

NOMBRE DEL CENTRO	I.E.S. PUNTAGORDA
CURSO	2014-2015 LOE
DEPARTAMENTO	SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD
CICLO FORMATIVO	ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA
NIVEL	GRADO MEDIO
PROFESORA	CONCEPCION A. ARROCHA ROJAS

PROGRAMACION DEL MODULO:

TELEASISTENCIA: EIT

Nº	CONTENIDOS	PÁG.
1	UNIDAD DE COMPETENCIA A LA QUE ESTÁ ASOCIADO EL MÓDULO	2
2	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	2
3	OBJETIVOS DEL MÓDULO	3
4	ORGANIZACIÓN DE CONTENIDOS. EJE ORGANIZADOR	4
5	SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO Y TEMPORALIZACIÓN	6
6	METODOLOGÍA	9
7	MEDIDAS DE ATENCIÓN ALA DIVERSIDAD	10
8	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES	10
9	RECURSOS DIDÁCTICOS, MATERIALES	14
10	UNIDADES DE TRABAJO	15
11	VALORACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LAS MODIFICACIONES REALIZADAS.	20
12	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20

1. UNIDAD DE COMPETENCIA A LA QUE ESTÁ ASOCIADO EL MÓDULO

Teleasistencia **Código: 0831**

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

2.1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.

Criterios de evaluación:

- 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.

2.2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.

Criterios de evaluación:

- 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.

2.3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.

Criterios de evaluación:

- 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 prestaciones del servicio, así como sobre el funcionamiento del terminal y los dispositivos auxiliares, a las características de la persona usuaria.
- d) Se han actualizado los datos de la persona en la aplicación informática.
- e) Se han utilizado estrategias facilitadoras de la comunicación y un trato personalizado.
- f) Se ha respondido correctamente ante situaciones de crisis y emergencias.
- g) Se han puesto en marcha los recursos adecuados para responder a la demanda planteada.
- h) Se ha argumentado la importancia de respetar las opiniones y decisiones de la persona usuaria.

2.4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han explicado los medios técnicos que favorecen la transmisión de información entre turnos.
- b) Se han aplicado técnicas y procedimientos de registro de información.
- c) Se han descrito los tipos de informes del servicio de teleasistencia.
- d) Se han elaborado informes de seguimiento.
- e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora.
- f) Se han identificado las situaciones en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.
- g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.
- h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.

3. OBJETIVOS

a) Identificar técnicas e instrumentos de observación y registro, seleccionándolos en función de las características de las personas en situación de dependencia y del plan de atención individualizado, para determinar sus necesidades asistenciales y psicosociales.

b) Identificar factores de riesgo, relacionándolos con las medidas de prevención y seguridad, para aplicar las medidas adecuadas para preservar la integridad de las personas en situación de dependencia y los propios profesionales.

c) Seleccionar estilos de comunicación y actitudes, relacionándolas con las características del interlocutor, para asesorar a las personas en situación de dependencia, familias y cuidadores no formales.

d) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.

e) Complimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.

f) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.

g) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

h) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

i) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

j) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van a adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.

k) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

a.a) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

l) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

4. ORGANIZACIÓN DE CONTENIDOS. EJE ORGANIZADOR

4.1. TIPO Y ENUNCIADO DEL EJE ORGANIZADOR

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de intervención/ejecución, coordinación/mediación, prevención y seguridad.

La función de intervención y ejecución incluye aspectos como:

- Recogida de información.
- Organización de la actuación.
- Establecimiento de ayudas técnicas.
- Desarrollo de la actuación.
- Aplicación de estrategias de intervención.
- Control, seguimiento y evaluación de las actividades.
- Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada.
- Información y orientación a los usuarios y otros.

La función de coordinación/mediación, incluye aspectos como:

- Establecimiento de retroalimentación.
- Derivación a otros servicios.

La función de prevención y seguridad incluye aspectos como:

- Generación de entornos seguros.
- Aplicación de la normativa de seguridad y prevención.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en:

- La atención de carácter asistencial a las personas en situación de dependencia.
- La atención de carácter psicosocial a las personas en situación de dependencia.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), j), p), q), r), s), u), v), w), x) y z) del ciclo formativo, y las competencias a), i), n), ñ), o), p), r), s), t), u) y v) del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La utilización de aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas utilizada en los servicios de teleasistencia.
- La práctica de actividades de recepción, emisión y gestión de llamadas en situaciones simuladas.
- La reflexión acerca de la importancia de la actitud de la persona operadora tanto en la calidad del servicio en su conjunto como en la resolución de situaciones de crisis.
- La sensibilización acerca de que el trabajo de teleasistencia se realiza por turnos y, en consecuencia, es necesario mantener unas normas comunes de orden y limpieza en el puesto de trabajo.
- La concienciación acerca del respeto por la intimidad y las decisiones de las personas usuarias.
- La utilización de las habilidades de comunicación en todas las situaciones de aprendizaje.

