

PRIMER EJERCICIO

PERSONAL TÉCNICO.- CATEGORÍA: TELEFONISTA

Resolución de 5 de junio de 2007

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

TIPO: 2

TURNO LIBRE Y DISCAPACIDAD

1. Es requisito necesario para que exista comunicación:
 - A) Que se produzca una retroalimentación entre los comunicantes.
 - B) Que exista un emisor, un receptor, un mensaje y un medio de transmisión.
 - C) Que exista un emisor, un transmisor, un receptor y un mensaje.
 - D) Que el emisor y el receptor estén en el mismo nivel de comunicación.

2. Para que una conversación telefónica sea eficaz es preciso que el receptor:
 - A) Termine las frases iniciadas por su interlocutor.
 - B) Proporcione los datos que le sean solicitados y sean procedentes.
 - C) Forzar el tono de voz para que sea entendido.
 - D) Evitar que en ningún momento de la conversación se produzcan silencios.

3. Una vez que hemos escuchado al cliente hemos de responderle prestándole el servicio requerido: explicando, convenciendo o negociando. Negociar es:
 - A) La acción verbal intencionada para influenciar la actitud o comportamiento del ciudadano cliente.
 - B) Convencer a alguien para que acepte una cierta posición o conclusión.
 - C) El proceso de alcanzar un mutuo acuerdo cuando existe una disparidad de intereses.
 - D) Examinar entre varios los distintos aspectos de algo defendiendo cada uno su parecer.

4. Señale la respuesta correcta:
 - A) La mejora de la calidad en el sistema sanitario debe presidir las actuaciones de las instituciones sanitarias tanto públicas como privadas.
 - B) La mejora de la calidad en el sistema sanitario debe presidir las actuaciones solamente de las instituciones sanitarias públicas.
 - C) La mejora de la calidad en el sistema sanitario debe presidir las actuaciones solamente de las instituciones privadas.
 - D) La mejora de la calidad no es un objetivo de las instituciones sanitarias.

5. La infraestructura para la mejora de la calidad del Sistema Nacional de Salud *no* estará constituida por:
 - A) Normas de calidad y seguridad.
 - B) Indicadores estadísticos.
 - C) Guías de práctica clínica.
 - D) Registro de documentos

6. ¿Cada cuánto tiempo se elaborarán los planes de calidad del Sistema Nacional de Salud?:
 - A) Semestralmente.
 - B) Mensualmente.
 - C) Periódicamente.
 - D) Anualmente.

7. Los elementos fundamentales en la comunicación telefónica son:

- A) El lenguaje, el código y el canal de comunicación.
- B) El lenguaje y el nivel de comunicación.
- C) El lenguaje, la voz y el mensaje.
- D) El lenguaje, la voz, el silencio y la sonrisa.

8. Empatía es:

- A) Afirmar o asegurar con certeza.
- B) El modo de ser y carácter de una persona que la hacen agradable.
- C) Agilidad para emitir juicios valorativos.
- D) La habilidad para ponerse en el lugar del otro y comprenderlo verdaderamente.

9. El procedimiento para facilitar a los ciudadanos extremeños información sobre las ayudas para la financiación de actividades formativas de profesionales sanitarios:

- A) Viene regulado en la Ley de Salud de Extremadura
- B) Está normalizado en el Plan de Modernización, Simplificación y Calidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- C) A la fecha continúa pendiente de reglamentar.
- D) Está integrado en la Cartera de Servicios de las Oficinas de Respuesta Personalizada de la Junta de Extremadura.

10. En los tiempos de espera al teléfono, lo más conveniente es:

- A) Evitar la música en la medida de lo posible
- B) .Utilizar una música bastante estridente para que se hagan más cortos.
- C) Emplear una música con letra para que el cliente esté entretenido.
- D) Bajo ningún concepto se debe utilizar música.

11. ¿En qué consiste la escucha activa?

