticos.</li> <li>Las respuestas se marcan con una X. Si se ha de rectificar una respuesta, tachar con una línea horizontal.</li> <li>Utilizar solamente el papel facilitado por el examinador (con el sello y formato correspondiente).</li> <li>No utilizar material de consulta (salvo aquél que haya sido especificado, en su caso, en las instrucciones publicadas).</li> <li>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.</li> <li>Los pabellones auditivos deben estar despejados. Están prohibidos los auriculares.</li> <li>No se puede abandonar la sala hasta que no hayan transcurrido 20 minutos desde el comienzo de la prueba.</li> <li>Las respuestas debe indicarlás <u>en la plantilla</u> de respuestas. Esta plantilla es lo que se va a corregir</li> <li>Al terminar el ejercicio <b>COMPRUEBE</b> que ha firmado la plantilla de respuestas y en cada una de las hojas del examen.</li> <li>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</li> </ul> <p style="margin-top: 10px;"><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, <u>en el orden exacto en el que aparecen</u>. 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 parte teórica	Calificación parte práctica	CALIFICACIÓN FINAL

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

FIRMA

Código del ciclo: (1) <b>SSCM01</b>	Denominación completa del título: (1) Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia
Clave o código del módulo <b>0831</b>	Denominación completa del módulo profesional: (1) 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.  
firmar y entregar todas las hojas/folios que utilice.*

*Debe*

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. No son beneficios del servicio de teleasistencia
  - a) Favorecer la permanencia en el medio habitual de vida.
  - b) Facilitar el período de adaptación en la unidad residencial.
  - c) Proporcionar sensación de seguridad al usuario.
  - d) Incrementar costes económicos y personales.
2. Según la urgencia de los mensajes de los usuarios nos podemos encontrar con alarmas, como por ejemplo:
  - a) Alarmas planificadas, como las alarmas técnicas emitidas por el usuario para hacer una consulta.
  - b) Alarmas planificadas, emitidas por un dispositivo complementario que pueda indicar riesgo, como un detector de humo.
  - c) Las respuestas a) y b) son falsas.
  - d) Las respuestas a) y b) son correctas.
3. El servicio de Teleasistencia
  - a) Queda recogido en la Ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (Ley de Dependencia).
  - b) Es un servicio exclusivamente privado destinado para todas aquellas personas que quieren seguir teniendo una vida lo más autónoma posible en sus domicilios con la mayor tranquilidad.
  - c) Es un servicio que garantiza asistencia a los usuarios que puedan aplicar nivel medio-avanzado de conocimientos tecnológicos para utilizar el servicio adecuadamente.
  - d) Todas las respuestas son correctas.
4. Son prestaciones de teleasistencia básica
  - a) Realización de agendas de llamadas de cortesía.
  - b) En el caso de que se disponga de él, intervención del servicio de unidad móvil en el domicilio.
  - c) Detector de gas para personas con deterioro cognitivo.
  - d) Las respuestas a) y b) son correctas.
5. Ejemplos de prestaciones de monitorización remota
  - a) Alarma por medidas de tensión sistólica alteradas.
  - b) Sensor de presencia (en el baño, en la cocina...)
  - c) Sensor de presión en la cama.
  - d) Todas son correctas.
6. El servicio de Teleasistencia
  - a) No es un servicio integrante del catálogo de servicios del SAAD
  - b) No es compatible con el servicio de ayuda a domicilio.

- c) Va asociado a la asistencia en centros residenciales
- d) Ninguna es correcta.
7. El servicio de Teleasistencia es un servicio que se presta
- a) De lunes a viernes de 08:00 a 23:00 horas.
- b) Todos los días del año excepto sábados, domingos y festivos.
- c) Todos los días del año de 08:00 a 23:00 horas.
- d) Todos los días del año y durante las 24 horas.
8. Ejemplos de colectivos de atención por parte del servicio de teleasistencia
- a) Personas con discapacidad si tienen más de 65 años.
- b) Personas con enfermedades crónicas que no afecten de manera grave a sus actividades de la vida diaria.
- c) Víctimas de violencia de género con medida de alejamiento.
- d) Ninguna es correcta.
9. Dentro del modo de prestación de servicio público, hay diferentes modelos de acceso para las personas que lo soliciten, como por ejemplo
- a) Acceso gratuito al servicio con franquicia.
- b) Acceso gratuito al servicio.
- c) Acceso al servicio con copago.
- d) Las respuestas b) y c) son correctas.
10. Quedan excluidas del servicio de teleasistencia las siguientes personas
- a) Personas con deficiencias graves de audición.
- b) Personas con dificultades graves de expresión.
- c) Las respuestas a) y b) son falsas.
- d) Las respuestas a) y b) son correctas.
11. La contraseña necesaria que tienen los profesionales para el acceso al sistema de teleasistencia, es necesaria para
- a) Tener garantizada la protección de los datos personales.
- b) Promover el intrusismo.
- c) Informar de cualquier cambio relevante que se produzca en su situación sociosanitaria, económica.
- d) Controlar las horas de entrada al sistema.
12. Características de seguridad del terminal domiciliario de teleasistencia
- a) No permitirá la irrupción de llamadas de alarma mientras el usuario esté realizando otra comunicación telefónica.

