

SEGUNDO EJERCICIO

PERSONAL TÉCNICO.- CATEGORÍA: TELEFONISTA

Resolución de 5 de junio de 2007

TURNOS LIBRE Y DISCAPACIDAD

SUPUESTO PRÁCTICO N° 1

D^a. Salud Bueno Bueno, Telefonista en la centralita del Hospital "Bienestar", recibe, durante su jornada laboral, una serie de llamadas, de las cuales, se procede a detallar las siguientes:

LLAMADA A: Hora 10:30

El Sr. Almendro, muy enojado, muestra su descontento por el retraso en la remisión por escrito de su próxima cita programada en consulta de Digestivo.

LLAMADA B: Hora 13:15

Alguien alerta de la existencia de un herido en una calle cercana al Hospital, atropellado por un vehículo particular en un paso de peatones; el conductor del vehículo emprende la huida sin detenerse.

LLAMADA C: Hora 14:45

La Sra. Dávila, que pasea cerca del Hospital, comunica, algo nerviosa y angustiada, la existencia de humo en una de las ventanas de la planta superior del edificio.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo deberá presentarse D^a. Salud cuando recepcione la llamada del Sr. Almendro?
2. Desde el momento en que percibe un tono de enfado por parte del Sr. Almendro, ¿qué criterios de actuación seguirá D^a. Salud Bueno Bueno durante la conversación telefónica?

3. Si D^a. Salud no puede solucionar el problema, una vez identificado, ¿qué expresión podría utilizar para derivar la llamada al Servicio competente?

4. ¿Qué actuaciones debe llevar a cabo D^a. Salud Bueno Bueno, una vez conocida la existencia de una persona accidentada?

5. Detenido el presunto autor del accidente, ¿en qué tipo de delito puede incurrir?

6. Si se demostrara que el accidente fue causado de forma fortuita, ¿qué pena se le impondrá al causante?

7. Si se demostrara que el accidente fue causado por imprudencia, ¿qué pena se le impondrá al causante?

8. ¿A quién, en primera instancia, debe comunicar D^a. Salud Bueno Bueno la existencia de un incendio dentro del Hospital, una vez informado del mismo?

9. Si el incendio no es controlado inicialmente, ¿qué pautas de actuación debe seguir el responsable del plan de emergencias del Hospital?

10. ¿A través de qué sistema de comunicación estarán, en todo momento, conectados los responsables de plan de emergencias con centralita del Hospital?