4.2. CONTENIDOS DEL CURRÍCULO

Contenidos básicos:

Organización del puesto de trabajo:

- El servicio de teleasistencia.
- Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora.
- Prevención de riesgos laborales.
- Cooperación en el servicio de teleasistencia.
- Utilización de hardware y software de teleasistencia.
- Utilización de herramientas telemáticas.
- Terminal y dispositivos auxiliares.
- Verificación de la contraseña de acceso.
- Protección de datos y confidencialidad.
- Derechos de la persona usuaria.

Gestión de llamadas salientes:

- Gestión de agendas.
- Programación de agendas.
- Altas y modificación de datos en el expediente de la persona usuaria.
- Emisión de llamadas en servicios de teleasistencia.
- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Pautas de comunicación según agenda.
- Valoración de la importancia de adecuar la comunicación al interlocutor.

Gestión de llamadas entrantes:

- Aplicación de técnicas de atención telefónica.
- Aplicación de protocolos de presentación y despedida.
- Alarmas: tipos y actuación.
- Aplicación de técnicas de comunicación telefónica eficaz con las personas usuarias.
- Identificación de situaciones de crisis.

- Aplicación de técnicas de control de estrés en servicios de teleasistencia.
- Gestión de llamadas y movilización de recursos.
- Niveles de actuación frente a emergencias.

Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:

- Registro y codificación de la información.
- Gestión de expedientes.
- Tipos de información que hay que registrar.
- Aplicación de técnicas y procedimientos de registro de información.
- Agendas de seguimiento.
- Elaboración de informes.
- Identificación de casos susceptibles de elaboración de informes.
- Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia.
- Registro y transmisión de incidencias.
- Adaptación a nuevas necesidad

5. SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO Y TEMPORALIZACIÓN

El Módulo de Teleasistencia consta de 6 Unidades de Trabajo que se imparten en 65 horas lectivas a lo largo del primer y segundo trimestre a razón de 5 horas semanales.

EVALUACIÓN	Nº U. T.	Nº Horas	Porcentaje
1ª	1	15	20%
	2	10	15%
	3	10	20%
2ª	4	10	15%
	5	10	20%
	6	10	10%
TOTAL		65	100

5.1. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES POR TRIMESTRE

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	TRIMESTRE	MODALIDAD, CURSO Y DURACIÓN
Día de Convivencia	Fomentar la cohesión inter e intra grupos para mejorar el clima escolar. Poner en práctica distintas técnicas aprendidas a lo largo de los ciclos en animación infantil, habilidades sociales y animación de grupos.	Primer trimestre	Extraescolar Todos los cursos
Visita a las sedes de distintas Asociaciones y ONGs de la isla. (AFEM, AFA, ADFILPA. NEE)	Conocer el trabajo realizado por las mismas en el campo de la intervención social, así como las instalaciones en las que se llevan a cabo.	A lo largo del curso pues depende de la disponibilidad del recurso	Complementaria 1º APDS 2º APDS
Visita a establecimientos comerciales de la ciudad	Realizar simulaciones, en contextos reales, de planificación y compra de materiales. Conocer la oferta de productos alimentarios, electrodomésticos, material adaptado, etc	A lo largo del curso.	Complementaria 1º APDS
Visita a distintos centros relacionados con la discapacidad y con otros colectivos relacionados con la atención a personas en situación de dependencia: centros ocupacionales, residencias de ancianos, centros de día, centros de empleo, etc (ONCE, centro Ocupacional Gareagua, CO Breña Alta, Taller empleo Destiladera, Centro Mayores Los Sauces, Nina Jaubert, Centro Mayores Mazo, PadisBAlta, centro Salud Mental Las Rosas, Centro Día Los Llanos,)	Conocer el funcionamiento interno del recurso. Identificar programas y proyectos. Reconocer la organización personal y material. Valorar las actividades que se realizan. Identificar los usuarios de cada recurso. Apreciar la accesibilidad arquitectónica de cada recurso	A lo largo del curso pues depende de la organización de dichos centros	Complementaria 1º APDS 2º APDS
Realización de actividades de animación en centros de personas en situación de dependencia	La profundización en contenidos del currículo o la utilización de técnicas específicas relacionadas con el campo profesional así como de buenas prácticas. Actualizar los conocimientos adquiridos en el aula.	A lo largo del curso ya que la fecha de realización no depende de nuestra programación.	Complementaria 1º APDS 2º APDS
Charlas y talleres impartidos en el propio Centro por distintos profesionales relacionados con la animación y dinámica de grupos, o la atención sociosanitaria.	La profundización en contenidos del currículo o la utilización de técnicas específicas relacionadas con el campo profesional. Proporcionar al alumno/a contenidos científico-técnicos actualizados. Integrar y	A lo largo del curso.	Complementaria Según contenidos.

