

PROGRAMACION DOCENTE

0831- Teleasistencia

CFGM “Atención a personas en situación de dependencia” Curso 2023-24

ÍNDICE:

- 1.-IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y MODULO.
- 2.-COMPETENCIAS PROFESIONALES, OBJETIVOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.
 - 2.1.-COMPETENCIAS PROFESIONALES QUE CONTRIBUYE A ALCANZAR EL MÓDULO
 - 2.2.-OBJETIVOS GENERALES A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO PROFESIONAL
 - 2.3.-RESULTADOS DE APRENDIZAJE
- 3.-CONTENIDOS
 - 3.1.-CORRESPONDENCIA DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LOS CONTENIDOS
 - 2.2.-CONTENIDOS POR UNIDADES DIDÁCTICAS
4. METODOLOGIA
 - 4.1. CRITERIOS METODOLOGICOS Y ORIENTACIONES PEDAGOGICAS
 - 4.2 TIPOS DE ACTIVIDADES
5. RECURSOS
6. TEMPORALIZACION
7. EVALUACION
 - 7.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y MINIMOS.
 - 7.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACION
 - 7.3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN
 - 7.4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
8. RECUPERACION Y PROMOCION
 - 8.1. PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN.
 - 8.2 PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DE MODULOS PROFESIONALES NO SUPERADOS EN LA EVALUACION ORDINARIA
9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.
- 10.-MATERIALES CURRICULARES.
- 11.-INCORPORACIÓN DE LA EDUCACIÓN EN VALORES
- 12.-EDUCACIÓN EN LA IGUALDAD EFECTIVA DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES.
- 13.-ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.
14. UTILIZACIÓN DE LAS TIC

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y MODULO.

El título de Técnico en Atención a personas en situación de dependencia queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.

Duración: 2000 horas.

Familia Profesional: Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

Referente europeo: CINE-3 b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Código del módulo: 0831.

Normativa: 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 y Orden ECD/340/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia, así como el Decreto 55/2013, de 24 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio de Formación Profesional en Atención a Personas en Situación de Dependencia en el Principado de Asturias.

UNIDADES DE COMPETENCIA asociadas al módulo:

Gestión de llamadas de teleasistencia. CSS_810_2 que comprende las siguientes unidades de competencia:

o UC_1423_2: Atender y gestionar las llamadas entrantes del servicio de teleasistencia.

o UC_1424_2: Emitir y gestionar las llamadas salientes del servicio de teleasistencia.

o UC_1425_2: Manejar las herramientas, técnicas y habilidades para prestar el servicio de teleasistencia.

Se cursa en el segundo curso, con una duración de 6 horas semanales y un total de 132 horas repartidas en dos trimestres. En el IES Elisa y Luis Villamil se imparte este ciclo formativo en la modalidad PRESENCIAL.

Profesorado: Ana María López Menéndez

Aula: 42.

2.-COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, OBJETIVOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

2.1.-COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES QUE CONTRIBUYEN A ALCANZAR EL MÓDULO:

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias a), i), n), ñ), o), p), r), s), t), u) y v) del título.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Determinar las necesidades asistenciales y psicosociales de la persona en situación de dependencia, mediante la interpretación de la información obtenida acerca de la persona a través del plan de atención individual, respetando la confidencialidad de la misma.

i) Aplicar medidas de prevención y seguridad tanto para las personas en situación de dependencia como para los profesionales, en los distintos ámbitos de intervención.

n) Asesorar a la persona en situación de dependencia, a los familiares y cuidadores no formales, proporcionándoles pautas de actuación en el cuidado y la atención asistencial y psicosocial, y adecuando la comunicación y las actitudes a las características de la persona interlocutora.

ñ) Resolver las contingencias con iniciativa y autonomía, mostrando una actitud autocrítica y buscando alternativas para favorecer el bienestar de las personas en situación de dependencia.

o) Colaborar en el control y seguimiento de las actividades asistenciales, psicosociales y de gestión domiciliaria, cumplimentando los registros

oportunos, manejando las aplicaciones informáticas del servicio y comunicando las incidencias detectadas.

p) Gestionar las llamadas entrantes y salientes del servicio de teleasistencia, recibíendolas y emitiéndolas según los protocolos establecidos y utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.

r) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.

s) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

u) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.

v) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

2.2.-OBJETIVOS GENERALES A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO PROFESIONAL:

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.

