

PRIMER EJERCICIO

PERSONAL TÉCNICO.- CATEGORÍA: TELEFONISTA

Resolución de 5 de junio de 2007

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

TIPO: 1

TURNO LIBRE Y DISCAPACIDAD

1. La idea, concepto, sentimiento o sensación que el emisor envía al receptor en el proceso comunicativo se denomina:
 - A) Feedback.
 - B) Código.
 - C) Mensaje.
 - D) Comunicación.

2. La imagen de la empresa pública depende de sus clientes tanto internos como externos. En relación con el Ciudadano Cliente, señale la opción *falsa*:
 - A) No puede ser ni quedar defraudado porque quien le atiende se vaya por las ramas.
 - B) No puede influir sobre cuestiones vitales del servicio público.
 - C) Debe sentir interés por parte del informador público para con sus problemas.
 - D) Hay que motivarlo proporcionándole datos prácticos.

3. Un informador público ante un ciudadano "entendido" debe actuar:
 - A) Prestándole confianza y ayuda y tratándole en reservado.
 - B) Con brevedad y cortesía y llevando nosotros la iniciativa.
 - C) Permaneciendo impasibles y consiguiendo cortos acuerdos.
 - D) Con prudencia, escucharle, no enfrentarse.

4. La Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud dependerá:
 - A) Del Servicio Extremeño de Salud.
 - B) De la Consejería de Sanidad.
 - C) Del Director de Calidad.
 - D) Del Ministerio de Sanidad y Consumo.

5. La Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud:
 - A) Podrá promover convenios con instituciones científicas para elaborar o gestionar los elementos de la infraestructura.
 - B) Está obligada por Ley a promover convenios con instituciones científicas.
 - C) Tiene prohibido difundir los elementos de la infraestructura.
 - D) Todas las respuestas anteriores son correctas

6. ¿A quién dará cuenta el Ministerio de Sanidad y Consumo del cumplimiento de los planes de calidad del Sistema Nacional de Salud?:
 - A) Al Congreso.
 - B) Al Gobierno.
 - C) Al Senado.
 - D) A las Consejerías de Sanidad de las Comunidades Autónomas.

7. Sonreír cuando se habla por teléfono:

- A) Ayuda a transmitir amabilidad.
- B) Se interpreta, evidentemente, como una burla.
- C) Significa, sin duda, una falta de respeto hacia nuestro interlocutor.
- D) Denota siempre desconfianza.

8. El proceso de atención telefónica consiste en:

- A) Atender y presentar, acoger el mensaje y facilitar ayuda.
- B) Atender y presentar, remitir a otro departamento y despedirse amablemente.
- C) Obtener y ofrecer información.
- D) Atender y presentar, identificar al interlocutor y responder con rapidez.

9. El procedimiento para facilitar a los ciudadanos extremeños información sobre las subvenciones destinadas a proyectos de promoción y educación para la salud:

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

10. ¿Cuál de las siguientes expresiones al teléfono *no* es adecuada:

- A) ¿De parte de quién?
- B) ¿Prefiere esperar o volver a llamar dentro de unos minutos?
- C) ¿Quién le llama?
- D) ¿En qué puedo ayudarle?

11. Para una buena contestación telefónica es fundamental:

- A) Dogmatizar la comunicación
- B) Saber escuchar.
- C) Hacernos una idea del carácter de nuestro interlocutor.
- D) Saber cambiar de tema si no tenemos la información que nos requieren.

12. Parafrasear consiste en:

- A) Repetir fielmente y despacio lo que ha dicho el interlocutor.
- B) Incluir algún breve comentario sobre lo que dice el interlocutor.
- C) Volver a un tema ya tratado utilizando frases estandarizadas.
- D) Repetir lo que ha dicho el interlocutor pero cambiando de alguna forma o empezar a decir lo que ha referido previamente para que lo termine de nuevo sin pedirle que lo repita.

