


PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE			
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO A DISTANCIA		CÓDIGO	FM50107
		Página 1 de 6	

DEPARTAMENTO CURSO

CICLO FORMATIVO

MÓDULO PROFESIONAL

PROFESORADO

CÓDIGO N° HORAS

INTRODUCCIÓN

El presente documento desarrolla la programación correspondiente al módulo “Teleasistencia”, enmarcado dentro de las enseñanzas correspondientes al Título de Formación Profesional de “Técnico de personas en situación de dependencia”, establecidas en el Real Decreto 1593/2011, de 4 de noviembre (“Boletín Oficial del Estado” de 15 de diciembre), por el que se establece el título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y se fijan sus enseñanzas mínimas.

El nombrado Real Decreto se concreta en nuestra comunidad autónoma en la ORDEN de 21 de Mayo de 2012, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del Título de Técnico en Atención a personas en situación de dependencia para la Comunidad Autónoma de Aragón.


El Módulo Profesional denominado “Teleasistencia” se imparte con una duración de 126 horas.

Para el curso 2023/24, se deberá contemplar lo establecido en la ORDEN ECD/426/2019, de 24 de abril, por la que se regulan las enseñanzas de los ciclos formativos de Formación Profesional y las enseñanzas deportivas de régimen especial en la modalidad a distancia en la Comunidad Autónoma de Aragón.


OBJETIVOS

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales a), j), p), q), r), s), u), v), w), x) y z) del ciclo formativo:

- 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.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO A DISTANCIA	CÓDIGO	FM50107
	Página 1 de 6	

- j) 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.
- p) 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.
- q) Identificar los protocolos de actuación, relacionándolos con las contingencias, para resolverlas con seguridad y eficacia.
- r) Cumplimentar instrumentos de control y seguimiento, aplicando los protocolos, para colaborar en el control y seguimiento en las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión.
- s) Identificar herramientas telemáticas y aplicaciones informáticas, seleccionando los protocolos establecidos para la emisión, recepción y gestión de llamadas del servicio de teleasistencia.
- u) 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.
- v) 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.
- w) 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.
- x) 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 adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes, para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
- z) 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.
- a.b) 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.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE			
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO A DISTANCIA		CÓDIGO	FM50107
		Página 1 de 6	


ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS

UD	TÍTULO	Horas programadas
	Presentación del módulo	2
1	El servicio de teleasistencia	14
2	Organización del centro de trabajo	22
3	La gestión de llamadas salientes	23
	Prueba escrita	2
2º	TOTAL 1º CUATRIMESTRE	63
4	La gestión de llamadas entrantes	33
5	El registro de incidencias y elaboración de informes	28
	Prueba escrita	2
	TOTAL 2º CUATRIMESTRE	63
TOTAL		126

METODOLOGÍA DIDÁCTICA ESPECÍFICA.

Según la ORDEN ECD/426/2019, de 24 de abril, por la que se regulan las enseñanzas de los ciclos formativos de Formación Profesional y las enseñanzas deportivas de régimen especial en la modalidad a distancia en la Comunidad Autónoma de Aragón, la metodología:

1. La metodología de enseñanza en la modalidad a distancia se basará en la utilización de procedimientos y herramientas que impliquen activamente al alumnado en el proceso de formación, en un entorno flexible e interactivo que facilite la adquisición de las capacidades vinculadas a los módulos profesionales o formativos que estimule su motivación.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO A DISTANCIA	CÓDIGO	FM50107
Página 1 de 6		

2. En la modalidad a distancia la enseñanza se fundamenta en:

- La utilización de una plataforma de teleformación, en la que el tutor marque el ritmo de trabajo.
- El uso de materiales didácticos adecuados a ese soporte.
- El autoaprendizaje individual y colaborativo.
- La tutorización telemática continua.
- La realización de actividades presenciales, en los casos establecidos.