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.

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) Complimentar 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.
- y) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- 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.

El proceso de enseñanza aprendizaje que permite alcanzar los objetivos señalados para este módulo profesional versará sobre:

- ✓ La utilización de aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas utilizadas 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

2.3.-RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

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.

A continuación se muestra la relación entre los objetivos generales del ciclo y los resultados de aprendizaje anteriores:

	Resultados de aprendizaje			
Objetivos generales	RA1	RA2	RA3	RA4
Objetivo a	X			X
Objetivo j	X	X	X	
Objetivo p		X	X	
Objetivo q		X	X	
Objetivo r		X	X	X
Objetivo s	X	X	X	
Objetivo u	X			X
Objetivo w				X
Objetivo x	X	X	X	X
Objetivo y	X			
Objetivo z				X

3.-CONTENIDOS

3.1.-CORRESPONDENCIA DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO CON LOS CONTENIDOS:

C1.-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.

C2.-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.

C3.-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.

C4.-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 necesidades.

	RA1	RA2	RA3	RA4
Contenido 1	X			
Contenido 2		X		
Contenido 3			X	
Contenido 4				X

3.2. CONTENIDOS POR UNIDADES DIDÁCTICAS.

Las tablas siguientes muestran cómo se organizan en unidades didácticas los distintos *resultados de aprendizaje*, *criterios de evaluación* y *contenidos básicos del currículum*.

UNIDAD DIDÁCTICA 1: APROXIMACIÓN AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1.-Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<p>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</p> <p>h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.</p>

CONTENIDOS FORMATIVOS	
CONTENIDOS BÁSICOS CURRICULARES	CONTENIDOS PROPUESTOS
<p>1.-Organización del puesto de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El servicio de teleasistencia. - Verificación de la contraseña de acceso. 	<p>1.1. El servicio de teleasistencia domiciliaria. - Aproximación al concepto de teleasistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los beneficios de la teleasistencia. - La relación de la teleasistencia con otros servicios. - Origen y evolución del servicio de teleasistencia.

<ul style="list-style-type: none"> - Protección de datos y confidencialidad. - Derechos de la persona usuaria. 	1.2. La prestación del servicio. - Los elementos tecnológicos. - Modalidades del servicio. <ul style="list-style-type: none"> - Actuaciones de atención a las personas. 1.3. Las personas usuarias del servicio de teleasistencia. <ul style="list-style-type: none"> - Titulares, usuarias y convivientes. - Colectivos de atención. 1.4. El acceso al servicio. <ul style="list-style-type: none"> - La prestación pública. - La contratación privada. 1.5. El alta en el servicio. <ul style="list-style-type: none"> - El procedimiento de alta en el servicio. - Derechos y deberes de las personas usuarias.
--	---

UNIDAD DIDÁCTICA 2: DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1.-Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	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.

CONTENIDOS FORMATIVOS	
CONTENIDOS BÁSICOS CURRICULARES	CONTENIDOS PROPUESTOS
1.-Organización del puesto de trabajo: - Utilización de hardware y software	2.1. Sistemas de comunicación en teleasistencia <ul style="list-style-type: none"> - Elementos del sistema de comunicación en teleasistencia. - Los protocolos de comunicación. 2.2. Equipamiento básico de un sistema de teleasistencia domiciliaria. <ul style="list-style-type: none"> - El terminal domiciliario de teleasistencia.

de teleasistencia. -Utilización de herramientas telemáticas. -Terminal y dispositivos auxiliares.	- Unidades de control remoto. - Sistemas de comunicación entre el terminal y el centro de atención. 2.3. Teleasistencia avanzada. - Complementos tecnológicos. - Teleasistencia móvil. - Sistemas de telelocalización. 2.4. Nuevas tecnologías aplicadas a la teleasistencia. - Teleasistencia para personas sordas. - Seguridad pasiva: hogares domóticos. -Telemedicina.
---	---

UNIDAD DIDÁCTICA 3: ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE TELEASISTENCIA	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1.-Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	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. 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.