13. Los comentarios claros y expresados lentamente ...

- A) Transmiten una imagen de pedantería.
- B) Muestran inseguridad sobre lo que se está diciendo.
- C) Son comprendidos más fácilmente y son más poderosos que el habla rápida.
- D) Aunque son comprendidos más fácilmente es conveniente expresarlos con rapidez pues así transmiten mayor seguridad sobre lo que se está diciendo.

14. La paralingüística estudia:

- A) Los sonidos lingüísticos que no tienen explicación.
- B) La forma en que se combinan las palabras
- C) El significado de los signos lingüísticos.
- D) El cómo decimos las cosas.

15. La mejor técnica para afrontar las objeciones es:

- A) Intentar convencer por todos los medios de que tenemos razón intelectualizando la comunicación, si es preciso, para impresionar a nuestro interlocutor.
- B) Hacer preguntas que resalten las ventajas del servicio que estamos ofreciendo a la vez que confirmamos y enumeramos las características que han gustado al cliente y comentamos brevemente las positivas.
- C) Transmitir sólo aquella información que pensamos que nuestro interlocutor quiere escuchar.
- D) Mostrar mucha seguridad en la información que estamos ofreciendo y tratar de ocultar o disfrazar la inseguridad.

16. La actitud del que recibe el mensaje telefónico debe ser:

- A) Positiva y profesional
- B) Perfeccionista
- C) Personal.
- D) Inquisitiva.

17. Cuando atendemos una llamada y nos habla el cliente, se debe:

- A) Dar más información de la que se solicita.
- B) Guardar silencio.
- C) Mantener otra conversación para ser más eficiente.
- D) Seguir hablando.

18. La toma de datos permite:

- A) Incorporar confusiones al mensaje recibido.
- B) Utilizar mensajes distintos del emisor.
- C) Captar mejor la estructura del tema tratado.
- D) Codificar temas distintos al tratado.

19. ¿Cómo debe finalizarse una entrevista telefónica?:

- A) Informando a los entrevistados de los objetivos de la entrevista.
- B) Explicando la organización a la que se está representando.
- C) Agradeciendo a los candidatos el tiempo dedicado.
- D) Continuando la entrevista con mayor fluidez.

20. Una entrevista telefónica que sea correcta ...

- A) Permite estar bebiendo mientras se realiza.
- B) Puede mantenerse mientras se mantienen otras actividades.
- C) Facilita estar conectado con el canal satélite digital.
- D) Se rige por las mismas reglas que cualquier otra entrevista.

21. En la relación informador/ usuario, ¿cómo hay que actuar ante una situación conflictiva?
- A) En ningún caso dejaremos que muestre su irritación.
 - B) Escucharemos cuidadosamente antes de responder.
 - C) Intentaremos la comunicación.
 - D) No mostraremos empatía en ningún momento.
22. En el momento de atender una queja telefónica, ¿qué *no* debemos hacer antes de tomar la palabra?:
- A) Hacer una pausa cortés antes de intervenir.
 - B) Esperar a que baje su nivel de agresividad.
 - C) Hacer interrupciones con frases breves.
 - D) Dar señales de asentimiento.
23. ¿Qué pautas de actuación debemos seguir si nos comunican un accidente con daños para la salud?:
- A) Extraer la máxima información posible del incidente y avisar a los servicios de emergencia.
 - B) Personarnos en el lugar del accidente inmediatamente.
 - C) Avisar a los compañeros.
 - D) Rescatar a los accidentados.
24. Si se recibe aviso de una situación conflictiva con posibilidad de agresión, ¿qué haremos en primer término?:
- A) Apaciguar al posible agresor.
 - B) Avisar al Jefe de Emergencia o a los Servicios de Seguridad.
 - C) Esperar la llegada de ayuda externa.
 - D) Esperar la ayuda de otras personas.
25. Dentro del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias de Extremadura, ¿qué sistema se considera básico, por su importancia para el funcionamiento del Centro, tanto en lo referente a la recepción de llamadas como en lo referente a la transmisión de la noticia :
- A) Sistema de Gestión de Incidentes.
 - B) Sistema de Información Geográfica.
 - C) Sistemas Complementarios.
 - D) Sistema de Comunicaciones.
26. En el Centro de Urgencias y Emergencias de Extremadura 1.1.2., ¿qué personal tiene asignadas las funciones de recepción de llamadas?:
- A) Los Jefes de Sala.
 - B) Los Técnicos Sectoriales.
 - C) Los Operadores de demanda y respuesta.
 - D) Los Operadores de Recursos.
27. ¿Cuáles de los siguientes servicios no se gestiona desde el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias de Extremadura?:
- A) Incendios Forestales.
 - B) Mantenimiento de Carreteras.
 - C) Servicios de Epidemiología.
 - D) Servicios Sociales.

