



PRUEBAS LIBRES PARA EL ACCESO A TITULACIONES DE TÉCNICAS- TÉCNICOS EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (RESOLUCIÓN 315/2022, de 29 de diciembre, del Director General de Formación Profesional, por la que se convocan pruebas para la obtención de títulos de Técnica-Técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2022-2023, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra)

NOMBRE:

DNI:

MÓDULO:TELEASISTENCIA

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. 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) La intervención con el usuario se produce a medio plazo.

2. Indica cuál es la fuente de procedencia de la siguiente definición de la teleasistencia:

Es un servicio para la atención telefónica ininterrumpida, con un equipamiento de comunicaciones e informático específico que permite a las personas con discapacidad, que viven solas y/o con grandes problemas de movilidad, mantener una comunicación inmediata con un centro de atención que presta respuesta adecuada.

- a) El Libro Blanco de la dependencia.
- b) La Ley 36/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia.
- c) El IMSERSO.

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. Indica qué afirmación es la correcta en relación al usuario de este servicio:

- a) No tiene la obligación de notificar la ausencia de su domicilio.
- b) Tiene el deber de conocer la normativa que lo regula.
- c) Tiene derecho a ser oído y atendido con eficacia, respetando sus derechos como persona.



PRUEBAS LIBRES PARA EL ACCESO A TITULACIONES DE TÉCNICAS- TÉCNICOS EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (RESOLUCIÓN 315/2022, de 29 de diciembre, del Director General de Formación Profesional, por la que se convocan pruebas para la obtención de títulos de Técnica-Técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2022-2023, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra)

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. 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.

7. 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.

8. El envejecimiento trae consigo cambios a nivel:

- a) Físico.
- b) Psicológico.
- c) Físicos y psicológicos.

9. La enfermedad que está relacionada con la pérdida de memoria y lenguaje es:

- a) Alzheimer.
- b) Osteoporosis.
- c) Hipertensión.

10. El servicio de teleasistencia no es compatible con:

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

11. Las limitaciones en la capacidad de adquisición de las funciones mentales superiores se consideran:

- a) Discapacidad física.
- b) Discapacidad sensorial.
- c) Discapacidad intelectual.



PRUEBAS LIBRES PARA EL ACCESO A TITULACIONES DE TÉCNICAS- TÉCNICOS EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (RESOLUCIÓN 315/2022, de 29 de diciembre, del Director General de Formación Profesional, por la que se convocan pruebas para la obtención de títulos de Técnica-Técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2022-2023, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra)

12. La promoción de la autonomía personal tiene como objeto:

- a) Sobreproteger a la persona.
- b) Mejorar su autoestima.
- c) Presionarla para que supere sus limitaciones.

13. Indica qué requisito para solicitar el servicio de teleasistencia es falso:

- a) Padecer trastorno mental grave.
- b) Persona mayor de sesenta y cinco años o que presente alguna discapacidad
- c) Vivir sola o estar sin compañía gran parte del día.

14. El servicio de teleasistencia se solicita en:

- a) Centro de día de mayores de tu localidad.
- b) Servicios sociales especializados de tu localidad.
- c) Servicios sociales comunitarios de tu localidad.

15. La confidencialidad de los datos es un deber recogido en:

- a) La ley de protección de datos.
- b) La ética profesional.
- c) Las dos opciones anteriores son correctas.

16. 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.

17. 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.



PRUEBAS LIBRES PARA EL ACCESO A TITULACIONES DE TÉCNICAS- TÉCNICOS EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (RESOLUCIÓN 315/2022, de 29 de diciembre, del Director General de Formación Profesional, por la que se convocan pruebas para la obtención de títulos de Técnica-Técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2022-2023, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra)

18. Las bases de datos utilizadas en la gestión de expedientes en un centro de teleasistencia nos permiten:

- a) Saber en qué estado se encuentra el usuario.
- b) Conocer, buscar, seleccionar y realizar operaciones, darle utilidad a los datos y realizar informes.
- d) Las opciones a) y b) son correctas.

19. Existen tres tipos de comunicaciones fundamentales en el servicio de teleasistencia:

- a) De emergencia, atención interpersonal y control técnico del sistema.
- b) De venta, ofertas comerciales y sondeos de población.
- c) De *marketing*, publicidad y atención médica.

20. El jefe-técnico de diagnóstico y valoración social tiene entre sus funciones:

- a) Reparar o sustituir los terminales con fallos técnicos.
- b) Dar de baja los terminales de los usuarios que incumplen los requisitos del servicio.
- c) Valoración de las posibles situaciones de riesgo social.

21. El técnico de teleasistencia, una vez que está desempeñando su puesto de trabajo:

- a) No necesita formarse más, pues posee todos los conocimientos.
- b) Necesita formarse tan solo en los nuevos conceptos sanitarios.
- c) Necesita tener una formación continua sobre los recursos disponibles para el usuario, las nuevas técnicas y tecnologías de la información y comunicación.

22. Los principios que rigen la intervención para fomentar la vida independiente son: actitud positiva, comprensión, ausencia de juicio moralizante y:

- a) Autenticidad.
- b) Escucha activa.
- c) Asertividad.