- A) En demostrar a nuestro interlocutor que hemos recogido y entendido su mensaje, al mismo tiempo que le alentamos a continuar el proceso de comunicación.
- B) En demostrar a nuestro interlocutor que hemos recogido y entendido su mensaje, por lo que ya no es necesario que nos dé más explicaciones.
- C) En saber filtrar el sentido de lo que escuchamos.
- D) En tener los sentimientos a flor de piel para conseguir ponernos en el lugar de nuestro interlocutor.

12. La comunicación paradójica consiste en

- A) La tendencia a igualar la conducta del emisor y el receptor.
- B) Intentar averiguar datos sobre el interlocutor.
- C) Decir algo y transmitir al mismo tiempo otro mensaje.
- D) Aceptar las apreciaciones del interlocutor aunque no coincidan con las creencias y valores del receptor.

13. Para que la comunicación sea efectiva *no* debemos ...

- A) Escoger palabras sencillas y conocidas
- B) Utilizar palabras expresivas.
- C) Hacer frases cortas.
- D) Hablar utilizando la primera persona del singular.

14. Señale la opción *falsa*.

- A) Debemos ajustar el volumen de la voz teniendo en cuenta el espacio y las circunstancias
- B) El hablar demasiado alto nunca tiene consecuencias negativas.
- C) La combinación de volumen, velocidad y pausas es lo que incide de modo positivo en el mensaje.
- D) Una voz que varía poco en volumen no será muy interesante de escuchar.

15. El ritmo se refiere a:

- A) La fluidez verbal con que se expresa la persona.
- B) La cualidad de expresarse como arrastrando las palabras.
- C) La capacidad de hablar a borbotones.
- D) La resonancia de la voz producida por las cavidades orales.

16. Al recepcionar correctamente una llamada telefónica en un organismo público, el/la telefonista debe:

- A) Decir: "estoy a la espera".
- B) Contestar: "diga".
- C) Identificarse en nombre del organismo público.
- D) Comunicar: "ya le atenderé"..

17. Cuando se recibe un mensaje telefónico:

- A) El receptor siempre tendrá dificultades con el mensaje.
- B) El receptor podrá no captar todo lo que el emisor emite.
- C) Nunca debe atenderse al emisor.
- D) El receptor debe emitir el mensaje sin escuchar al emisor.

18. La toma de notas:

- A) No permite realizar un breve resumen
- B) Omite las consonantes.
- C) Permite captar mejor la estructura del tema tratado.
- D) No permite establecer relaciones entre núcleo y subnúcleo.

19. Cuanto menos estructurada esté la entrevista telefónica:

- A) Más información aportará.
- B) Menos fiable será.
- C) Más datos se conocerá del entrevistado.
- D) Más se conocerán sus objetivos.

20. En una entrevista telefónica se debe ...

- A) Utilizar un vocabulario al que se esté habituado.
- B) Utilizar palabras o sinónimos rebuscados.
- C) Responder con monosílabos.
- D) Agradecer preguntas sobre la vida privada