28. ¿En qué texto legal están tipificadas las penas por incurrir en un delito de denegación de auxilio?:
- A) En la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
 - B) En la Ley 7/2007, de 12 de abril, por la que se aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público.
 - C) En la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
 - D) En la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, de Código Penal.
29. El que no socorriere a una persona que se halle desamparada y en peligro manifiesto y grave, ¿cuándo será castigado con pena de multa?:
- A) Cuando pudiera hacerlo sin riesgo propio ni de terceros.
 - B) Cuando pudiera hacerlo con riesgo de terceros.
 - C) Cuando impedido de prestar socorro, demande con urgencia auxilio ajeno.
 - D) Sólo procederá apercibimiento.
30. ¿Qué datos *no* incluirá la Tarjeta Sanitaria Individual:
- A) Modalidad de prestación farmacéutica.
 - B) Código de identificación personal autonómico.
 - C) Documento Nacional de Identidad.
 - D) Datos laborales
31. ¿Quién realizará la solicitud de la Tarjeta Sanitaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura?
- A) El Servicio Extremeño de Salud.
 - B) El médico de cabecera.
 - C) El interesado.
 - D) No es necesario realizar ninguna solicitud.
32. Señale la respuesta correcta:
- A) La Tarjeta Sanitaria Individual constituye el documento identificativo y acreditativo de cada ciudadano como usuario del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
 - B) La Tarjeta Sanitaria Individual constituye el documento identificativo y acreditativo de cada familia usuaria del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
 - C) La Tarjeta Sanitaria Individual permite el acceso libre a todos los Hospitales.
 - D) La Tarjeta Sanitaria Individual sustituye al D.N.I.
33. El Servicio de Atención al Paciente:
- A) Estará a disposición de atender personalmente al paciente.
 - B) Facilitará manutención a los parientes próximos al paciente.
 - C) No proporcionará información a los pacientes sobre horarios de visitas.
 - D) Coordinará todos los servicios del hospital.
34. Las reclamaciones a que hubiere lugar se tramitarán:
- A) Por escrito ante el Servicio de Atención al Paciente.
 - B) Verbalmente ante el Servicio de Atención al Paciente.
 - C) Directamente ante el Director del Hospital.
 - D) Directamente ante el Gerente.

35. Los usuarios se conectan normalmente a la red telefónica a través del bucle de abonado a:
- A) Una central local.
 - B) Una central provincial.
 - C) Una central nacional.
 - D) Una central internacional.
36. Funcionalmente a las centrales se les conoce como:
- A) EO.
 - B) OE.
 - C) AE.
 - D) OA
37. Las “troncales interurbanas” son las que conectan entre sí:
- A) Centrales troncales.
 - B) Troncales tandem.
 - C) Centrales primarias.
 - D) Redes locales
38. ¿Qué es un buscaperonas?
- A) Alguien que te busca.
 - B) Un mensaje de móvil.
 - C) Un sistema que permite localizar a las personas a través de ondas radioeléctricas, en recintos cerrados e inmediaciones.
 - D) Un cartero
39. Las funciones de un buscaperonas son:
- A) Alerta e información.
 - B) Aviso.
 - C) Llamada.
 - D) Recado.
40. La frecuencia de trabajo utilizada por un buscaperonas es asignada por:
- A) El Ministerio de Fomento.
 - B) El SES.
 - C) El Ministerio de Sanidad y Consumo.
 - D) El Ministerio de Medio Ambiente.
41. ¿Qué medio es utilizado como soporte de transmisión en las comunicaciones vía radio?
- A) El agua.
 - B) El cable.
 - C) La señal.
 - D) La atmósfera.
42. ¿Qué medio puede transportar más información?
- A) Fibra óptica.
 - B) Cable coaxial.
 - C) Onda corta.
 - D) Radioenlace.