	generalizar los distintos contenidos adquiridos en el aula		
Organización y participación en las Jornadas de difusión de experiencias en atención a personas en situación de dependencia.	La profundización en contenidos del currículo o la utilización de técnicas específicas relacionadas con el campo profesional. Proporcionar al alumno/a contenidos científico-técnicos actualizados. Integrar y generalizar los distintos contenidos adquiridos en el aula	Segundo trimestre	Complementaria Todos los cursos.
- Salidas por distintos municipios de la isla.	Observación de las barreras arquitectónicas y de las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad	Segundo y tercer trimestre	Complementaria 1º APDS-2º APDS Se harán coincidir con otras salidas.
Visita a entidades que gestionan el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD Los Llanos, SAD S/C de la Palma)	Conocer los recursos de Intervención en Unidades de Convivencia y distintas maneras de gestionar este servicio.	A lo largo del curso	Complementaria 1º APDS 2º APDS
Charlas y talleres impartidos en el propio Centro por distintos profesionales relacionados con temas transversales (Educación para la Paz, Coeducación) y en fechas puntuales: 25 de Noviembre, 8 de Marzo, etc	Concienciar al alumnado de distintas problemáticas y la necesidad de promover actitudes solidarias y no discriminatorias.	A lo largo del curso	Complementarias (horas: dependiendo de la charla o taller) Según contenidos
Visita a Puntos Limpios	Conocer la gestión y reciclado de residuos.	Segundo trimestre	Complementaria 1º APDS 2º APDS
Curso de manipulador de alimentos		Segundo trimestre	Complementaria 1º APDS
Visitas a propuestas lúdico-formativas o culturales: cuentacuentos, cine,	La profundización en contenidos del currículo. Integrar y generalizar los distintos contenidos adquiridos en el aula	A lo largo del curso	Dependiendo del contenido de la actividad

*** Mencionar que en este curso escolar (2014/2015), el grupo de alumnado junto con la profesora participaremos en el Proyecto de Huertos Escolares Ecológico, RED ECCOS., A través de la realización de determinadas y/o acciones puntuales coordinadas con distintos departamentos del centro educativo.**

6. METODOLOGÍA

Principios Generales de actuación metodológica:

- Adaptarnos al alumnado realizando un conocimiento previo del grupo.
- Adecuar el lenguaje a las características del alumnado.
- Orientar al grupo de su situación en el proceso de aprendizaje, por medio de controles de comprensión y actividades de clase.
- Utilizar recursos didácticos y materiales variados y adecuados.
- Considerar los conocimientos previos del alumnado como punto de partida para la adquisición de los nuevos aprendizajes.
- Conectar, en lo posible, los aprendizajes del alumnado con la realidad de nuestro entorno social y profesional.
- Realizar aprendizajes procedimentales aplicando la teoría a la práctica.
- Crear un clima de confianza que fomente la participación activa del grupo en el contexto educativo del aula.
- Fomentar la iniciativa, la autonomía y el trabajo en grupo.
- Llevar a cabo una enseñanza / aprendizaje de actitudes personales y profesionales que lleve a su interiorización por parte del alumnado.
- Variedad en las actividades de evaluación, empleándolas como parte del proceso de aprendizaje.
- Uso de las Tics (ordenador, internet, aula virtual...) como recurso educativo docente y como medio de búsqueda de información, actualización de conocimientos y exposición de trabajos del alumnado.