21. Ante una situación difícil, ¿qué es lo que *no* debemos hacer?:
- A) Escuchar atentamente.
 - B) Buscar la forma de minimizar el problema.
 - C) Identificar el problema.
 - D) Implicarnos emocionalmente.
22. Si se recibe un aviso de bomba, ¿qué información *no* es necesario recopilar en relación con este suceso:
- A) El tipo de voz.
 - B) El ruido de fondo.
 - C) La duración de la llamada.
 - D) Los datos personales.
23. Atendida una llamada de emergencias en el área de recepción de llamadas del Centro 1.1.2., se procederá por el operador de demanda a extraer datos fundamentales mediante una serie de preguntas. Este diálogo con el alertante no deberá, como norma general, durar más de:
- A) 4 minutos.
 - B) 2 minutos.
 - C) 10 minutos.
 - D) 20 minutos.
24. En el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. de Extremadura, el tiempo de respuesta a la prestación de auxilio estará directamente relacionado con:
- A) El sistema de Información Geográfica.
 - B) La existencia y disponibilidad de los recursos movilizables.
 - C) Su denominación.
 - D) La organización administrativa del centro.
25. En que fecha fue realizada la integración física del Servicio de Emergencias Sanitarias del Servicio Extremeño de Salud en el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias de Extremadura:
- A) Enero 2002.
 - B) Julio 2002.
 - C) Enero 2003.
 - D) Julio 2003.
26. ¿A qué órgano, dentro de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, se adscribe el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. de Extremadura?:
- A) Secretaría General.
 - B) Dirección General de la Función Pública.
 - C) Dirección General de Calidad de Servicios e Inspección.
 - D) Secretaría General de Administración Pública e Interior.
27. ¿En qué Sala, dentro de la configuración del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias de Extremadura, se gestiona la respuesta ante un incidente, desde el momento en que se recibe la llamada?:
- A) Sala de Coordinación.
 - B) Sala de Crisis y Reuniones.
 - C) Sala Tecnológica.
 - D) Sala de Descanso y Office.

28. ¿Cuándo constituirá delito la negativa de un funcionario público a prestar algún auxilio que venga obligado por razón de su cargo para evitar un delito contra la vida de las personas, a requerimiento de un particular?:
- A) Desde el momento en que es requerido por el particular.
 - B) Desde el momento en que el particular inculpa al funcionario público.
 - C) Cuando se produzca resultado dañoso.
 - D) Nunca constituirá delito.
29. ¿Quiénes podrán incurrir en penas de multa en relación con la infidelidad en la custodia de documentos y la violación de secretos?:
- A) Autoridades y funcionarios públicos.
 - B) Funcionarios públicos y particulares.
 - C) Autoridades, funcionarios públicos y particulares.
 - D) Solamente particulares.
30. Los dispositivos que incorporen las tarjetas sanitarias deberán:
- A) Permitir que la lectura y comprobación de los datos sea técnicamente posible en todo el territorio del Estado y para todas las Administraciones Públicas.
 - B) Permitir que la lectura y comprobación de los datos sea técnicamente posible solamente en el territorio de la Comunidad Autónoma.
 - C) Permitir que la lectura y comprobación de los datos sea técnicamente imposible en todo el territorio del Estado.
 - D) Permitir que la lectura y comprobación de los datos sea técnicamente posible exclusivamente en los Hospitales del Servicio Extremeño de Salud.
31. ¿Quién expide la Tarjeta Sanitaria Individual en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura?
- A) Cada Centro de Salud.
 - B) El Hospital de referencia.
 - C) El Insalud.
 - D) La Consejería competente en materia de sanidad en coordinación con el Servicio Extremeño de Salud.
32. El periodo de validez de la tarjeta sanitaria individual será de:
- A) Un año.
 - B) Siete años.
 - C) Diez años.
 - D) Cuatro años.
33. El Servicio de Documentación Clínica gestiona:
- A) La Historia Clínica.
 - B) Todos los documentos de un centro de salud.
 - C) La documentación personal de cada trabajador del centro.
 - D) Los datos personas de los pacientes.
34. La Unidad que regula los ingresos, traslados y altas, se denomina:
- A) Unidad de Ingresos.
 - B) Servicio de Ingresos.
 - C) Unidad de Admisión.
 - D) Unidad de Entrada.

35. A las “centrales primarias” también se les denomina:

- A) Centrales de clase 3.
- B) Centrales de clase 4.
- C) Centrales de clase 5.
- D) Centrales de clase 6

36. Funcionalmente a las “centrales primarias”, se les conoce como::

- A) CT.
- B) BC
- C) CD
- D) TC

37. La unificación de todas las redes en una única donde se ofrecen todo tipo de servicios es:

- A) ISDR
- B) RDSI
- C) DRIS
- D) SDRI.