CONTENIDOS FORMATIVOS	
CONTENIDOS BÁSICOS CURRICULARES	CONTENIDOS PROPUESTOS
1. Organización del puesto de trabajo: - El servicio de teleasistencia. - Orden y mantenimiento del espacio físico de la persona teleoperadora. - Cooperación en el servicio de teleasistencia. -Utilización de hardware y software	3.1. La organización del servicio de teleasistencia. 3.2. Los profesionales del servicio de teleasistencia. - El equipo de gestión. - El equipo de atención. - Los equipos de intervención. 3.3. Instalaciones del servicio de teleasistencia. - El centro de atención.

de teleasistencia. - Utilización de herramientas telemáticas	- Las unidades de gestión territoriales. - La dotación de unidades móviles.
---	--

UNIDAD DIDÁCTICA 4: ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.	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.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	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

	<p>en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</p>
--	--

CONTENIDOS FORMATIVOS	
CONTENIDOS BÁSICOS CURRICULARES	CONTENIDOS PROPUESTOS
<p>3. Gestión de llamadas entrantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>4.1. La atención de llamadas desde el centro de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de llamadas. - Premisas para atender las llamadas. - La comunicación no presencial. <p>4.2. Habilidades de comunicación en teleasistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las necesidades. <p>4.3. Protocolos de atención de llamadas entrantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los protocolos en teleasistencia. - Actuaciones comunes en los protocolos. - Protocolos de presentación y despedida. - Protocolo de atención de alarmas por emergencia. - Movilización de recursos. - Protocolos de atención en llamadas de no emergencia. - Alarmas técnicas. <p>4.4. Elaboración de informes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de actuación. - Hojas de incidencias y averías. <p>4.5. Protección de datos de la persona usuaria</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Registro y transmisión de incidencias. - Adaptación a nuevas necesidades. 	
--	--

UNIDAD DIDÁCTICA 5: GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas	<ul style="list-style-type: none"> 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.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> 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

	<p>en las que es necesaria la intervención de otros profesionales.</p> <p>g) Se han transmitido las incidencias y propuestas de mejora a los profesionales competentes.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de adecuar su competencia profesional a nuevas necesidades en el campo de la teleasistencia.</p>
--	--

CONTENIDOS FORMATIVOS	
CONTENIDOS BÁSICOS CURRICULARES	CONTENIDOS PROPUESTOS
<p>2. Gestión de llamadas salientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Registro y transmisión de incidencias. - Adaptación a nuevas necesidades. 	<p>5.1. La gestión de las llamadas salientes.</p> <p>5.2. Llamadas salientes no planificadas</p> <p>5.3. Llamadas salientes planificadas o agendas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de las agendas. - Tipos de agendas. - Perfiles de persona usuaria a los que pueden ir dirigidas las agendas. <p>5.4. La realización de agendas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de la jornada de trabajo. - Protocolo de una agenda. - Dificultades en la realización de agendas. - Aplazamiento o cancelación de agendas. <p>5.5. Gestión de la información y elaboración de informes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de informes. - Elaboración de hojas de incidencia. - Elaboración de hojas de avería.

UNIDAD DIDÁCTICA 6: POLÍTICAS DE CALIDAD Y PREVENCIÓN DEL RIESGO	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	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. h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.
4. Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe correspondiente.	e) Se han identificado los aspectos de su práctica laboral susceptibles de mejora. 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.