Para facilitar la aplicación de estos principios metodológicos desarrollaremos actividades de enseñanza – aprendizaje combinando dos métodos:

1. Métodos reactivos:

El docente se comporta de forma activa y el alumnado de forma reactiva. Son adecuados para la transmisión de conocimientos y destrezas básicas. Ejemplos: Métodos Verbales (debates, formulación de preguntas, etc.); Métodos de Demostración (El profesor ejemplifica mediante una actividad y el alumnado repite la acción)

2. Métodos activos:

El docente se comporta como guía y el alumnado de forma activa. Sirven para dotar al alumnado de competencias de acción. Ejemplos: Toma de decisiones; trabajo en grupo; elaboración de proyectos, simulación de técnicas, investigaciones, etc.

Las actividades también se desarrollarán en función de su finalidad, y serán de tres tipos:

1. Actividades iniciales: De introducción, orientación, adquisición de destrezas básicas, detección de conocimientos e ideas previas, etc.
2. Actividades de adiestramiento, desarrollo, análisis, o estudio: Destinadas a desarrollar habilidades cognitivas y destrezas motrices más complejas, como pueden ser la realización de técnicas procedimentales y ejercicios prácticos, etc.
3. Actividades de aplicación, generalización, resumen y culminación: como resolución de problemas, situaciones hipotéticas, casos prácticos, etc.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Dentro de los límites establecidos en la Disposición Adicional 5 del Decreto 156/1996, de 20 de junio, la Consejería de Educación, Cultura y Deportes podrá adaptar el currículo a que se refiere el presente Decreto a las exigencias de organización y metodología de la educación de adultos y como adecuarlo a las características del alumnado con necesidades especiales.

La metodología didáctica debe adaptarse no sólo a las peculiaridades colectivas del grupo-clase, sino también a las peculiaridades individuales de cada alumno / alumna, todo ello de acuerdo con el principio de desarrollo de la actividad educativa relativo a la formación personalizada.

Si tras una primera valoración hecha conjuntamente por el departamento de orientación y el tutor se prevé la necesidad de realizar adaptaciones de acceso al currículo a algún alumno/a será necesaria su valoración psicopedagógica, realizada por el departamento de orientación y tendrá carácter eminentemente contextual para lo que es necesaria la implicación de otros agentes como profesores, tutores y padres.

En caso de necesidad de realizar adaptaciones curriculares se valorará la adecuación de actividades de enseñanza/aprendizaje, metodología, recursos e instrumentos de evaluación planificados en la programación del módulo, modificándose lo que fuese necesario. Toda modificación que se realice en la programación del módulo deberá estar desarrollada y señalada como adaptación curricular personalizada. No podrán desaparecer objetivos relacionados con los resultados de aprendizaje, necesarios y obligados para el logro de la competencia general a la que se hace referencia en el Título que establece las correspondientes enseñanzas mínimas.

Con la periodicidad que se estime oportuna el tutor/a realizará el seguimiento de la Adaptación. Además, en las sesiones de evaluación, también el equipo educativo realizará el seguimiento.

8. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES

De acuerdo con la normativa vigente, la Evaluación será **continua**, por lo que se observará y evaluará todo el proceso educativo, lo que permitirá guiar al alumnado en dicho proceso, detectar errores en la adquisición de habilidades y destrezas, y recuperar aquellos aspectos en los que se detecten deficiencias, de tal manera que se alcancen los objetivos previstos. Esto también supone que, en aquellos casos en que el alumnado demande material o ejercicios suplementarios de ampliación, recuperación y/o mejora, les serán aportados por el equipo educativo.

8.1. EVALUACIÓN

Se celebrarán reuniones del equipo educativo puntuales, evaluación sin nota y una sesión de evaluación al final de cada trimestre, en la que se evaluará el proceso de enseñanza-aprendizaje. También se celebrarán reuniones extraordinarias de coordinación siempre que se requieran. Para llevar a cabo este proceso de evaluación y calificación, además de lo anteriormente expuesto se seguirán los siguientes criterios:

8.2.1. Criterios de evaluación

Teniendo en cuenta los objetivos que nos marcamos para este Módulo, los *criterios de evaluación* que se van a seguir son los que nos van a permitir evaluar la capacidad del alumno/a para alcanzar las capacidades profesionales que figuran en el punto 2 de esta programación.