38. En el buscapersonas una llamada individual puede tener hasta:

- A) 18 cifras.
- B) 6 cifras.
- C) 5cifras.
- D) 4 cifras.

39. El sistema de buscapersonas se puede conectar a:

- A) Una pantalla.
- B) Un teléfono.
- C) Un televisor.
- D) La consola del operador y a una impresora.

40. El equipo de buscapersonas se desconecta:

- A) Automáticamente.
- B) Manualmente.
- C) Cuando se apaga la pantalla.
- D) Cuando se acaba la batería.

41. Un radioenlace transporta:

- A) Cualquier tipo de señal, de voz, datos, tv, ...
- B) Sólo voz
- C) Sólo datos
- D) Sólo tv

42. La transmisión realizada entre estaciones de radio que recogen la señal y la envían a la siguiente estación a través de antenas parabólicas, es:

- A) Satélite.
- B) Radioenlace.
- C) Fibra óptica.
- D) Cable coaxial.

43. A los enlaces entre múltiples orígenes y múltiples destinos controlados entre estaciones terrenas, se les conoce como:
- A) De onda corta.
 - B) De onda media.
 - C) De acceso múltiple.
 - D) De radioenlace.
44. El conjunto de elementos tecnológicos que se acoplan y utilizan, para aumentar el volumen del sonido en lugares de gran concurrencia, recibe el nombre de:
- A) Altavoces.
 - B) Micrófonos.
 - C) Megafonía.
 - D) Amplificadores.
45. Según la normativa europea, la instalación de un equipo de megafonías debe ocuparse de:
- A) La conexión con el sistema de incendios, o de la verificación final de niveles acústicos, inteligibilidad y cobertura.
 - B) Sólo de la conexión.
 - C) Sólo de la cobertura.
 - D) Sólo de que funcione.
46. Los documentos basados en textos pueden ser manipulados por:
- A) Una base de datos relacional.
 - B) Una base de datos de red.
 - C) Un procesador de textos.
 - D) Una megared.
47. ¿Es INTRANET una sola red?:
- A) No. Es una herramienta codificada.
 - B) Sí. Es una única red internacional.
 - C) No. Es la unión de varias redes internacionales.
 - D) Sí, a nivel interno.
48. La interconexión de ordenadores para intercambiar mensajes, documentos, información, ... es:
- A) Una base de datos.
 - B) Un correo electrónico.
 - C) Un procesador de textos.
 - D) Una red de redes.
49. El ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos abarcará:
- A) Datos de carácter general.
 - B) Ficheros mantenidos por personas físicas en el ejercicio de actividades exclusivamente personales o domésticas.
 - C) Datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptible de tratamiento.
 - D) Ficheros sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas.

50. El Registro General de Protección de Datos será:
- A) De consulta pública, previo pago de una tasa.
 - B) Restringido.
 - C) Privado.
 - D) De consulta pública y gratuita.
51. Se entiende por fichero, a efectos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos:
- A) Conjunto de fichas de información.
 - B) Lugar donde se guarda la información.
 - C) Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
 - D) Todo conjunto organizado de datos, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su organización y acceso.
52. ¿Qué tipo de atención constituye el primer nivel de acceso ordinario de la población al sistema sanitario?
- A) Atención Especializada.
 - B) Atención Primaria.
 - C) Atención Hospitalaria.
 - D) Atención Ambulatoria.
53. La Ley de Salud de Extremadura dispone, en su artículo 50, que los recursos destinados a dar atención permanente y urgente a la población de las Zonas de Salud, en el ámbito de la Atención Primaria son:
- A) Los consultorios locales.
 - B) Las unidades básicas asistenciales.
 - C) El personal de apoyo dependiente de los centros de salud.
 - D) Los puntos de atención continuada, dependientes de los centros de salud.
54. ¿Qué unidad coordinará las llamadas de urgencias y emergencias sanitarias que se produzcan en Extremadura?
- A) El Servicio de Emergencias Sanitarias.
 - B) El Centro de Urgencias y Emergencias de Extremadura.
 - C) El Centro Regional de Operaciones.
 - D) La Dirección General de Asistencia Sanitaria.
55. ¿Quién nombra a los titulares de las Gerencias de las Áreas de Salud?:
- A) El Gerente del Servicio Extremeño de Salud.
 - B) El titular de la Consejería que tenga atribuidas las funciones en materia sanitaria.
 - C) El Presidente de la Junta de Extremadura.
 - D) El Consejo de Salud de Área.
56. ¿A quién corresponde ejecutar las directrices sobre las jornadas y horario del personal del Área de Salud?:
- A) Al Gerente del Servicio Extremeño de Salud.
 - B) A las Direcciones de Recursos Humanos.
 - C) A las Direcciones de Atención Sanitaria.
 - D) A las Direcciones de Salud.

