



4906645

**PERSONAL TÉCNICO CATEGORÍA
TELEFONISTA**

SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD

Resolución de 19 de diciembre de 2024

**EJERCICIO ÚNICO
TURNO LIBRE Y DISCAPACIDAD**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES DE BADAJOZ**

DOMINGO 30 DE NOVIEMBRE DE 2025

10:00 HORAS

EJERCICIO ÚNICO
PERSONAL TÉCNICO CATEGORÍA TELEFONISTA
SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD

Resolución de 19 de diciembre de 2024.

TURNO LIBRE Y DISCAPACIDAD

- 1. La actitud del telefonista mientras atiende una llamada debe ser:**
 - A) Dubitativa.
 - B) Perfeccionista.
 - C) Profesional.
 - D) Autoritaria.

- 2. Marque el tipo de expresiones que se deben evitar al contestar al teléfono en un ambiente profesional.**
 - A) Frases negativas.
 - B) Frases de escucha activa.
 - C) Frases de solución.
 - D) Frases de agradecimiento.

- 3. Marque el criterio incorrecto para tener una buena y profesional contestación telefónica en el sector sanitario:**
 - A) Contestar la llamada con rapidez.
 - B) Usar un tratamiento formal y empático.
 - C) Hablar con claridad y sin tecnicismos.
 - D) Usar el altavoz.

- 4. Si en una conversación telefónica se debe poner en espera a la persona que ha llamado, lo más adecuado sería...**
 - A) Utilizar un audio para entretenerle.
 - B) Utilizar una música relajante para calmarle.
 - C) Dejar activa la línea mientras atendemos otras llamadas.
 - D) Evitar la música siempre que sea posible y utilizar los tonos normales.

5. Entre las recomendaciones generales en la atención telefónica para lograr una comunicación eficaz existen unas recomendaciones a cuidar relacionadas con el entorno, indique la recomendación correcta:

- A) Ser educado con los interlocutores y positivo con las palabras.
- B) Cuidar el tono y el volumen de la voz.
- C) Evitar ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir con la llamada atendida.
- D) Formular preguntas para ver si lo hemos entendido bien.

6. Los trastornos vocales se asocian mayoritariamente a factores individuales del trabajador, pero también deben tenerse en cuenta factores externos. Marque el factor externo en la siguiente relación:

- A) Falta de humedad en el ambiente.
- B) Utilizar un volumen de voz demasiado alto.
- C) Automedicarse.
- D) Malos hábitos como beber alcohol o fumar.

7. ¿Cuál de las siguientes es una técnica válida para mejorar la expresión verbal?

- A) La escucha pasiva.
- B) La desorganización de ideas.
- C) La redundancia.
- D) El enriquecimiento del vocabulario.

8. Entre las técnicas de excelencia para la atención telefónica, se encuentra la adaptación del tono de voz del operador a los diferentes momentos, situaciones y circunstancias que se planteen. ¿Cuál de las siguientes recomendaciones NO es correcta?:

- A) Al contestar una llamada adoptaremos un tono cálido y acogedor.
- B) Al intentar persuadir al usuario emplearemos un tono sugestivo que invite a la acción.
- C) Si detectamos necesidades emplearemos un tono que denote interés y escucha activa.
- D) Ante las reclamaciones utilizaremos un tono imperativo para contrarrestar la queja.

9. Podrán incurrir en penas de multa en relación con la infidelidad en la custodia de documentos...

- A) Autoridades, funcionarios públicos y particulares.
- B) Sólo particulares y autoridades.
- C) Sólo autoridades y funcionarios públicos.
- D) Sólo funcionarios públicos y particulares.

10. ¿Cuál es la principal diferencia entre los delitos de “Infidelidad en la custodia de documentos” y el de “Revelación de secretos” por parte de un empleado público o autoridad?

- A) No hay diferencias.
- B) La infidelidad en la custodia de documentos se basa en la divulgación de la información que los documentos contienen, mientras que la revelación de secretos se basa en la manipulación física de los documentos.
- C) La infidelidad en la custodia de documentos se basa en pasar a limpio los documentos deteriorados mientras que la revelación de secretos se basa en contar al superior jerárquico rumores sobre el personal de su servicio.
- D) La infidelidad en la custodia de documentos se basa en la manipulación física de los documentos, mientras que la revelación de secretos se basa en la divulgación de la información que los documentos contienen.

11. ¿Por qué es importante que el cableado de un sistema megafonía en hospitales sea libre de halógenos (LSZH)?.

- A) Es más económico y más fácil su instalación.
- B) Porque mejora la calidad del sonido.
- C) No emiten gases tóxicos ni humo denso en el caso de incendio.
- D) Su uso es únicamente obligatorio en quirófanos.