CONTENIDOS FORMATIVOS	
CONTENIDOS BÁSICOS CURRICULARES	CONTENIDOS PROPUESTOS
1. Organización del puesto de trabajo: - Prevención de riesgos laborales. 4. Seguimiento de llamadas entrantes y salientes: - Indicadores de calidad del servicio de teleasistencia. - Adaptación a nuevas necesidades.	6.1. La calidad en el servicio de teleasistencia. - ¿Qué entendemos por calidad en la prestación del servicio? - ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad? - Requisitos para la implantación de un sistema de calidad. 6.2. La certificación de la calidad. - Las normas. - Las normas ISO en el sector de la teleasistencia. - La obtención de la certificación. - Las auditorías. 6.3. Evaluación y seguimiento de la

	<p>calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos de seguimiento de la calidad. - Instrumentos para el seguimiento de la calidad. Los indicadores. - Los resultados de la evaluación. - Detección de no conformidades y establecimiento de acciones y correctoras y preventivas.
--	--

4. METODOLOGIA

4.1. CRITERIOS METODOLOGICOS Y ORIENTACIONES PEDAGOGICAS.

Debemos tomar como referente para el desarrollo metodológico los resultados de aprendizaje por su vinculación con los procesos de la prestación de servicios a los que remiten las competencias profesionales, personales y sociales y el entorno profesional del título.

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS:

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.

4.2. TIPO DE ACTIVIDADES

Entendida la educación como un proceso, los planteamientos anteriores se concretan en la propuesta de actividades según la siguiente secuencia:

1. Actividades de iniciación. De cara a realizar la evaluación de la situación de partida del alumnado, generar interés y relacionar con aprendizajes previos: Detección de ideas y conocimientos previos: cuestionarios sencillos, debates, técnicas de dinámica de grupos, comentarios de lecturas (artículos, noticias de prensa, trozo de un texto significativo...) o documentos audiovisuales.
2. Actividades de desarrollo. Orientadas a la construcción significativa del conocimiento.
3. Actividades de consolidación, ampliación y refuerzo. Propuestas para ofrecer al alumnado la posibilidad de afianzar los contenidos abordados, según sus características y ritmo de aprendizaje.
4. Actividades de finalización o acabado. Dirigidas a ajustar el proceso de enseñanza-aprendizaje en función de la información que se vaya obteniendo.

5. RECURSOS

Recursos de carácter general

- Material de papelería: folios, cartulinas, papel continuo, rotuladores, pinturas, témperas, etc.
- Material audiovisual: cámaras de fotos, de vídeo, cañón del ordenador, grabadoras, equipo de reproducción de sonido, material específico de teleasistencia (terminal, UCR...), móviles.
- Ordenadores e impresoras.
- Material didáctico de apoyo a las exposiciones: pizarra, cañón, expositores, etc.
- Bibliográficos: biblioteca de aula, departamento didáctico, y biblioteca del centro, documentos de información variados (asociaciones, organismos, etc.).

Recursos de carácter específico

- Diferentes páginas web relativas a los contenidos conceptuales.
- Libro de texto recomendado. “Teleasistencia” Editorial Altamar.
- Normativa relacionada con el módulo

Recursos organizativos

- Con el grupo de clase se llevarán a cabo actividades colectivas (presentaciones, exposiciones, ejemplificaciones, corrección de actividades...).
- Con grupos pequeños se realizarán actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, propiciando así el aprendizaje cooperativo y colectivo.
- El trabajo individual consolidará la aplicación de los métodos, técnicas y estrategias de la unidad y servirá para que la profesora registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

- El espacio habitual será el aula de la clase, utilizándose, según sea posible y necesario, otros espacios comunes del centro como la biblioteca, salas de informática, salón de actos, etc.

6. TEMPORALIZACION

Los contenidos que se desarrollan a través de las distintas Unidades de Trabajo tienen una carga horaria total de 132 horas.

La distribución en evaluaciones y trimestres será:

- ✓ Primer trimestre: Unidades Didácticas 1,2 y 3
- ✓ Segundo trimestre: Unidades Didácticas 4 ,5 y 6.

Para esta distribución horaria se han tenido en cuenta el actual calendario escolar de 2023-24 del Principado de Asturias y las fiestas y vacaciones. En esta propuesta temporal se incluye el tiempo dedicado a las resoluciones de actividades y casos prácticos propuestos en el libro, así como el dedicado a la realización de exámenes y pruebas que permitan calificar al alumno/a.