8.2.2. Instrumentos de evaluación

Los *instrumentos* que se van a utilizar en este Módulo para evaluar el proceso de aprendizaje de los alumnos/as, teniendo en cuenta los criterios de evaluación, los objetivos y contenidos, son los siguientes:

- La **observación sistemática** de las **actitudes y habilidades** personales del alumno/a, de su forma de organizar el trabajo, de las estrategias que utiliza, de cómo resuelve las dificultades que se encuentra, etc. En concreto, en este módulo, además de en otras situaciones más generales, hay que extremar la observación en los grupos de alumnos/as que trabajan juntos en los talleres, en el aula de informática, en las tareas de investigación en equipo e individualmente, en la resolución de las actividades y de los problemas que se les encomienden. Para realizar esta observación sistemática, se usarán hojas de observación y evaluación de las actitudes y habilidades.
- La revisión y análisis de los **trabajos** de los alumnos/as es otro instrumento que nos permite comprobar los materiales que han ido "produciendo" estos, a lo largo del desarrollo del módulo. Se revisarán y corregirán los trabajos individuales, en equipo o de investigación que presenten los alumnos/as, así como las conclusiones que presenten de su trabajo en los talleres, en el aula de informática, o en otros espacios que se requieran. Se analizarán sus exposiciones orales en las puestas en común, así como sus actuaciones, para la resolución de ejercicios. También se evaluarán exposiciones prácticas de actividades, trabajos, como, por ejemplo, supuestos prácticos a través de los cuales el alumnado desarrolla y aplica los conocimientos adquiridos en el Módulo.
- Una vez utilizados todos los instrumentos anteriores, y realizadas las **actividades de enseñanza-aprendizaje y de evaluación** necesarias, así como las **tareas de investigación** que se les han propuesto a los alumnos/as, se puede realizar una **prueba específica teórico-práctica** de evaluación de las unidades de trabajo que forman parte de cada trimestre. Podemos optar por la realización de una prueba que combine en ella distintos tipos de actividades. Es decir, una prueba objetiva que permita poner de manifiesto las capacidades y actitudes del alumno/a y que, a su vez, contenga actividades de aplicación inmediata de técnicas, actividades que demuestren la destreza del alumnado en las distintas técnicas, resoluciones de problemas, preguntas tipo test, de verdadero o falso, microtemas, supuestos prácticos, de relacionar, etc. El profesor podrá decidir no realizar esta prueba cuando con los contenidos prácticos trabajados se considere que el alumnado ha logrado asimilar los contenidos trabajados.
- Para la evaluación de actividades puntuales, así como trabajos y/o proyectos, tal y como se indicaba anteriormente, se usarán hojas de registros en función de las características propias del módulo, que el profesorado recogerá en su cuaderno de registro personal de la actividad docente diaria.

Hacer especial hincapié en que con la utilización de los diferentes instrumentos se evaluarán de forma globalizada los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales.

8.2.3. Periodo de adaptación

Atendiendo al perfil del alumnado que ingresa en este ciclo, y al propio perfil profesional de los mismos se considera necesario trabajar aspectos orientados a potenciar la cohesión grupal y el desarrollo personal, tales como:

- Establecer los **vínculos afectivos** con cada alumno/a a través de un ambiente distendido, afectivo, evitando prejuicios y proyecciones personales, dejándole siempre **“su espacio”**, para que pueda ser consciente de sus posibilidades, límites, capacidades y patrones de comportamiento.
- Establecer entre todas las **normas de convivencia** y las **actitudes** que puntuarán sin olvidar de las que ya partimos en esta programación.
- Realizar las **primeras valoraciones**, tanto individuales como grupales, de:
 - Las **expectativas laborales** que traen sobre el ciclo.
 - Su **conocimiento y actitudes** para realizar este campo de trabajo.
 - Las **herramientas que utilizan** en el proceso de enseñanza-aprendizaje, para a partir de aquí ir introduciendo mejoras y adaptando la metodología de trabajo.
- Valorar si hay **siempre un diálogo continuo** con el alumnado

8.2.4. Actitudes y habilidades que se trabajarán y evaluarán

Éstas son posibles actitudes que se van a tener en cuenta en las actividades de enseñanza-aprendizaje así como en las actividades de evaluación. Se evaluarán aquellas que sean más adecuadas al contenido de cada unidad de trabajo.