23. La segunda fase en la relación de ayuda se caracteriza porque:

- a) Es la fase en la que se conoce a la persona usuaria.
- b) Se ofrecen a las personas las herramientas necesarias para que elabore su plan de acción.
- c) Le ayudamos a aceptar sus limitaciones y a que tome el control de sí mismo.

24. Uno de los elementos de la comunicación es el contexto, que se define como:

- a) Persona que pretende comunicar algo.
- b) Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean a la comunicación.
- c) El elemento físico por el que se comunica el mensaje.



PRUEBAS LIBRES PARA EL ACCESO A TITULACIONES DE TÉCNICAS- TÉCNICOS EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (RESOLUCIÓN 315/2022, de 29 de diciembre, del Director General de Formación Profesional, por la que se convocan pruebas para la obtención de títulos de Técnica-Técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2022-2023, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra)

25. ¿A qué señal no verbal nos referimos cuando se recomienda que se hable de forma pausada?

- a) Entonación.
- b) Velocidad.
- c) Ritmo.

26. ¿Cuál de las siguientes estrategias para fomentar la escucha activa no es correcta?

- a) Disco rayado.
- b) Reformulación.
- c) Aclarar dudas.

27. ¿A qué habilidad nos referimos cuando decimos que «trata de expresar lo que piensas y sientes mostrando tu punto de vista»?:

- a) Autoestima.
- b) Asertividad.
- c) Empatía.

28. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se considera una de las ventajas del uso del teléfono?:

- a) La comunicación se puede cortar fácilmente.
- b) Los interlocutores no pueden verse.
- c) Da información rápida, inmediata y actual.

29. Las fases de la comunicación telefónica son:

- a) Contacto-intervención.
- b) Preparación-contacto-intervención-despedida.
- c) Contacto-intervención-despedida.

30. Cuando estás intentando controlar una crisis de estrés, ¿qué es lo que nunca se debe hacer?

- a) No respetar los silencios.
- b) Prestar atención al mensaje.
- c) Realizar alguna técnica de distracción.

31. En la fase de planificación del plan de atención individualizado:

- a) Se formulan los objetivos, el método, las actividades y los sistemas de registro para anotar las intervenciones que se están realizando.
- b) Se emite un juicio o se establece una serie de conclusiones que permiten determinar alteraciones sociosanitarias en los usuarios.
- c) Se llevan a cabo las tareas y actividades para alcanzar un objetivo previsto.



PRUEBAS LIBRES PARA EL ACCESO A TITULACIONES DE TÉCNICAS- TÉCNICOS EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (RESOLUCIÓN 315/2022, de 29 de diciembre, del Director General de Formación Profesional, por la que se convocan pruebas para la obtención de títulos de Técnica-Técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2022-2023, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra)

32. 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.

33. El tipo de comunicación más habitual entre las personas usuarias y el técnico de teleasistencia es el de:

- a) Conversación.
- b) Emergencia.
- c) Información y orientación.

34. Señala cuál no es una llamada de incidencia técnica:

- a) El fallecimiento del usuario.
- b) El cambio de domicilio temporal.
- c) La información sobre el servicio de teleasistencia.

35. 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.

36. El técnico en teleasistencia debe:

- a) Conocer y utilizar las nuevas tecnologías para atender correctamente a los usuarios.
- b) Anotar los datos estrictamente confidenciales del usuario.
- c) Aplicar el mismo recurso a todos los usuarios para garantizar el principio de igualdad.

37. En las llamadas de agenda, uno de los objetivos que se deben tener en cuenta es:

- a) Conseguir y mantener el mayor grado de independencia de las personas beneficiarias del servicio.
- b) Favorecer que el usuario ingrese en un centro de atención de mayores.
- c) Concienciar al usuario para que no realice ninguna actividad cotidiana.

38. En las llamadas de agenda en las que detectemos que la persona no es capaz de utilizar el servicio de teleasistencia, tendremos que:

- a) Darle un tiempo al usuario por si mejora.
- b) Derivar la incidencia al departamento de valoración y diagnóstico social.
- c) Derivar la incidencia al departamento de incidencias técnicas.



PRUEBAS LIBRES PARA EL ACCESO A TITULACIONES DE TÉCNICAS- TÉCNICOS EN ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (RESOLUCIÓN 315/2022, de 29 de diciembre, del Director General de Formación Profesional, por la que se convocan pruebas para la obtención de títulos de Técnica-Técnico de Formación Profesional y su calendario de inscripción, para el curso 2022-2023, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra)

39. Un objetivo de las llamadas de seguimiento es:

- a) Verificar la calidad del servicio.
- b) Revisar si el terminal funciona bien.
- c) Conseguir que el usuario utilice el servicio con más frecuencia

40. Las encuestas de satisfacción de los usuarios nos ayudan a:

- a) Tener la información necesaria para cumplimentar los documentos que se requieren de cara a una auditoría externa.
- b) Detectar deficiencias en la prestación del servicio y tratar de corregirlas.
- c) Ofrecer a los usuarios otros servicios de los que también pueden disponer.