



RESUMEN PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A
COMUNIDAD**

2º CURSO DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO:

ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

MÓDULO: TELEASISTENCIA

Duración: 105 horas

Curso 2020/2021.

Profesor: Aurelio G. Sierra Martín

Resumen de la programación

1.- Introducción

Las enseñanzas mínimas correspondientes al título de Formación Profesional de Grado Medio "Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia", perteneciente a la Familia Profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad, son establecidas en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre.

Al objeto de poner en marcha estas nuevas enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se desarrolla el currículo correspondiente a las mismas en la Orden de 11 de Marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de dependencia, publicado el 23 de Abril de 2013 en el BOJA.

Las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de dependencia se organizan en forma de ciclo formativo de grado medio, de 2.000 horas de duración.

2.- Contenidos

UD 1.- Introducción al servicio de teleasistencia

UD 2.- Las personas usuarias del servicio de teleasistencia.

UD 3.- Elementos básicos del servicio de teleasistencia

UD 4.- La comunicación telefónica y entrenamiento de habilidades personales

UD 5.- La gestión de llamadas entrantes del centro de atención.

UD 6.- La gestión de llamadas salientes del centro de atención.

3.- Metodología

Actualmente, de acuerdo con la Circular de 3 de septiembre de 2020, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a medidas de flexibilización curricular y organizativas para el curso escolar 2020/2021, conforme a lo aprobado por la comunidad educativa del IES Las Salinas, nuestro ciclo, al igual que toda la Formación Profesional del centro, se acoge al modelo para la organización curricular flexible de Docencia en modalidad semipresencial con asistencia del grupo completo en los tramos horarios presenciales. Esta modalidad consiste en la combinación de sesiones lectivas presenciales, que se llevarán a cabo de manera colectiva y de obligada asistencia del alumnado, con sesiones de docencia telemática. En el caso del segundo curso de este ciclo, el grupo completo asiste 3 jornadas lectivas al centro y dos lo hace de manera telemática. Esta distribución de días, como se recoge en la norma señalada, puede ser modificada a lo largo del curso según las necesidades del grupo clase. En el caso de este módulo, de 105 horas de duración organizadas en 5 horas semanales, el alumnado recibe telemáticamente tres horas lectivas, una los lunes y dos horas los jueves, presencialmente el resto de horas lectivas (2).

En coherencia con este modelo, la metodología a emplear tendrá que contemplar momentos de presencialidad y momentos de docencia telemática de cara a la atención educativa del alumnado.

Asimismo, debido a la situación actual de alerta sanitaria durante este inicio de curso, algunas recursos y estrategias metodológicas podrán verse modificadas o alteradas, según la incidencia COVID o las estrategias de autoprotección aplicadas, para prevenir el contagio siguiendo el protocolo COVID del centro y los consejos sanitarios en lo que se refiere a la interacción profesora-alumnado o entre el propio alumnado.

Metodología presencial:

Algunas de las estrategias que se llevarán a cabo son las siguientes:

- Se combinarán distintos métodos para conseguir los objetivos que nos hemos fijado. En primer lugar, sería necesaria la explicación, exposición y debate en clase de los contenidos teóricos, tratando de conectar lo máximo posible el proceso de enseñanza-aprendizaje con la realidad circundante. Para comprender mejor estos contenidos se propondrán y realizarán actividades que contribuyan a ello. La visualización de algún vídeo puede ayudarnos para motivar en las introducciones, así como para realizar análisis más específicos.
- Asimismo, se trabajará sobre la base de lectura del libro de texto, apuntes, artículos u otros documentos relacionados con el tema, comprensión de ideas, vocabulario relacionado con la profesión, etc. En algunas ocasiones se les facilitará al alumnado, textos y citas en las diferentes unidades didácticas, en otras serán ellos/ellas mismos los que indaguen y busquen algunos en internet o en noticias de actualidad.
- Proporcionar al alumnado oportunidades para poner en práctica los conceptos,

procedimientos y actitudes adquiridos. Para ello, se realizarán prácticas y casos prácticos, a lo largo de las unidades didácticas, lo que proporcionará al alumnado una visión global de las funciones y del trabajo que realiza un técnico en atención a personas dependientes.

- Potenciar el trabajo en grupo, preparando exposiciones, simulando, en algunos casos, en la elaboración de actividades, la representación de situaciones reales. En esta cuestión, debemos contemplar que la interacción entre alumnado se limitará o se condicionará a lo establecido en el protocolo COVID de manera que se garantice la salud de los participantes en este tipo de actividades.
- Potenciar actividades individuales, donde prime la reflexión y el trabajo personal ya que consolidará la aplicación de los métodos, técnicas y estrategias de la unidad y servirá para que la profesora registre el grado de dominio que va logrando cada alumno/a en la consecución de los objetivos.
- Realizar en grupos pequeños y/o en parejas ejercicios de observación, de análisis de fuentes (prensa, películas) que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, propiciando así el aprendizaje cooperativo y colectivo. En esta cuestión, debemos contemplar que la interacción entre alumnado se limitará o se condicionará a lo establecido en el protocolo COVID de manera que se garantice la salud de los participantes en este tipo de actividades.
- Promover situaciones de interacción profesor-alumno para que se produzca un intercambio de información y experiencias.
- Fomentar la comunicación en el aula, estableciendo estilos comunicativos acordes al perfil profesional.

El espacio habitual será el aula de 2º APSD y en su caso el aula TIC, utilizándose, según sea posible y necesario, otros espacios comunes del centro. En esta cuestión, debemos contemplar que la interacción entre alumnado se limitará o se condicionará a lo establecido en el protocolo COVID de manera que se garantice la salud de los participantes en este tipo de actividades.

Metodología telemática:

Como ya se ha señalado anteriormente y de manera recurrente, debido a la actual alerta sanitaria por COVID, debe contemplarse, como ya ocurriera el curso anterior en el mes de marzo, la posibilidad de confinamiento en nuestra localidad, provincia, comunidad autónoma o país, por razones de seguridad y autoprotección sanitaria.

Como ya he mencionado, actualmente la atención educativa se está llevando desde la Modalidad Semipresencial B recogida en la Circular de 3 de septiembre de 2020, por la que el alumnado recibe atención telemática dos días en semana usando los recursos de la plataforma g-suite y está familiarizado y posee claves de acceso a los mismos. De esta manera, en el caso de confinamiento total y la imposibilidad de la asistencia a clase presencial, desde la programación de este módulo se contemplará, ajustará y adaptará las estrategias metodológicas señaladas abriéndolas a las posibilidades que se nos ofrecen virtualmente: videoconferencias, tareas por classroom, materiales elaborados en grupo bajo el formato de los documentos google, debates y foros desde el tablón de classroom, cuestionarios Kahoot y similar, sesiones grabadas con Screencast,.... De manera que se pueda enriquecer y llevar a cabo con éxito el proceso de

enseñanza-aprendizaje y, paralelamente, se mantenga el contacto entre el alumnado y profesorado durante ese período de confinamiento, atendiendo también a la atención emocional y social que está implícita en la educación presencial.

4.- Criterios de evaluación. Resultados de aprendizaje

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>1- Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.</p>	<p>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.</p>
<p>2- Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.</p>	<p>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. g) Se han seguido los protocolos establecidos para la despedida. 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</p>	<p>a) Se han seguido los protocolos establecidos para la presentación, desarrollo y despedida. b) Se ha verificado el alta de la persona en el servicio. c) Se ha adecuado la explicación sobre las características y</p>

<p>entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.</p>	<p>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 salientes registrando las incidencias actuaciones realizadas, 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>