



RESOLUCIÓN 208/2023, de 14 de diciembre, del director general de Formación Profesional, Digitalización y Servicios Educativos por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de técnica-técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2023-2024, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

MÓDULO: CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI:

PARTE A de la prueba, que consta de 40 PREGUNTAS TIPO TEST. Las respuestas incorrectas penalizan $\frac{1}{3}$. Para superar el examen es necesario obtener como mínimo una calificación de 5 puntos, sobre 10.

1.- El servicio de Teleasistencia:

- a) está financiado para todas las personas que lo soliciten;
- b) es privado siempre;
- c) ninguna de las anteriores es correcta.

2.-El servicio de teleasistencia:

- a) es un servicio preventivo, lo que significa que lo ofrecen entidades públicas y privadas;
- b) es de carácter permanente, lo que significa que se presta todos los días del año;
- c) las dos anteriores son correctas.

3.-Señala la afirmación correcta:

- a) puede movilizar recursos sanitarios;
- b) el servicio de teleasistencia mejora la calidad de vida de la persona usuaria cuando ingresa en una residencia;
- c) es incompatible con el servicio de ayuda a domicilio;

4.-Señala la alternativa correcta:

- a) La teleasistencia ofrece seguridad a la persona usuaria porque con solo pulsar un botón, recibe una atención rápida en una situación de emergencia;
- b) Es adecuada para personas con enfermedad mental grave;
- c) Es inadecuada para personas que viven solas.



RESOLUCIÓN 208/2023, de 14 de diciembre, del director general de Formación Profesional, Digitalización y Servicios Educativos por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de técnica-técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2023-2024, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

MÓDULO: CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

5.-Señala la CORRECTA:

- a) el servicio de teleasistencia no es conveniente en casos de violencia de género;
- b) el servicio de teleasistencia se usa en casos de violencia de género;
- c) el servicio de teleasistencia se usa en casos de violencia de género ofreciendo atención los fines de semana.

6.-El servicio de teleasistencia con unidad móvil:

- a) no existe;
- b) incluye atención presencial en los domicilios;
- c) es más frecuente en el sector público.

7.-Aplicación tecnológica que integra en una sola red de intercomunicación todos los equipos existentes en la vivienda de una persona para facilitar su gestión, optimizar el consumo energético y aumentar el confort. Se refiere a...:

- a) la domótica;
- b) videotelefonía;
- c) las dos anteriores son ciertas.

8.-En relación al servicio de Teleasistencia y el colectivo de personas mayores:

- a) si reciben el servicio de teleasistencia no pueden recibir el servicio de atención a domicilio;
- b) este servicio permite retrasar el ingreso en una institución;
- c) las dos anteriores son ciertas.

9.-Acerca de la discapacidad:

- a) las personas con discapacidad constituyen un colectivo homogéneo;
- b) el servicio de teleasistencia está contraindicado en el colectivo de personas con discapacidad;
- c) ninguna de las anteriores es correcta.



RESOLUCIÓN 208/2023, de 14 de diciembre, del director general de Formación Profesional, Digitalización y Servicios Educativos por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de técnica-técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2023-2024, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

MÓDULO: CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

10.-EI PAI:

- a) lo realiza el personal de servicio de teleasistencia;
- b) lo realizan los servicios sociales comunitarios tras valorar el grado y nivel de dependencia de una persona;
- c) se trata del Pacto Activo Intergeneracional, una normativa local de Pamplona.

11.-La confidencialidad en el servicio de Teleasistencia...

- a) ...es un derecho de la persona usuaria y una obligación para la entidad que ofrece el servicio;
- b) hay legislación que la garantiza;
- c) las dos anteriores son ciertas.

12.-En el procedimiento de instalación del servicio de teleasistencia...:

- a) se le da a la persona un manual de instrucciones que tendrá que leer y aprender de forma autónoma a usar el servicio;
- b) se recogen nombres y datos de la persona (o personas) de contacto;
- c) se realiza mediante una grabación protocolizada.

13.-En el procedimiento de instalación del servicio de teleasistencia...:

- a) se hace de forma presencial y es opcional que la o el técnico se presente e identifique mediante la acreditación autorizada;
- b) debe reducirse a la instalación del terminal, la explicación se hace por otros medios;
- c) Es interesante configurar el teléfono para realizar las llamadas habituales pulsando únicamente un botón.