Actitudes y habilidades generales	Actitudes y habilidades mínimas en la presentación de actividades, trabajos y/o proyectos	Actitudes y habilidades mínimas en la ejecución de actividades, trabajos y/o proyectos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitud profesional ▪ Respeto ▪ Cumplimiento de normas ▪ Interés ▪ Respetar las medidas de seguridad ▪ Puntualidad ▪ Responsabilidad ▪ Autonomía ▪ Iniciativa ▪ Autoevaluación ▪ Atención ▪ Escucha activa ▪ Reflexión (autoobservación) ▪ Participación activa ▪ Tolerancia ▪ Comprensión ▪ Empatía ▪ Paciencia ▪ Resolver conflictos ▪ Buscar alternativas ▪ Favorecer el diálogo y la comunicación ▪ Organización ▪ Planificación ▪ Colaboración y participación en las actividades ▪ Solidaridad ▪ Cuidado del material ▪ Implicación en las actividades ▪ Aportación de ideas ▪ Mantener la clase recogida ▪ Lenguaje adecuado ▪ Observación ▪ Recoger el material 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puntualidad ▪ Responsabilidad ▪ Autonomía ▪ Reflexión (autoobservación) ▪ Comprensión ▪ Resolver conflictos ▪ Buscar alternativas ▪ Organización ▪ Planificación ▪ Colaboración y participación en las actividades ▪ Cuidado del material ▪ Implicación en las actividades ▪ Aportación de ideas ▪ Presentación adecuada (orden y limpieza) ▪ Que contemple todos los apartados el trabajo (contenidos) ▪ Aspectos gramaticales ▪ Estructura coherente ▪ Claridad en la información ▪ Mantener la clase recogida 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Autonomía • Autodependencia • Autoevaluación • Atención • Escucha activa • Tolerancia • Comprensión • Empatía • Paciencia • Resolver conflictos • Buscar alternativas • Colaboración y participación en las actividades • Solidaridad • Cuidado del material • Implicación en las actividades • Aportación de ideas • Diseño preparado adecuadamente • Preparar el material y el espacio • Coherencia y organización entre las personas del grupo • Recoger y exponer todos los apartados del trabajo • Exponer las actividades de forma práctica • Nivel de elaboración de los materiales

8.2.5. Criterios de calificación

Para obtener una calificación positiva en los controles, trabajos y/o proyectos, actividades y cuadernos de clase, se deberá obtener un mínimo de 5 puntos en la puntuación de 0 a 10. Será necesario superar cada una de las partes con dicha calificación mínima, para superar los trimestres o evaluación final.

El porcentaje que asignaremos a este tipo de actividades será el siguiente:

Contenidos	Actividad	Porcentajes
Conceptuales	Controles Teórico/Prácticos	35 %
Procedimentales	Actividades	45%
	Trabajos	
Actitudinales	Asistencia	10 %
	Actitudes	10 %

- Cada una de las actividades (de enseñanza – aprendizaje y evaluación) se evaluará con una puntuación máxima de 10 puntos.
- Se contemplarán como actividades de evaluación, todas aquellas que el profesorado estime como tal, además de las de enseñanza – aprendizaje propuestas en cada unidad de trabajo que se puedan llevar a cabo.

8.2.6. Medidas de recuperación

Aquellos alumnos/as que no superen todos los controles y/o trabajos en la evaluación tendrán la oportunidad de recuperar cada control y/o trabajo como mínimo una vez.

La calificación de estas pruebas y /o trabajos de recuperación no podrá ser superior a 8. Se supera la prueba obteniendo como mínimo un 4.

La calificación máxima de la recuperación en junio no será superior a 5, por tratarse de contenidos mínimos.

8.2.7. Módulos pendientes

Para la recuperación de módulos pendientes de cursos anteriores, se establecen las siguientes medidas de aprendizaje y calificación:

- Aquellas personas que repitan curso, asistirán de manera regular a las clases y participarán en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje igual que el resto del alumnado que se incorpora por primera vez a ese curso.
- Aquellas que pasando de curso, les quede pendiente algún módulo, tendrán que superar un plan de recuperación individualizado, elaborado por el/la profesor/a que ha

impartido el módulo durante el año en el que el/la alumno/a no lo ha superado. La persona encargada de supervisar el cumplimiento y justificar la superación en su caso del mismo, será el/la profesor/a que imparta el módulo en el curso escolar en que el alumno asista a la recuperación del mismo.

- El plan de recuperación deberá venir acompañado de un informe del/la profesor/a en el que haga constar las capacidades pendientes de recuperación por parte del/la alumno/a, así como las medidas de recuperación de dicho módulo.
- Las fechas de presentación y evaluación de los módulos pendientes se ajustarán al calendario de evaluaciones.

- **Exámenes:**

El alumnado que no se presenten al examen, pasarán automáticamente a una 1ª recuperación en la siguiente evaluación, independientemente de la causa que haya motivado la no asistencia al examen pero si dicha causa ha sido debidamente justificada la puntuación del examen será sobre 10, si no es así la nota máxima en dicha recuperación será de 8 puntos y se aprobará con un 4.

