CENTRO INTEGRADO ESCUELA DE EDUCADORAS Y EDUCADORES HEZITZAILE ESKOLA IKASTETXE INTEGRATUA	**PRUEBAS LIBRES PARA EL ACCESO A TITULACIONES DE TÉCNICAS- TÉCNICOS EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (**RESOLUCIÓN 4/2024, de 15 de noviembre**)**

MÓDULO: TELEASISTENCIA 24_25

NOMBRE:	**DNI:**

<u>PARTE A</u> de la prueba, que consta de 40 PREGUNTAS TIPO TEST. Las respuestas incorrectas penalizan ⅓. Para superar el examen es necesario obtener como mínimo una calificación de 5 puntos, sobre 10.

1.-¿Cuál es uno de los principios básicos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia?

a) permanencia de las personas en su entorno
b) atención a personas en residencias
c) gestión de llamadas de teleasistencia

2.- Indica qué característica del servicio de teleasistencia es la incorrecta:

a) ofrece seguridad a la persona usuaria.
b) facilita la permanencia de la persona en su entorno.
c) gestionar citas médicas

3.-Los destinatarios del servicio de teleasistencia son:

a) personas con enfermedades mentales graves.
b) personas en situación de dependencia.
c) personas con gran déficit de audición.

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.

5.-¿Qué aplicación es la encargada de integrar en una sola red todos los equipos existentes en la vivienda de una persona?

a) Telemedicina.
b) Domótica.
c) Videotelefonía.

6.-¿En qué se basa el servicio integral de teleasistencia actualmente?

a)

7.-¿Cuál es uno de los objetivos clave del servicio de teleasistencia según el texto?:

a) Organizar traslados sanitarios
b) Acelerar el ingreso en residencias
c) Retrasar el ingreso en residencias

8.-¿Quiénes gestionan el trámite de solicitud del servicio de teleasistencia? :

a) Trabajadores sociales de atención primaria
b) Personal administrativo del Gobierno de Navarra
c) Personal administrativo del ayuntamiento

9.-Se entiende por dependencia:

a) La necesidad de ayuda en las actividades de la vida diaria.
b) El trastorno o enfermedad que se pueda clasificar en grado III.
c) La necesidad de ayuda en las actividades diarias y el apoyo para la autonomía personal.

10.-La persona que necesita ayuda para realizar varias actividades de la vida diaria dos o tres veces al día, según la clasificación de grados de dependencia, se encuentra en:

a) Grado I.
b) Grado II.
c) Grado III.

11.-El servicio de teleasistencia no es compatible con:

a) El servicio de ayuda a domicilio.
b) Las instituciones residenciales.
c) El centro de día.

12.-Una de las cualidades del perfil del técnico en teleasistencia es:

a) Debe trabajar rápido porque de lo contrario satura el servidor del sistema.

b) Tiene una labor estimuladora, facilitando a los beneficiarios la autosatisfacción de sus necesidades.
c) Debe trabajar individualmente sin interferir en el trabajo de los demás ni informar a sus superiores de las incidencias que no puede resolver..

13.-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.

14.-El terminal de teleasistencia:

a) No permite la interrupción de la llamada de alarma una vez que haya sido activada.
b) Permite la interrupción de la llamada de alarma, cancelándola inmediatamente después de haber sido accionada.
c) No permite la interrupción de la llamada de alarma si esta se efectúa durante la noche por el riesgo que conlleva.

15.- 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.

16.-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.

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.- ¿Cuál es una función principal de la aplicación informática en un centro de atención?

a) seguimiento de beneficiarios
b) gestión de hardware
c) análisis estadístico

19. ¿A qué se refiere el primer campo de información en la aplicación informática?

a) datos sanitarios
b) ficha de registro de datos
c) historial médico

20. ¿Cuántos turnos de trabajo existen normalmente en el Centro de atención de teleasistencia?

a) Uno
b) Dos
c) Tres

21.- ¿Qué tipo de sillas se utilizan en el espacio físico del técnico de teleasistencia?señala la más correcta;

a) sillas ergonómicas
b) sillas de madera
c) sillas de metal

22.- 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…: p88

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

23.-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.

24.- 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…: p94

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

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

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

26.- 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.

27.-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.

28.- El documento básico que *recopila información detallada sobre las características únicas de la persona, así como indicaciones estratégicas y directrices esenciales. Facilita una comprensión profunda de las necesidades individuales, permitiendo ofrecer una respuesta adaptada y eficaz para abordar los desafíos específicos que enfrenta el usuario, promoviendo así su bienestar*, es, indica la respuesta correcta;

a) ergonomía

b) PAI
c) genograma.

29.- Respecto a la pregunta anterior; ¿Quiénes recaban información sobre los usuarios?

a) Solo los médicos especialistas
b) Exclusivamente técnicos de teleasistencia
c) Varios profesionales de atención directa

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

a) ergonomía.
b) PAI.
c) genograma.

31.- Las llamadas de emergencia:

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

32.- 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.

33.-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.

34.- 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.

35. En las llamadas que se reciben en un centro de atención de teleasistencia, se le da prioridad a las realizadas mediante:

a) El terminal fijo de teleasistencia.
b) La línea externa.
c) El pulsador de caídas o remoto.

36.-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.

37.- ¿Cuál es uno de los principales objetivos de las llamadas de seguimiento en teleasistencia?

a) Realizar encuestas sobre satisfacción
b) Confirmar la situación del usuario y detectar posibles cambios
c) Ofrecer entretenimiento al usuario

38.-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.

39.-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.

40.- 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.