14.-Quien planifica y desarrolla el programa del servicio de teleasistencia, además de impulsar y coordinar la ejecución a través de los recursos técnicos y humanos asignados para aumentar la eficacia del servicio y su eficiencia es...:

- a) jefatura de mantenimiento;
- a) directora o director de proyecto de teleasistencia;
- b) jefatura técnica instaladora del equipo de teleasistencia.



RESOLUCIÓN 208/2023, de 14 de diciembre, del director general de Formación Profesional, Digitalización y Servicios Educativos por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de técnica-técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2023-2024, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

MÓDULO: CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

15.-Perfil de una o un Técnico en Teleasistencia (señala la incorrecta):

- a) especializada en su sector, para que cubra un único tipo de necesidades de forma exhaustiva;
- b) empatía y capaz de mantener una escucha activa;
- c) con capacidad de trabajo en equipo porque se integra en un equipo interdisciplinar y cualificado.

16.-La ergonomía:

- a) tiene que ver con la prevención de los riesgos laborales;
- b) su objetivo es mejorar la calidad de la relación de la persona con el medio que lo rodea, tanto en entornos laborales como domésticos;
- c) las dos anteriores son correctas.

17.-Los expedientes de las personas usuarias de un servicio de Teleasistencia:

- a) se gestionan de forma física preferentemente;
- b) se hace mediante un programa informático;
- c) ninguna de las anteriores es correcta

18.-En el registro de expedientes de un servicio de Teleasistencia:

- a) hay una base de datos con un buscador para localizar a las personas beneficiarias mediante cualquier información que conste en el formulario;
- b) es esencial hacer informes de cada llamada, no tanto actualizar la agenda de cada persona usuaria;
- c) sólo puede acceder la persona que coordina el equipo.

19.-Señala la alternativa correcta:

- a) en una llamada en un servicio de teleasistencia la comunicación no verbal no es importante, porque no se ve a la persona;
- b) en una llamada en un servicio de teleasistencia el feedback es importante;
- c) en una llamada en un servicio de teleasistencia la comunicación no verbal la escucha activa es menos importante que dar una solución a la persona.



RESOLUCIÓN 208/2023, de 14 de diciembre, del director general de Formación Profesional, Digitalización y Servicios Educativos por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de técnica-técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2023-2024, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

MÓDULO: CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

20.- La habilidad personal para expresar lo que piensas y sientes, mostrando tu punto de vista, aún cuando sea contrario al de otras personas, sin tener sentimientos de culpa ni negar a las demás personas se llama...:

- a) empatía;
- b) asertividad;
- c) ergonomía.

21.-Señala la alternativa correcta:

- a) cuando recibas una llamada entrante es importante contestar antes de cuatro tonos para evitar que la otra persona se ponga nerviosa;
- b) cuando recibas una llamada de queja es importante argumentar las razones por las que esa razón no es cierta;
- c) las dos anteriores son correctas.

22.- Sudoración, tensión muscular, sensación de opresión en el pecho, sensación de tener un nudo en el estómago, aumento del ritmo cardíaco, ansiedad y miedo... Son indicadores de estrés a nivel...:

- a) ...cognitivo;
- b) ...fisiológico;
- c) ...comportamental.

23.-A la hora de intervenir en una situación de crisis...:

- a) cuestiona sentimientos exagerados;
- b) evita silencios;
- c) evita los juicios moralizantes.

24.- Cuando se actúa siempre de la misma manera, independientemente de la Técnica o Técnico que esté atendiendo a la persona usuaria p de la persona que esté realizando la llamada, se dice que el método de trabajo es...:

- a) válido;
- b) fiable;
- c) tiene rigor técnico.



RESOLUCIÓN 208/2023, de 14 de diciembre, del director general de Formación Profesional, Digitalización y Servicios Educativos por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de técnica-técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2023-2024, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

MÓDULO: CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

25.- Cuando la o el Técnico de Teleasistencia mantiene la individualidad e imparcialidad al atender íntegramente a la persona usuaria, hablamos de...:

- a) Principio de confidencialidad y seguridad;
- b) Principio de equidad;
- c) Principio de coordinación y complementariedad.