La 2ª recuperación será en el examen final de junio, y la puntuación máxima será de 5. **(Esta recuperación se realizará partiendo de los contenidos mínimos establecidos para este módulo)**

- **Trabajos y actividades de clase recuperables:**

Aquellos trabajos o actividades de clase recuperables, que no sean presentados el día fijado para su entrega, podrán entregarse hasta dos días más tarde, pero no obtendrán una puntuación superior a 8 puntos.

- **Pérdida de evaluación continua:**

Recordar que cualquier falta de asistencia debe ser justificada adecuadamente con el fin de no perder la evaluación continua. De perderla, pasarían a un sistema extraordinario (final) de evaluación, compuesto por una o varias pruebas y actividades y/o trabajos teórico-prácticos, en el que se compruebe si ha alcanzado la totalidad de las capacidades terminales. Teniendo en cuenta que hay determinadas actividades de evaluación que necesitan de la asistencia a clase, el valor porcentual de éstas se descontará, siendo la máxima calificación a obtener un 5.

9- RECURSOS DIDÁCTICOS, MATERIALES Y BIBLIOGRAFÍA

9.1. RECURSOS DIDÁCTICOS

- Ordenadores
- Videoproyectores
- DVD
- Pizarra
- Pizarra digital

9.2. MATERIALES

- Diferentes tipos de papeles, diferentes tipos de pinturas, pegamento, etc.
- Diferentes tipos de herramientas.
- Lápices de colores.

- Rotuladores.
- Cartulinas.
- Grapadora.

10. UNIDADES DE TRABAJO

Nº	NOMBRE DE LA U. T.	%	TIEMPO ESTIMADO (horas)
UT:1	APROXIMACION AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	20	10
CONTENIDOS (numerados)			
Procedimientos/Actitudes		Conceptos	
1. Reconocimiento de las modalidades de teasistencia. 2. Identificación de los diferentes servicios que se prestan a través de la teasistencia 3. Toma de conciencia de la importancia de la comunicación para la autonomía de las personas con necesidades específicas		1. El servicio de teleasistencia. 2. Prestacion del servicio. 3. Las personas usuarias. 4. El acceso al servicio. 5. El alta en el servicio. 6. Modalidades del servicio en Europa. 7. Terminal y dispositivos auxiliares.	

ACTIVIDADES (numeradas)	
Actividades de Enseñanza-aprendizaje	Actividades de Evaluación (con porcentajes).
1. Actividad de evaluación inicial de conocimientos previos y puesta en común de resultados. 2. Lectura comprensiva de los contenidos de la unidad, y búsqueda de los significados de los términos desconocidos. 3. Visualización de vídeos sobre teleasistencia. 4. Actividad exposición en grupo sobre las modalidades de teleasistencia.	Trabajo en grupo: 20% Exposición en grupo: 25% Prueba teórico práctica: 35%



Nº	NOMBRE DE LA U. T.	%	TIEMPO ESTIMADO (horas)
UT: 2	DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA	20%	10 horas
Procedimientos/Actitudes		Conceptos	
1. Realizar protocolos de comunicación. 2. Funcionamiento den el terminal y control remoto. 3. Complementos tecnológicos. 4. Telemedicina.		1. Sistemas de comunicación. 2. Equipamiento basico. 3. Teleasistencia avanzada. 4. Nuevas tecnologías.	

ACTIVIDADES (numeradas)	
Actividades de Enseñanza-aprendizaje	Actividades de Evaluación (con porcentajes).
1. Investigación sobre los dispositivos básicos y complementarios de teleasistencia. 2. Prueba teórico práctica.	Trabajo en grupo: 20% Exposición en grupo: 25% Prueba teórico práctica: 35%

Nº	NOMBRE DE LA U. T.	%	TIEMPO ESTIMADO (horas)
UT: 3	ORGANIZACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	20%	10 horas
Procedimientos/Actitudes		Conceptos	
1. Conocimiento del equipo de gestión, atención, intervención. 2. Instalaciones: unidades de gestión territorial.		1. La organización. 2. Los profesionales del servicio. 3. Instalaciones del servicio.	