UNIDAD DIDÁCTICA	HORAS	TRIMESTRE
APROXIMACION AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	22	Primero
DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA	22	
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.	15	
GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES	28	Segundo
GESTIÓN DE LLAMADAS SALIENTES	28	
POLÍTICAS DE CALIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	15	

7. EVALUACIÓN

La evaluación es un proceso que debe cumplir los siguientes fines:

- Ser de utilidad para el alumno/a, permitiéndole conocer lo que realmente ha progresado con respecto a sus posibilidades.
- Detectar las insuficiencias y analizar sus causas, para planificar los refuerzos específicos adecuados.

- Orientar al profesor de forma continuada en el desarrollo de su programación didáctica y en el proceso de enseñanza-aprendizaje

7.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y MINIMOS.

Criterios de evaluación contemplados en la normativa de currículo del Principado de Asturias. Se señalan en **negrita** los que se consideran criterios de evaluación mínimos:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Organiza la propia intervención en el servicio de teleasistencia, teniendo en cuenta las características y el equipamiento técnico del puesto de trabajo.	<p>a) Se han descrito las características, funciones y estructura del servicio de teleasistencia.</p> <p>b) Se ha organizado el espacio físico de la persona operadora con criterios de limpieza, orden y prevención de riesgos.</p> <p>c) Se han descrito las normas de higiene, ergonomía y comunicación que previenen riesgos sobre la salud de cada profesional.</p> <p>d) Se ha argumentado la necesidad de seguir los protocolos establecidos para optimizar la calidad del servicio en los diferentes turnos.</p> <p>e) Se han utilizado aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas propias del servicio de teleasistencia.</p> <p>f) Se han comprobado los terminales y dispositivos auxiliares de los servicios de teleasistencia.</p> <p>g) Se han descrito las contingencias más habituales en el uso de las herramientas telemáticas.</p> <p>h) Se ha justificado la importancia de garantizar la confidencialidad de la información y el derecho a la intimidad de las personas.</p>
Aplica procedimientos de gestión de las llamadas salientes utilizando	<p>a) Se ha accedido a la aplicación informática mediante la contraseña asignada.</p> <p>b) Se han seleccionado en la aplicación informática las agendas que hay que realizar durante el turno de trabajo.</p> <p>c) Se han programado las llamadas en función del número, tipo y prioridad</p>

<p>aplicaciones informáticas y herramientas telemáticas.</p>	<p>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.</p>
<p>Aplica procedimientos de gestión de las llamadas entrantes siguiendo el protocolo y pautas de actuación establecidos.</p>	<p>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.</p>
<p>Realiza el seguimiento de las llamadas entrantes y salientes registrando las incidencias y actuaciones realizadas, y elaborando el informe</p>	<p>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.</p>

correspondiente.

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.

7.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACION

Se tendrán en cuenta para la medición del proceso de enseñanza-aprendizaje:

- Pruebas individuales escritas y/u orales: estas pruebas combinarán varios tipos de apartados dependiendo del contenido a evaluar: preguntas cortas, de discriminación de respuesta, de desarrollo, resolución de supuestos prácticos, etc.

Se trata de valorar según los casos: el grado de conocimiento de los diferentes tipos de contenidos; la comprensión, el análisis y su interpretación y aplicación a casos concretos; la capacidad de razonamiento, la iniciativa y la creatividad en la solución de problemas; la utilización de un lenguaje adecuado a su competencia profesional; en las pruebas escritas, letra legible y acorde a las reglas lingüísticas y gramaticales, utilizando un lenguaje formal; la correcta presentación en orden y pulcritud.

- Procedimientos o actividades de aula: Se tendrá en cuenta la adecuación del contenido a lo requerido y la presentación del trabajo acorde a lo exigido en cuanto a fecha y hora de entrega, así como los elementos del formato.
- Trabajo/s: Cuando los trabajos se realicen en grupo o individuales tales como informes, proyectos, talleres, sesiones lúdicas, puestas en común, juegos de rol y simulación, se valorará: la calidad de los trabajos; la claridad y creatividad en las puestas en común; el interés y

la participación en las actividades; la coordinación de los alumnos/as en el grupo y el diálogo con los otros grupos así como, la iniciativa y la creatividad en la solución de problemas; el manejo de documentación, la responsabilidad en el trabajo en equipo, la conformidad ante las normas previamente establecidas y consensuadas por el grupo, etc.