43. ¿Qué sistema de alimentación debe tener un equipo de megafonía de emergencias?
- A) De baterías.
 - B) De corriente eléctrica autónomo o independiente, mediante pilas o baterías.
 - C) Siempre enchufado a la corriente eléctrica.
 - D) No necesita nada especial.
44. Según la normativa europea, ¿cuál es el medio más utilizado en los sistemas electroacústicos para servicios de emergencia?:
- A) Sistema de megafonía.
 - B) Sistema de emergencia.
 - C) Sistema de aviso
 - D) .Sistema de evacuación
45. Según la normativa europea, es obligación del usuario en un equipo de megafonía:
- A) La limpieza.
 - B) La conexión.
 - C) La presentación.
 - D) El mantenimiento, la designación de un responsable, llevar un libro de incidencias, ...
46. ¿Qué es un procesador de textos?
- A) Una herramienta informática que permite obtener imágenes.
 - B) Una aplicación que manipula los documentos basados en textos.
 - C) Una herramienta informática que crea textos originales.
 - D) Una aplicación que sistematiza correos electrónicos..
47. ¿Qué es INTRANET?:
- A) Una red de redes.
 - B) Una base de datos.
 - C) Una red interna de ordenadores.
 - D) Una red inalámbrica.
48. Un sistema de archivos electrónico es:
- A) Un correo electrónico.
 - B) Un procesador de textos.
 - C) Una base de datos.
 - D) Una interconexión de ordenadores.
49. La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos tiene por objeto:
- A) Velar por el honor e intimidad personal y familiar.
 - B) Proteger los datos de las personas.
 - C) Garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas.
 - D) Garantizar y proteger, en todo caso, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

50. Se entiende por datos de carácter personal, a efectos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos:
- A) Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
 - B) Cualquier información concerniente a entidades públicas.
 - C) Cualquier información concerniente a personas físicas.
 - D) Cualquier información en soporte físico.
51. Según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos, los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado, excepto:
- A) Cuando así lo decida el responsable del fichero.
 - B) Cuando el cesionario abone la tasa de datos establecida.
 - C) Cuando la cesión esté autorizada en una ley.
 - D) En todos los casos anteriores
52. La Ley de Salud de Extremadura establece que dispondrán de un consultorio local, todos los núcleos de población superior a:
- A) 50 habitantes.
 - B) 40 habitantes.
 - C) 100 habitantes
 - D) 200 habitantes.
53. La estructura sanitaria responsable de la atención especializada es:
- A) El Centro de Salud.
 - B) El Consultorio Local.
 - C) El Hospital.
 - D) El Equipo de Atención Primaria..
54. ¿A qué nivel de atención corresponden los servicios sanitarios prestados en los Centros de Especialidades?
- A) Atención Ordinaria.
 - B) Atención Primaria.
 - C) Atención Especializada.
 - D) Atención Primaria y Especializada.
55. Los órganos de gobierno y participación en el Área de Salud son:
- A) La Gerencia de Área, el Consejo de Dirección de Área y el Consejo de Salud de Área.
 - B) La Gerencia de Área y la Dirección de Salud
 - C) La Dirección de Atención Sanitaria, la Dirección de Régimen Económico y Presupuestario y la Dirección de Recursos Humanos.
 - D) La Dirección de Salud, La Dirección de Atención Sanitaria, la Dirección de Régimen Económico y Presupuestario y la Dirección de Recursos Humanos.
56. ¿De quién dependen las Gerencias de Área?:
- A) Del Gerente del Servicio Extremeño de Salud.
 - B) El titular de la Consejería que tenga atribuidas las funciones en materia de Sanidad.
 - C) El Presidente de la Junta de Extremadura.
 - D) El Consejo de Salud de Área.