b) Tras la emisión de una alarma el usuario podrá cortar la llamada y liberar la línea telefónica. Solo se repetirá la llamada si el usuario la inicia.

c) Las respuestas a) y b) son falsas.

d) Las respuestas a) y b) son correctas.

**13. Características de diseño del terminal domiciliario de teleasistencia**

a) No existe normativa que regule el diseño y funcionamiento de estos terminales.

b) Los terminales deben restringirse exclusivamente a la emisión y recepción de mensajes hablados, sin incluir otras modalidades comunicativas.

c) No deben contar en ningún caso con función de reseteo del terminal.

d) Debe tener pulsadores o botones diferenciables entre sí.

**14. Las unidades de control remoto**

a) Debe cumplir requisitos legales de compatibilidad electromagnética.

b) Los usuarios deben utilizarlos exclusivamente cuando se encuentren fuera de su vivienda.

c) Una de sus carencias habituales es la escasa duración de su batería.

d) Debe tener varios pulsadores o botones por si falla alguno de ellos.

**15. Existen complementos tecnológicos compatibles con el terminal domiciliario de teleasistencia, como por ejemplo**

a) Dispensador de medicación.

b) Detector de caídas.

c) Las respuestas a) y b) son falsas.

d) Las respuestas a) y b) son correctas.

**16. Los sistemas de telelocalización**

a) Para el mantenimiento del dispositivo se requiere el apoyo de un cuidador.

b) Al contrario que en el caso del servicio de teleasistencia móvil, aquí el usuario es quien activa voluntariamente el servicio.

c) Es un servicio dirigido exclusivamente al usuario, no a los cuidadores.

d) Todas son correctas.

**17. Posibles alertas que puede emitir el dispositivo de telelocalización**

a) Alarma por aceleración.

b) Alarma recordatorio de cumpleaños.

c) Alarma recordatorio de citas médicas.

d) Alarma por entrada en zona segura.

**18. En la formación del personal operador no es necesario incluir...**

a) Formación en dirección de recursos humanos.

b) Formación en protocolos de actuación.

- c) Formación tecnológica adaptada al puesto.
  - d) Formación en materia de comunicación.
- 19.** Funciones del equipo de intervención: equipo técnico de orientación social
- a) Explicar al usuario el funcionamiento y mantenimiento del terminal.
  - b) Gestión de procesos de alta y baja.
  - c) Realizar el mantenimiento de los terminales.
  - d) Las opciones a) y b) son correctas.
- 20.** La comunicación entre la persona usuaria del servicio de Teleasistencia y la centralita del centro de gestión de llamadas se realiza cuando...
- a) La persona usuaria solicita ayuda únicamente.
  - b) Únicamente se podrán realizar llamadas desde la centralita.
  - c) Tanto cuando la persona usuaria solicita ayuda como cuando un profesional realiza una llamada por uno u otro motivo al domicilio.
  - d) Solo los familiares de la persona dependiente podrán hacer uso de los dispositivos y por tanto, demandar comunicación con un operador.
- 21.** La gestión de informes de seguimiento en teleasistencia
- a) La elaboración de informes sobre las agendas solo se hace de manera excepcional.
  - b) No se seguirá un orden cronológico para describir las actuaciones realizadas, ya que el exceso de información es perjudicial: nos limitaremos a describir brevemente un hecho puntual.
  - c) Es conveniente realizar un informe por cada 20-30 llamadas.
  - d) Todas son incorrectas.
- 22.** Son requisitos para implantar un sistema de gestión de la calidad
- a) Implicar al menos a la mitad de la organización.
  - b) Justificarlo documentalmente.
  - c) Garantizar la reducción de costes salariales en al menos un 10% anual.
  - d) Todas son correctas.
- 23.** Las no conformidades en la gestión de calidad
- a) Implican incumplimiento de algún requisito establecido por la norma que rige el sistema de gestión de calidad del servicio de teleasistencia.
  - b) Las acciones preventivas surgen cuando se detectan varias no conformidades que se repiten en el tiempo.
  - c) Las acciones correctoras se aplican para evitar que llegue a aparecer una no conformidad.
  - d) Un ejemplo de acción preventiva es el refuerzo de sesiones formativas para recordar protocolos de actuación.
- 24.** Posibles riesgos laborales del personal operador
- a) Problemas en el sistema circulatorio.
  - b) Problemas en el sistema osteomuscular.