Cuando se realicen exposiciones orales se tendrá en cuenta que el alumnado domine y comprenda los conceptos que maneja y expone, muestre capacidad para mantener un discurso estructurado, con ideas claras y un lenguaje adecuado; utilice los soportes visuales acordes a las instrucciones de la profesora y demuestre una adecuada comunicación verbal y no verbal.

7.3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Tal como señala la Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación Profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias, la evaluación del aprendizaje del alumnado que cursa ciclos formativos se realizará por módulos profesionales, tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo. Los aprendizajes del alumnado serán evaluados de forma continua.

El proceso de evaluación continua de la Formación Profesional específica implica:

1. Tipos y sesiones de evaluación

Evaluación inicial (no se califica)

Evaluación parcial (trimestral)

Evaluación final:

Ordinaria (marzo aprox)

Extraordinaria (junio)

2. En el desarrollo de las unidades de trabajo, en que se divide el módulo, se realizará un proceso de evaluación continua que se realizará valorando el trabajo del alumnado en clase; los trabajos y actividades, tanto individuales como grupales, y la resolución de ejercicios, pruebas y cuestionarios.
3. Dado que este ciclo formativo se cursa en régimen presencial, el proceso de evaluación tendrá carácter continuo y formativo.

Cuando las faltas de asistencia imposibiliten evaluar alguno o todos los resultados de aprendizaje del módulo, según los criterios de evaluación establecidos en el curriculum oficial del ciclo, se aplicarán procedimientos e instrumentos de evaluación excepcionales. Dichos procedimientos se realizarán en el trimestre objeto de evaluación y consistirán de forma general en pruebas o actividades de carácter teórico y/o práctico, siempre referidas a los resultados de aprendizaje que no hayan podido ser evaluados y tomando como referente los criterios de evaluación mencionados. En ningún caso se evaluarán de nuevo los aprendizajes ya superados.

7.4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota mínima para aprobar cada trimestre es de 5, después de haber hecho la media ponderada de las diferentes pruebas.

La calificación final de cada trimestre se obtendrá mediante la valoración ponderada de los siguientes aspectos y con las siguientes proporciones:

Para superar el módulo	A. Prueba tipo test	B. Prueba práctica	C. Actividades en el aula	
			Trabajo en grupo con exposición oral	Actividades individuales
Instrumento de evaluación	Prueba objetiva de respuesta alternativa	Escala de valoración	Rúbrica	Observación sistemática Registro anecdótico
Ponderación	45%	30%	15%	10%

La evaluación del aprendizaje se realizará de la siguiente manera:

- Prueba teórica/Examen teórico. Al finalizar cada unidad didáctica se realizará un examen/prueba. Supondrá el 45% de la nota del módulo.
- Participación en actividades realizadas en el aula, simulación de casos prácticos, pequeñas investigaciones, reflexiones, ...etc. las cuales nos permitirán profundizar en algún conocimiento específico relevante relacionado con el módulo de Teleasistencia. Esta prueba/s supondrán el 10% de la nota del trimestre.
- Realización de una/s pruebas/caso/s práctico/s: Se realizará uno o varios ejercicios prácticos que podrá consistir en la resolución de un caso práctico escrito o la realización de un ejercicio práctico en el que el alumnado de forma individual deberá simular que es un técnico/a de atención a personas en situación de dependencia y deberá solucionar el caso práctico planteado. El peso que tendrá en la evaluación se corresponderá con un 30% del total. Se realizará una prueba en cada trimestre.
- Realización de una exposición oral de un trabajo realizado de forma individual El peso que tendrá en la evaluación se corresponderá con un 15% del total. Se realizará un trabajo con su correspondiente exposición oral en cada trimestre.

Para obtener calificación positiva en el módulo profesional se deberá obtener una nota igual o superior a 5.