3. El elemento fundamental de esta modalidad de enseñanza es la acción tutorial, que debe proporcionar el acompañamiento, el estímulo y las estrategias didácticas de autoaprendizaje necesarias para que cada estudiante pueda alcanzar el aprendizaje exigido en cada módulo de forma personalizada.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES.

RA1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.

RA2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.

RA3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.

RA4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.


CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN ESPECÍFICOS PARA ESTA MODALIDAD.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1. 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.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO A DISTANCIA	CÓDIGO	FM50107
Página 1 de 6		

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.

RA2. 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.

RA3. 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.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO A DISTANCIA	CÓDIGO	FM50107
Página 1 de 6		

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.

RA4. 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.


CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para superar el módulo el estudiante deberá entregar en plazo y forma dos tareas (prácticas) propuestas por la profesora y aprobar las pruebas escritas parciales o finales.

Para superar la evaluación será necesario obtener una nota final de 5 puntos, entre la parte práctica y la prueba escrita. Para hacer media entre la parte práctica y la prueba escrita, la nota media exigida será de 5 puntos en ambas partes.

- El 70% de la calificación final se obtendrá del promedio de los resultados obtenidos en las pruebas escritas teórico-prácticas, siendo necesario para aprobar un mínimo de 5 puntos en cada prueba escrita cuatrimestral o en la final.
- El 30% de la calificación final corresponderá a las tareas -una por cuatrimestre-, siendo necesario para aprobar un mínimo de 5 puntos en cada tarea.

La nota final del módulo irá siempre sin decimales por lo que para aplicar el redondeo, se seguirá el criterio siguiente: hasta 4 décimas se redondea a la baja y a partir de 5 décimas, se redondea al alza.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO A DISTANCIA	CÓDIGO	FM50107
Página 1 de 6		

Pruebas escritas

La evaluación continua es voluntaria. Se ofrece la opción de evaluar la adquisición progresiva de aprendizajes mediante la posibilidad de superar dos exámenes parciales cuatrimestrales: el primero en enero y el segundo en mayo.

Si el alumnado no superara alguno de estos parciales, podrá recuperarlo en el examen del mes de junio. No obstante, el alumnado puede presentarse con toda la materia a un único examen final en junio.

Si el alumnado no superara este examen final del mes de junio, podrá presentarse al examen en la 2ª convocatoria final de junio.

Tareas

Se realizarán dos tareas, una por cuatrimestre. Las actividades son obligatorias y serán presentadas en el plazo que se establezca.

Para las tareas que no obtengan la nota mínima de 5, se establecerá un nuevo periodo de entrega para su recuperación, una vez que se haya evaluado.

Si en este periodo de recuperación, de nuevo, no se superase la tarea, quedarán pendientes para la 2ª convocatoria final de junio.

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.


. Los materiales y recursos didácticos previstos son:

- Contenidos de la plataforma de Formación Profesional a distancia del Gobierno de Aragón.
- Recursos y herramientas de la plataforma.
- Material audiovisual.
- Revistas especializadas y artículos de prensa.
- Equipos informáticos.

ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO Y DINAMIZACIÓN.

Para realizar el seguimiento y dinamización del alumnado se pondrán en marcha una serie de estrategias específicas de esta modalidad a través de la acción tutorial para dar acompañamiento, estímulo y las estrategias didácticas de autoaprendizaje necesarias para que cada estudiante pueda alcanzar el aprendizaje exigido:

- Dar contestación a las dudas que se les puedan plantear a través de los foros.

PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO A DISTANCIA	CÓDIGO	FM50107
	Página 1 de 6	

- Atención de forma individual cuando así lo requiera el alumno/a en tutoría dentro del horario que la profesora tiene asignado a este módulo con previo aviso del alumno/a. Serán los lunes de 19:00 h a 20:00h, presenciales en el IES o a través de la plataforma online.
- Dos tutorías colectivas que son voluntarias y que se indicarán las fechas en la plataforma.