57. La demarcación territorial básica del Mapa Sanitario de la Comunidad Autónoma de Extremadura la constituyen:
- A) Las Zonas de Salud
 - B) Las Áreas de Salud
 - C) Los Equipos de Atención Primaria
 - D) La Atención Primaria y la Atención Especializada.
58. La codificación en la estructura del Mapa Sanitario de la Comunidad Autónoma de Extremadura consta del siguiente número de dígitos:
- A) 1
 - B) 5
 - C) 11
 - D) 10
59. El territorio de Extremadura es:
- A) El resultante de la suma de sus tres provincias.
 - B) El de los municipios comprendidos dentro de los actuales límites de las provincias de Badajoz y Cáceres.
 - C) Extremadura no tiene territorio propio.
 - D) El que se establece en la Constitución
60. La Comunidad Autónoma de Extremadura podrá estructurar, mediante Ley, su organización territorial en:
- A) Pueblos y mancomunidades.
 - B) Comarcas y municipios.
 - C) Áreas metropolitanas.
 - D) Municipios y comarcas, de acuerdo con la Constitución.
61. ¿En dónde reside la soberanía nacional?
- A) En los jueces.
 - B) En los políticos.
 - C) En el pueblo español.
 - D) En el Senado.
62. Según la Constitución Española, la enseñanza básica es:
- A) Básica y no obligatoria.
 - B) Básica e imprescindible.
 - C) Obligatoria y gratuita.
 - D) Secundaria y obligatoria.
63. El Senado es la Cámara de representación:
- A) Sindical.
 - B) Judicial.
 - C) Territorial.
 - D) Regional
64. Todos los españoles tienen los mismos derechos y obligaciones en:
- A) Cualquier parte del territorio español.
 - B) Su Comunidad Autónoma.
 - C) Su puesto de trabajo.
 - D) Su municipio

65. En los archipiélagos, las islas tendrán además su administración propia en forma de:
- A) País.
 - B) Gobierno.
 - C) Cabildo o Consejo.
 - D) Comunidad Autónoma.
66. ¿De dónde emanan los poderes de la Comunidad Autónoma?:
- A) Del pueblo, de la Ley Orgánica del Estado y de la Constitución.
 - B) Del Gobierno extremeño, de los extremeños y de la Asamblea de Extremadura.
 - C) Del pueblo, de la Constitución y del Estatuto de Autonomía.
 - D) De la Junta de Extremadura, de la Asamblea de Extremadura y del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura.
67. La organización territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura puede realizarse mediante:
- A) Real Decreto.
 - B) Ley.
 - C) Resolución administrativa.
 - D) Decreto del Presidente de la Junta de Extremadura.
68. El personal estatutario de los servicios de salud se clasifica en:
- A) Sanitario, de gestión y servicios, fijo y temporal.
 - B) Sanitario, fijo y laboral.
 - C) Sanitario, eventual y de gestión y servicios.
 - D) Sanitario fijo y de gestión y servicios
69. La renuncia a la condición de personal estatutario tiene el carácter de acto:
- A) Voluntario.
 - B) Forzoso.
 - C) Obligatorio
 - D) Simple
70. La Ley de Salud de Extremadura será de aplicación a todos los extremeños y residentes en cualquiera de los municipios de Extremadura, con independencia de su situación:
- A) Social o administrativa.
 - B) Personal o social.
 - C) Legal o administrativa.
 - D) Laboral
71. ¿Cuál de las siguientes respuestas corresponde a un principio inspirador de la Ley 10/2001, de Salud de Extremadura:
- A) Titularidad privada de los centros y servicios sanitarios.
 - B) Universalización de la atención sanitaria.
 - C) Autofinanciación del Sistema Sanitario Público.
 - D) Mantenimiento de la calidad de los servicios y prestaciones