Si no se aprueba la evaluación/trimestre se arbitrarán las pruebas que podrán realizarse para su superación dentro de la convocatoria ordinaria. No hay que olvidar que la no superación de una evaluación/trimestre comporta la no superación del módulo en la convocatoria ordinaria, teniéndose que presentar a la convocatoria extraordinaria con los contenidos no superados del módulo para poderla aprobar. La nota final del módulo será la media aritmética de cada evaluación/trimestre.

Si un alumno o alumna supera el 20% de las faltas de asistencia, supone que se encuentra en situación de imposibilidad de aplicación de los criterios de la evaluación continua. Se le informará de este hecho y podrá presentarse a las pruebas de fin de trimestre. Las pruebas de estos alumnos/as son las siguientes:

Para superar el modulo	A. Prueba escrita	Prueba práctica	Tareas, ejercicios individuales
Instrumentos de evaluación	Prueba objetiva con respuesta alternativa	Escala de valoración	Según el caso (escala de valoración, lista de cotejo...etc.)
Ponderación	45%	40%	15%

- Realización de las actividades indicadas por la profesora, siendo presentadas en tiempo y forma según lo indicado por ésta. Este apartado supondrá el 15% de la nota del trimestre.
- Prueba teórica sobre los contenidos de las unidades didácticas indicadas anteriormente. Esta prueba supondrá un 45% de la nota.
- Prueba/s práctica sobre los contenidos del trimestre, que supondrá un 40% de la nota.

Para obtener calificación positiva en el módulo profesional se deberá obtener una nota igual o superior a 5.

Cuando un alumno o alumna no supere el módulo en la evaluación final ordinaria, deberá realizar unas pruebas de recuperación. Así pues, se informará al alumno o alumna sobre el programa de recuperación que deberá seguir y las actividades que debe realizar en las pruebas de recuperación, que consistirá en la realización de ejercicios escritos u orales, realización de trabajos y prácticas, presentación de tareas incluidas en el programa de recuperación etc. Se indicará el momento de su realización y evaluación.

8. RECUPERACION Y PROMOCION

8.1. PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN.

Para aquellos alumnos/as que no alcancen una calificación mínima de 5 en cada una de las evaluaciones, tras la evaluación se realizará una recuperación de los aprendizajes no superados positivamente lo antes posible y en el momento determinado por la profesora. Del mismo modo se procederá ante la imposibilidad de aplicación del sistema ordinario de evaluación por inasistencia del alumnado.

El alumnado que en la convocatoria ordinaria no obtenga la evaluación positiva del módulo se presentará a la convocatoria extraordinaria de Junio. Los criterios de evaluación y calificación serán los mismos que los seguidos a lo largo del curso y se le facilitará el correspondiente programa de recuperación individual. La fecha de la prueba escrita se publicará con suficiente antelación en el tablón de anuncios del aula.

8.2 PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DE MODULOS PROFESIONALES NO SUPERADOS EN LA EVALUACION ORDINARIA

Según la resolución de 18 de junio de 2009, sobre organización y evaluación de la Formación Profesional del Sistema educativo en el Principado de Asturias, el apartado de Recuperación de alumnos/as con módulos pendientes cuando un alumno/a no supere el módulo profesional en la evaluación final ordinaria del segundo curso, deberá realizar unas pruebas de recuperación. Se le informará sobre el programa de recuperación que deberá seguir y las actividades que debe realizar en las pruebas de recuperación, que podrán consistir en ejercicios escritos u orales, realización de trabajos y prácticas, presentación de tareas incluidas en el programa de recuperación u otras que estime convenientes, así como del momento de su realización y evaluación.

El plan de recuperación contendrá las actividades que deberá realizar el alumno/a para superar las dificultades que ocasionaron la calificación negativa del módulo y versarán sobre los aprendizajes mínimos exigibles para obtener una evaluación positiva y que el alumno o la alumna no hubiera alcanzado.

9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Es preciso detectar la diversidad del alumnado y clasificarla en función de sus manifestaciones: desmotivación, lagunas conceptuales, limitaciones y sobredotaciones personales, etc.

