

	UNIDADES	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2 ◦ E V A	UT1	RA1	El servicio de teleasistencia.	a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.
	UT.2	RA1	Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. Prevención de riesgos laborales. Cooperación en el servicio de teleasistencia. Verificación de la contraseña de acceso. Protección de datos y confidencialidad. Derechos de la persona usuaria.	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. h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.
	UT.3	RA1	Utilización de hardware y software de teleasistencia. Utilización de herramientas telemáticas. Terminal y dispositivos auxiliares.	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.
	UT.6	RA2	Gestión de llamadas salientes: Gestión de agendas. Programación de agendas.	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

L U A C I Ó N			<p>Altas y modificación de dato en el expediente de la persona usuaria.</p> <p>Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.</p> <p>Aplicación de protocolos de presentación y despedida.</p> <p>Pautas de comunicación según agenda.</p> <p>Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.</p>	<p>prioridad establecida en el protocolo.</p> <p>d) Se ha seleccionado correctamente la llamada de agenda en la aplicación informática.</p> <p>e) Se ha aplicado un protocolo de presentación personalizado.</p> <p>f) Se ha ajustado la conversación al objetivo de la agenda y a las características de la persona usuaria.</p> <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>
	UT.4	RA3	<p>Aplicación de técnicas de atención telefónica.</p> <p>Aplicación de protocolos de presentación y despedida.</p> <p>Alarmas: tipos y actuación.</p> <p>Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.</p> <p>Identificación de situaciones de crisis.</p> <p>Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.</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>
	UT.5	R3	<p>Registro y codificación de la información.</p> <p>Gestión de expedientes.</p> <p>Tipos de información que hay que registrar.</p> <p>Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.</p> <p>Agendas de seguimiento.</p> <p>Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.</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>

			Adaptación a nuevas necesidades.	
	UT.6	RA4	<p>Elaboración de informes.</p> <p>Registro y transmisión de incidencias</p> <p>Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.</p> <p>Gestión de llamadas y movilización de recursos.</p> <p>Niveles de actuación frente a emergencias.</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	PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN
<p>Para la calificación positiva del módulo se requieren <b>demostrar la adquisición de cada uno de los resultados de aprendizaje asociados al módulo</b> y por lo tanto la obtención de al menos de la <b>calificación de 5</b> en cada una de los resultados de aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El alumnado <b>tendrá que recuperar aquellos criterios de evaluación</b> y por consiguiente los RA suspensos que, tras aplicar los criterios de calificación en cada trimestre, no obtenga una <b>calificación mínima de 5</b>.</li> <li>- Los alumnos y alumnas deben aprobar tanto los exámenes teóricos como las pruebas prácticas, así como aquellas actividades diarias evaluables, valoración del cuaderno o portafolios y otros trabajos que se realizan en clase a lo largo del curso. Todas las pruebas/tareas evaluables, incluidas las realizadas en el periodo de recuperación, se calificarán de 0 a 10, debiendo obtenerse un 5 o más para ser superado.</li> <li>- El alumno/a que no supere una o varias pruebas escritas, podrá realizar una <b>prueba de recuperación</b> de las unidades no superadas al <b>finalizar dicho trimestre</b>.</li> </ul>
<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	
Listas de control, diario del docente, actividades en clase.	
Cuestionarios, plataforma moodle, classroom, etc.	

Trabajos individuales, trabajos grupales, exposiciones orales, lecturas, casos prácticos, pruebas escritas o exámenes, portafolios digital, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si un alumno/a no ha superado la correspondiente recuperación no superará los contenidos de ese trimestre y por lo tanto los RA; por lo que se realizará una prueba en la <b>evaluación final en junio</b> donde deberá presentarse con las unidades no superadas.</li> <li>- La asistencia a las pruebas evaluables; escritas, trabajos, exposiciones, etc. <b>Es un deber inexcusable del alumnado, siendo obligatoria su asistencia</b>, la ausencia a dichas pruebas el día señalado, aun estando justificadas, conllevarán que el alumnado pase a presentarse en el <b>periodo de recuperación al final de cada trimestre</b>.</li> </ul>
Rubrica trabajos individuales, rúbricas trabajos grupales, rúbricas exposición es orales.	
Pruebas escritas o digitalizadas.	
Rúbrica portafolios digital, lecturas, etc.	

\* La ponderación de RA y criterios de evaluación, se otorgará un peso porcentual en cada RA y cada C.E, esta información será informada al alumnado al inicio de cada la UT.