72. El artículo 31 de la ley de Salud de Extremadura, establece que la clasificación y régimen jurídico del personal del Sistema Sanitario Público de Extremadura, se regirá por las disposiciones que le sean aplicables, atendiendo a:
- A) Su grado y a la naturaleza de su relación de empleo.
 - B) Su procedencia y a la naturaleza de su relación de empleo.
 - C) Las retribuciones consolidadas en su puesto.
 - D) Las relaciones con los administrados.
73. ¿Qué denominación recibe, dentro de la organización de las Áreas de Salud, el órgano de gestión y coordinación de los recursos del Área de Salud?:
- A) Gerencia de Área.
 - B) Consejo de Salud del Área.
 - C) Consejo de Dirección de Área.
 - D) Gerencia de Salud.
74. ¿Quién nombra al titular de la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud?:
- A) El Presidente de la Junta a propuesta del titular de la Consejería que tenga atribuidas las funciones en materia sanitaria.
 - B) El titular de la Consejería que tenga atribuidas las funciones en materia sanitaria a propuesta del Consejo de Salud.
 - C) El Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a propuesta del titular de la Consejería competente en materia sanitaria.
 - D) El titular de la Consejería competente en materia sanitaria de entre los Gerentes de Área.
75. ¿A quién corresponde la ejecución de los programas en materia de prevención y promoción de la salud?:
- A) A la Dirección General de Atención Sociosanitaria y Salud.
 - B) A la Dirección General de Asistencia Sanitaria.
 - C) A las Direcciones de Atención Sanitaria.
 - D) A las Direcciones de Salud.
76. ¿Quién realizará las auditorías de calidad y seguridad de los centros y servicios sanitarios?
- A) Sólo empresas privadas independientes.
 - B) Exclusivamente instituciones públicas.
 - C) Instituciones públicas o empresas privadas que garanticen una evaluación independiente.
 - D) El cuerpo de auditores.
77. Funcionalmente las “centrales internacionales” se designan con las siglas:
- A) RT
 - B) CR
 - C) RC
 - D) CT
78. La zona geográfica cubierta por un sistema de buscapersonas por radio es:
- A) Un área de trabajo.
 - B) Un área de búsqueda.
 - C) Un área de descanso.
 - D) Un área de paso.

79. ¿Qué es un correo electrónico?:

- A) La interconexión de ordenadores para intercambiar mensajes, documentos, información, etc.
- B) Una red de redes.
- C) Una base de datos.
- D) Un encuentro entre dos.

80. ¿Quién tiene atribuida la función del control sanitario de los establecimientos públicos?:

- A) La Dirección de Atención Sanitaria de cada Área de Salud en su ámbito correspondiente.
- B) Los Consejos de Salud de Área.
- C) El titular de la Consejería que tenga atribuidas las funciones en materia de Sanidad.
- D) La Dirección de Salud del Área de Salud correspondiente.

81. El Delegado que dirigirá y coordinará la Administración del Estado en la Comunidad Autónoma, será nombrado por:

- A) El Presidente del Gobierno.
- B) El Presidente de la Comunidad Autónoma.
- C) El Gobierno.
- D) El Consejo de Ministros

82. ¿Cuándo cesa la Junta de Extremadura?

- A) Al convocarse las elecciones autonómicas.
- B) Antes de celebrarse las elecciones a la Asamblea.
- C) Tras la celebración de las elecciones a la Asamblea.
- D) Al tomar posesión la nueva Junta de Extremadura.