La profesora debe ajustar su intervención a las diferentes necesidades de los alumnos/as y facilitar recursos o estrategias variadas, que permitan dar respuesta a la diversidad que presenta el alumnado.

La atención al alumnado en toda su diversidad (capacidades, conocimientos y experiencias previas, motivaciones e intereses, ritmos y estilos de aprendizaje,...) se llevará a cabo mediante la oferta de actividades abiertas

que permitan realizaciones diversas y el mantenimiento de una actitud de respeto y aceptación hacia la pluralidad de realidades y posibilidades que presenta el alumnado, con la finalidad de contribuir a su desarrollo profesional y a su integración en la vida social, cultural y económica.

10.-MATERIALES CURRICULARES.

Se utilizarán distintos materiales que faciliten al alumnado realizar la actividad interna necesaria para el aprendizaje de los contenidos. Entre dichos materiales:

- Libro de texto recomendado.
- Materiales elaborados por la profesora y dados al alumnado.
- Otros textos escritos: artículos, guías, recetarios, noticias de prensa, documentos de seguimiento y control de la atención y casos prácticos.
- Audiovisuales: vídeos y presentaciones de diapositivas.
- Materiales TIC: software específico e internet.

11.-INCORPORACIÓN DE LA EDUCACIÓN EN VALORES

La educación no es una acción neutra. Educar no es sólo conducir o guiar un sistema de conocimientos sino que éstos además generan valores, actitudes y comportamientos. Consciente de que a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje se toma postura sobre diversos hechos del día a día educativo pero también de diversos problemas de actualidad, es necesario definir los valores que se quieren favorecer y los contravalores a eliminar contribuyendo al desarrollo integral del alumnado, como persona y como profesional, así como a la construcción de una sociedad más democrática y pacífica, respetuosa con las personas y con el medio

El elemento educativo en el aula da sentido a la existencia y a la importancia de los temas transversales incorporados de manera consciente en esta programación: la educación en valores como la paz y la convivencia; la diversidad y la tolerancia; la salud, promoción de hábitos de vida saludables y

la seguridad e higiene en el trabajo; el uso responsable del ocio y el tiempo libre, etc.

Los temas transversales se pueden considerar como contenidos básicamente actitudinales, por lo que serán tratados en el marco de las unidades de trabajo mediante los contenidos establecidos (diversidad, trabajo en equipo, normativa de seguridad, accesibilidad universal,...) las actividades diseñadas, los materiales y recursos a utilizar así como la organización del aula. Así en las diferentes acciones de enseñanza-aprendizaje se tratará de que el alumnado identifique situaciones de discriminación y no respeto a los valores señalados, analice sus causas y proponga actuaciones para superarlas.

12.-EDUCACIÓN EN LA IGUALDAD EFECTIVA DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES.

La incorporación de la perspectiva de género al proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará desde la consideración de dos objetivos generales:

- Prestar atención a la adquisición equitativa de habilidades instrumentales, conocimientos científicos, conocimientos interpretativos del mundo, destrezas, actitudes, normas y valores de convivencia, esfuerzo, disciplina para el trabajo y sociabilidad.
- Evitar aprendizajes sexistas a través de las diversas prácticas educativas (currículum oculto).

13.-ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Se realizarán actividades complementarias como apoyo a los contenidos teórico - prácticos impartidos en el aula, como:

- Visitas a Centros o instituciones que atiendan a personas con necesidades específicas.
- Charlas y sesiones informativas sobre temas y recursos con profesionales del sector.

Las posibilidades de llevar a cabo otras salidas o actividades quedan abiertas, aprovechando las ofertas que puedan surgir, tanto de la Consejería como de otros organismos, en la medida en que puedan aportar contenidos complementarios al desarrollo de la programación.

14.- LAS TIC'S EN EL MÓDULO DE TELEASISTENCIA.

La presencia y uso de las TIC's en este módulo es constante ya que se configuran como una herramienta de trabajo indispensable para el desarrollo de su competencia profesional. Además dada los contenidos del módulo será fundamental el uso de aplicaciones telemáticas para alcanzar los objetivos del módulo.