- c) Fatiga mental.
- d) Todas son correctas.

**25. Síntomas asociados a posturas incorrectas en el puesto de trabajo**

- a) El hormigueo y dolores en los miembros inferiores puede deberse a que el plano de trabajo (mesa y teclado) estén demasiado bajos.
- b) La excesiva distancia hasta la pantalla puede provocar dolores cervicales.
- c) Las respuestas a) y b) son correctas.
- d) Todas las respuestas son falsas.

**26. Para el correcto desempeño de nuestro trabajo, necesitamos un puesto de trabajo que cumpla los siguientes requisitos:**

- a) Debe estar equipado con todas las herramientas y dispositivos necesarios para la gestión de llamadas entrantes y salientes.
- b) Debe reunir principios ergonómicos mínimos que preserven la salud y el bienestar del profesional.
- c) Debe ser acogedor y favorecer la cooperación entre los miembros del equipo de trabajo.
- d) Todas las respuestas son correctas.

**27. El acceso al puesto de teleasistencia es un acceso seguro en el que para acceder necesitamos disponer de**

- a) Nombre de usuario y contraseña.
- b) DNI y contraseña.
- c) Número de expediente y contraseña.
- d) Puesto y nombre de usuario.

**28. El equipo de Teleasistencia que se instala en el domicilio del usuario consta de**

- a) Terminal fijo
- b) Terminal inalámbrico
- c) Altavoz y micrófono
- d) Todas las respuestas son correctas.

**29. Cuando el usuario solicita ayuda al servicio de Teleasistencia, el operador deberá encontrar una solución rápida a dicha situación y para ello:**

- a) Se desplazará hasta el domicilio para atender personalmente al usuario.
- b) Solicitará ayuda a los servicios de emergencia si es necesario.
- c) Tomará nota de la incidencia para su posterior estudio y búsqueda de soluciones por parte de un gabinete especializado.
- d) Ninguna respuesta es correcta.

**30. Es importante mantener nuestro espacio físico de trabajo en todo momento ordenado principalmente porque**

- a) Abarata costes derivados de la no contratación de personal de limpieza



- b) Hace nuestro trabajo más brillante y parece que hacemos más
- c) Los espacios suelen ser compartidos
- d) Ninguna respuesta es correcta.

## PREGUNTAS DE RESERVA

- 31.** Dentro del equipo humano de gestión de teleasistencia podemos encontrar
- a) Un director/a del servicio, que es el máximo responsable de la prestación.
  - b) Un responsable del área técnica.
  - c) Un operador.
  - d) Todas son correctas.
- 32.** El hardware del sistema de teleasistencia que permite recibir las alarmas se llama
- a) Puesto de teleoperador.
  - b) Central de alarmas.
  - c) Las respuestas a) y b) son correctas.
  - d) Todas las respuestas son falsas.
- 33.** Los protocolos de despedida
- a) Se aplican de manera común para todo el personal.
  - b) Antes de despedirnos debemos preguntar al usuario si desea algo más.
  - c) El personal se despedirá recordando la permanente disposición del servicio.
  - d) Todas 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 (5 puntos)

Herminia es una mujer de 80 años que vive sola en su domicilio. Aunque no tiene grandes dificultades para desarrollar sus actividades de la vida diaria, presenta ciertas limitaciones que hacen aconsejar la puesta en marcha de un servicio de teleasistencia. Indica a Herminia al menos **cuatro derechos y cuatro deberes** de la persona usuaria en relación al servicio de teleasistencia.

#### SUPUESTO 2 (5 puntos)

Herminia, la mujer del anterior caso, lleva un mes ha decidido utilizando el servicio de teleasistencia. Estás prestando servicios como operador/a de teleasistencia. Señala los pasos a dar en el caso de que la usuaria contacte contigo desde su dispositivo de control remoto explicándote que se ha caído en su dormitorio y no puede levantarse. Plantea una solución desde la movilización de recursos propios y desde la movilización de recursos especializados.

HOJA DE RESPUESTAS CASOS TEÓRICO PRÁCTICOS