26.- Representación gráfica de las relaciones que giran alrededor de una persona usuaria:

- a) ergonomía;
- b) PAI;
- c) genograma.

27.- Las llamadas de emergencia:

- a) siempre hay que emitir un informe;
- b) pertenecen a las llamadas salientes;
- c) se derivan al 112 siempre.

28.- Las llamadas que se realizan por fallos en el funcionamiento del equipo de teleasistencia son...:

- a) llamadas salientes;
- b) llamadas de emergencia;
- c) llamadas de incidencia técnica.

29.- Uno de los objetivos de las llamadas de información y orientación en el servicio de teleasistencia es:

- a) conocer la situación de emergencia y su gravedad;
- b) revisar y solucionar los fallos que se están produciendo en el sistema;
- c) ofrecer información suficiente para que la persona conozca en qué consiste el servicio.

30.- Las llamadas que tienen su origen en el centro de atención de teleasistencia y que tienen como destinatarias o destinatarios a las personas usuarias son:

- a) llamadas entrantes;
- b) llamadas salientes;
- c) protocolos.



RESOLUCIÓN 208/2023, de 14 de diciembre, del director general de Formación Profesional, Digitalización y Servicios Educativos por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de técnica-técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2023-2024, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

MÓDULO: CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

31.-Las llamadas de agenda....:

- a) tienen como objetivo controlar los regresos al domicilio habitual de las usuarias y usuarios del servicio que se hayan ausentado por un tiempo;
- b) se usa para recordar citas médicas y burocráticas que previamente se han comunicado al servicio de Teleasistencia;
- c) las dos anteriores son correctas.

32.- En las llamadas salientes:

- a) la técnica o técnico debe prepararse un esquema con el tipo de preguntas a realizar a la persona usuaria;
- b) se debe crear una nueva entrada para mantener una conversación;
- c) las dos anteriores son correctas.

33.- En la despedida de las llamadas de agenda (señala la INCORRECTA):

- a) se ofrece apoyo del centro técnico ante cualquier necesidad que pueda surgir;
- b) se comprueba el estado de salud y novedades en la situación general de la persona;
- c) Se agradece la confianza depositada en el servicio.

34.-Las llamadas de seguimiento:

- a) pueden ser seguimientos puntuales o longitudinales;
- b) no deben ser llamadas de seguimiento de emergencia, porque esa persona tendría que acceder a un servicio residencial;
- c) tratan de mejorar la atención actualizando los datos, ofreciendo un clima de confianza y seguridad beneficioso que permita la mejor atención en cada momento.

35.-El autoapoyo:

- a) es un recurso de apoyo ofertado por el CEAPAT;
- b) es la capacidad de poder reconocer las propias necesidades propias y saber cómo satisfacerlas;
- c) es una aplicación de la mayor parte de los servicios de Teleasistencia.



RESOLUCIÓN 208/2023, de 14 de diciembre, del director general de Formación Profesional, Digitalización y Servicios Educativos por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de técnica-técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2023-2024, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

MÓDULO: CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

36.-Las llamadas que se hacen desde los centros de atención en relación con el carácter multidisciplinar y que pretenden incidir en el auto apoyo, asesoramiento y formación, son:

- a) llamadas de agenda;
- b) llamadas entrantes;
- c) llamadas de formación y asesoramiento.

37.- Acerca de los objetivos que se deben tener en cuenta en las llamadas de formación y asesoramiento están:

- a) ofrecer productos a buen precio;
- b) atender a alarmas medioambientales;
- c) ninguna de las anteriores es correcta.

38.- Los centros de atención de teleasistencia:

- a) tienen un sistema de transmisión de incidencias, pero no de registro porque eso interfiere con la Ley de Protección de Datos;
- b) están sujetos a criterios de calidad para ofrecer mejores servicios;
- c) deben ofrecer una buena atención a las personas usuarias, por esa razón no siempre es una atención inmediata.

39.-Herramienta informática donde se incluyen incidencias que se producen en el servicio:

- a) base de datos;
- b) CEAPAT;
- c) PAI.

40.- Las encuestas de satisfacción a las personas atendidas ayudan a:

- a) tener información necesaria para cumplimentar los documentos que se requieren de cara a una auditoría externa;
- a) disponer de datos reales de las personas usuarias;
- b) detectar deficiencias en la prestación del servicio y tratar de corregirlas.