57. El núcleo urbano de Almendralejo:
- A) Depende de la Zona de Salud de Mérida
 - B) Dispone de más de una Zona de Salud.
 - C) Consta de una única Zona de Salud.
 - D) Pertenece a la Zona de Salud de Mérida-Don Benito.
58. Torremejía pertenece a la Zona de Salud de
- A) Mérida.
 - B) Calamonte.
 - C) Torremejía.
 - D) Arroyo de San Serván.
59. ¿Cuál es la Entidad Local básica de la organización territorial del Estado?
- A) La Región.
 - B) La Comarca.
 - C) Las Comunidades Autónomas.
 - D) El Municipio
60. La Provincia tiene personalidad jurídica:
- A) Organizativa.
 - B) Propia.
 - C) Plena.
 - D) Delegada.
61. Las Cortes Generales están formadas:
- A) Por el Senado.
 - B) Por el Congreso de los Diputados.
 - C) Por el Congreso de los Diputados y el Senado.
 - D) Por otras Cámaras distintas.
62. Las Cámaras de las Cortes Generales, ¿pueden recibir peticiones?:
- A) Sí, pero sólo individuales.
 - B) Sí, pero sólo colectivas.
 - C) Sí, individuales y colectivas.
 - D) No, nunca.
63. ¿Puede ser alguien miembro del Congreso de los Diputados y del Senado simultáneamente?:
- A) No, sólo el Presidente del Gobierno.
 - B) Sí, con alguna excepción.
 - C) Nadie.
 - D) Siempre que lo autorice el Jefe del Estado
64. Según el artículo 137 de la Constitución “el Estado se organiza territorialmente en..
- A) Pueblos, municipios y provincias.
 - B) Municipios, provincias y en las Comunidades Autónomas que se constituyan.
 - C) Pueblos, municipios y Comunidades Autónomas.
 - D) Pueblos, mancomunidades y provincias.

65. Las reformas de los Estatutos (de las Comunidades Autónomas) se ajustaría al procedimiento establecido en los mismos y requerirá, en todo caso, la aprobación por las Cortes mediante:
- A) Autorización del Senado.
 - B) Aprobación del Consejo de Gobierno.
 - C) Ley Ordinaria.
 - D) Ley Orgánica
66. ¿Dónde está fijada la sede de la Junta y de la Asamblea de Extremadura?:
- A) En Cáceres.
 - B) En Badajoz.
 - C) La primera entre las dos provincias y la segunda en Mérida.
 - D) En Mérida.
67. ¿Quién nombra a los Consejeros de la Junta de Extremadura?:
- A) El Presidente del Tribunal Constitucional.
 - B) El Presidente de la Asamblea de Extremadura.
 - C) El Presidente de la Comunidad Autónoma.
 - D) El Presidente del Consejo Consultivo.
68. Los nombramientos de personal estatutario temporal podrán ser:
- A) De interinidad, de carácter eventual o de sustitución.
 - B) De interinidad y eventual.
 - C) Eventual y de sustitución.
 - D) De sustitución y e interinidad.
69. Cuando la duración de una jornada exceda de seis horas continuadas, deberá establecerse un periodo de descanso durante la misma no inferior a:
- A) 15 minutos.
 - B) 10 minutos.
 - C) 30 minutos.
 - D) 5 minutos.
70. En los términos de la Ley de Salud de Extremadura, ¿quién garantiza el funcionamiento armónico y eficaz del Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE)?
- A) La Asamblea de Extremadura
 - B) El Servicio Extremeño de Salud.
 - C) La Consejería de Sanidad y Dependencia.
 - D) La Junta de Extremadura.
71. En relación con el Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE), se garantizará a todas las personas la atención en situación de:
- A) Desamparo.
 - B) Desempleo.
 - C) Urgencias y emergencias.
 - D) Pobreza.