ACTIVIDADES (numeradas)	
Actividades de Enseñanza-aprendizaje	Actividades de Evaluación (con porcentajes).
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura comprensiva de los contenidos de la unidad, y búsqueda de los significados de los términos desconocidos. 2. Visualización de vídeos sobre teleasistencia. 3. Actividad exposición en grupo sobre las modalidades de unidades móviles. 	<p>Trabajo en grupo: 20%</p> <p>Exposición en grupo: 25%</p> <p>Prueba teórico práctica: 35%</p>

Nº	NOMBRE DE LA U. T.	%	TIEMPO ESTIMADO (horas)
UT: 4	LA ATENCION Y GESTION DE LLAMADAS ENTRANTES	15%	10 horas
CONTENIDOS (numerados)			
Procedimientos/Actitudes		Conceptos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar diferentes tipos de llamadas. 2. Realizar diferentes protocolos. 3. Movilizar Recursos. 4. Identificar las necesidades. 5. Potenciar la retroalimentación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención de llamadas desde el centro. 2. Habilidades de comunicación en teleasistencia. 3. Protocolos de llamadas entrantes. 4. Elaboración de informes. 5. Protección de datos. 		

ACTIVIDADES (numeradas)	
Actividades de Enseñanza-aprendizaje	Actividades de Evaluación (con porcentajes).
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura comprensiva de los contenidos de la unidad, y búsqueda de los significados de los términos desconocidos. 2. Actividad de Role playing: Atiende y gestiona llamadas entrantes. 	<p>Trabajo en grupo: 20%</p> <p>Exposición en grupo: 25%</p> <p>Prueba teórico práctica: 35%</p>



Nº	NOMBRE DE LA U. T.	%	TIEMPO ESTIMADO (horas)
UT: 5	LA GESTION DE LAS LLAMADAS SALIENTES DEL CENTRO DE ATENCION	20%	10 horas
Procedimientos/Actitudes		Conceptos	
1. Identificación de llamadas. 2. Aplicar técnicas y procedimientos de registro de llamadas. 3. Seguimiento de los protocolos de actuación. 4. Elaboración de informes.		1. Gestión de llamadas salientes. 2. Llamadas salientes no planificadas. 3. Llamadas salientes planificadas o agendas. 4. La realización de agendas. 5. Gestión de la información y elaboración de informes.	

ACTIVIDADES (numeradas)	
Actividades de Enseñanza-aprendizaje	Actividades de Evaluación (con porcentajes).
1. Lectura comprensiva de los contenidos de la unidad, y búsqueda de los significados de los términos desconocidos. 2. Roleplay de llamadas salientes: llamada de agenda para recordar una cita. 3. Supuesto práctico: “organizar una excursión para mayores desde el servicio de teleasistencia”	1. Supuesto práctico: “organizar una excursión para mayores desde el servicio de teleasistencia”. 30% 2. Prueba teórico-práctica: 30%



Nº	NOMBRE DE LA U. T.	%	TIEMPO ESTIMADO (horas)
UT: 6	POLITICAS DE CALIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN TELEASISTENCIA		
CONTENIDOS (numerados)			
Procedimientos/Actitudes		Conceptos	
1. Que se entiende por calidad. 2. Que es un sistema de gestión. 3. Las normas ISO. 4. Las auditorias. 5. Medidas preventivas.		1. Calidad. 2. La certificación de la calidad. 3. Evaluación y seguimiento de la calidad. 4. Prevención de riesgos laborales.	

ACTIVIDADES (numeradas)	
Actividades de Enseñanza-aprendizaje	Actividades de Evaluación (con porcentajes).
1. Lectura comprensiva de los contenidos de la unidad, y búsqueda de los significados de los términos desconocidos. 2. Actividad de ¿Cómo medir la satisfacción de las personas?	Trabajo en grupo: 20% Exposición en grupo: 25% Prueba teórico práctica: 35%

11.- VALORACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LAS MODIFICACIONES REALIZADAS.

Es de reseñar que dicha programación se han realizado modificaciones debido a la implantación en este Ciclo Formativo del REAL DECRETO 1593/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Atención a personas en situación de dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas. Por esta misma razón según currículo LOE del MECD se adapta y se realizan matizaciones puntuales en algunas de las unidades de la programación, así como la temporalización. Y otras modificaciones a destacar es el cambio de los apartados en la programación “Capacidades terminales del módulo y criterios de evaluación” y “Resultados de aprendizaje”.

12.- REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- CFGM “Teleasistencia”. Felage, Alvaro. Ed. Altamar
- Diccionarios.

Algunas páginas interesantes:

www.cruzroja.es/teleasistencia