72. Dentro de las Áreas de Salud, se dispondrá de las dotaciones necesarias para prestar servicios en:

- A) Atención Primaria.
- B) Atención Especializada.
- C) Atención Primaria, Atención Especializada y Atención Social.
- D) Atención Primaria, Atención Especializada y Atención Sociosanitaria.

73. La aprobación y modificación de los límites territoriales de las Áreas de Salud, corresponde a:

- A) La Asamblea de Extremadura, oído el Consejo Extremeño de Salud.
- B) La Junta de Extremadura, oído el Consejo Extremeño de Salud.
- C) El Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud.
- D) El titular de la Consejería competente en materia de Sanidad.

74. El Consejo General es:

- A) Un órgano de control y participación en la gestión del Servicio Extremeño de Salud.
- B) Un órgano de dirección y gestión del Servicio Extremeño de Salud.,
- C) El órgano superior de coordinación del Servicio Extremeño de Salud.
- D) El órgano de control y participación en la gestión del Servicio Extremeño de Salud encargado de asistir a la Dirección Gerencia en la elaboración de las directrices y estrategias a desarrollar por el SES.

75. Según el Decreto 209/2001, en el logotipo del Organismo Autónomo Servicio Extremeño de Salud:

- A) Debe aparecer completo el nombre del Organismo Autónomo.
- B) Las siglas "SES" deben de ir en color verde.
- C) Las siglas "SES" han de ir en color blanco.
- D) El color del nombre del Organismo Autónomo dependerá del fondo en el que aparezca.

76. ¿Cómo se efectuará la renovación de la Tarjeta Sanitaria Individual?:

- A) A petición del interesado.
- B) De oficio.
- C) A petición del interesado, previo pago de tasas.
- D) No es necesaria su renovación

77. Las centralitas se pueden clasificar:

- A) Por el tipo de conexión, por su capacidad y por la clase de extensiones conectadas.
- B) Sólo por su capacidad.
- C) Por su tamaño.
- D) Por su forma.

78. El buscapersonas es un servicio de comunicación:

- A) Unidireccional.
- B) Bidireccional.
- C) Tridireccional.
- D) Cualquier usuario.

79. ¿Qué es una base de datos?:

- A) Un intercambio de mensajes.
- B) Una operación marcada por un "código".
- C) Una manipulación de textos.
- D) Un sistema de archivos electrónico..

80. La Dirección de Enfermería de Atención Primaria es:

- A) Un órgano de gobierno del Área de Salud.
- B) Un órgano de la Dirección de Atención Sanitaria.
- C) Un órgano dependiente de la Dirección Médica de Atención Sanitaria.
- D) Un órgano directivo de la Dirección de Salud.

81. El Fondo de Compensación que se constituye para corregir los desequilibrios económicos interterritoriales y hacer efectivo el principio de solidaridad, será distribuido por:

- A) Las Cortes Generales.
- B) El Congreso.
- C) El Senado.
- D) El Presidente.

82. ¿Deben residir en Extremadura los miembros de la Junta de Extremadura:

- A) No necesariamente.
- B) Sí necesariamente.
- C) No, si se lo permite el Presidente de la Asamblea.
- D) No, si se lo permite el Presidente de la Junta.