12. La autoridad o funcionario público que revelare secretos o informaciones de los que tenga conocimiento por razón de su oficio o cargo y que no deban ser divulgados, incurrirá en la pena de:

- A) Multa de once a dieciocho meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de uno a tres años.
- B) Multa de doce a dieciocho meses e inhabilitación especial para empleo pero no cargo público, por tiempo de uno a tres años.
- C) Multa de doce a dieciocho meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de uno a tres años.
- D) Multa de doce a dieciocho meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de uno a diez años.

13. ¿Cuál es la principal diferencia entre lenguaje y comunicación?

- A) El lenguaje siempre es oral, la comunicación no.
- B) La comunicación requiere dos personas, el lenguaje no.
- C) La comunicación es el proceso, el lenguaje es el medio.
- D) El lenguaje solo se usa en contextos formales.

14. El que no socorriere a una persona que se halle desamparada y en peligro manifiesto y grave, cuando pudiese hacerlo sin riesgo propio ni de terceros, será castigado con la pena de multa de tres a doce meses. Si, impedido de prestar socorro, no demande con urgencia auxilio ajeno se incurrirá en:

- A) Penas mayores a las mencionadas.
- B) Penas menores a las mencionadas.
- C) No incurrirá en pena ninguna.
- D) En las mismas penas que las mencionadas.

15. De conformidad con el artículo 41 de la Constitución Española de 1978:

- A) los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad social para todos los ciudadanos.
- B) los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad social para los ciudadanos nacidos en España.
- C) los poderes públicos mantendrán un régimen privado de Seguridad social para todos los ciudadanos.
- D) los poderes públicos mantendrán un régimen privado de Seguridad social para todos los ciudadanos nacidos en España.

16. Señalar cuál de los siguientes puntos NO es una característica de una central de intercomunicación:

- A) Comunicación bidireccional.
- B) Conexión de múltiples unidades.
- C) Integración con otros sistemas de seguridad.
- D) Sistemas exclusivamente inalámbricos por wifi.

17. El correcto funcionamiento de una central de intercomunicación tiene muchas ventajas, señalar la opción incorrecta:

- A) Mejora la comunicación interna de una empresa o institución.
- B) Mejora la eficiencia al agilizar la coordinación entre departamentos.
- C) Mayor seguridad al no poder controlar el acceso a las instalaciones.
- D) Mejor control por su gestión centralizada para facilitar la administración del sistema.

18. Señalar la función adicional que puede tener una central básica de intercomunicación:

- A) Gestionar videoconferencias.
- B) Identificación de llamadas.
- C) Analizar llamadas y crear estadísticas.
- D) Integración con otros programas o aplicaciones.

19. El objeto de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales según el artículo 1, apartado b, es el siguiente:

- A) Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 14.8 de la Constitución.
- B) Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 18.4 del Código Civil.
- C) Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 18.4 de la Constitución.
- D) Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 18.4 del Código Penal.

20. Marcar lo incorrecto sobre el deber de confidencialidad:

- A) Los responsables y encargados del tratamiento de datos así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de este estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1.f) del Reglamento (UE) 2016/679.
- B) La obligación general señalada en el apartado anterior (punto A) será complementaria de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable.
- C) Las obligaciones establecidas en los apartados anteriores (puntos A y B) se mantendrán aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.
- D) El deber de confidencialidad sólo será exigible a los responsables o encargados del tratamiento de datos en su horario laboral.

21. ¿Cómo actuaría el personal de Centralita tras recibir una llamada de aviso de incendio?

- A) Avisaría a Seguridad o, en su caso, al celador encargado por si es una falsa alarma.
- B) Llamaría inmediatamente al número de los bomberos 080.
- C) Avisaría al 112.
- D) Abandonaría inmediatamente el servicio con tranquilidad y sin coger ningún ascensor por si estos se bloquean.

22. Los servicios sanitarios en Extremadura actuarán bajo los criterios de:

- A) Coordinación y cooperación.
- B) Colaboración y cooperación.
- C) Colaboración y coordinación.
- D) Cooperación y eficiencia.

23. El registro completo de los datos referidos a condenas e infracciones penales, así como a procedimientos y medidas cautelares y de seguridad conexas a que se refiere el artículo 10 del Reglamento (UE) 2016/679, podrá realizarse conforme con lo establecido en:

- A) La regulación del Sistema de registros fiscales de apoyo a la Administración de Justicia.
- B) La regulación del Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia.
- C) La regulación del Sistema de registros judiciales de apoyo a la Administración de Justicia.
- D) La regulación del Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración Tributaria.

24. Según el punto 2 del artículo 2 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la misma no será de aplicación a:

- A) Los tratamientos sometidos a la normativa sobre registro de materias clasificadas.
- B) Los tratamientos no sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas.
- C) Los tratamientos sometidos a la normativa sobre protección de materias especiales.
- D) Los tratamientos sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas.

25. Indicar cuál de los siguientes es un derecho de las personas que está recogido en el título III de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales:

- A) Derecho de supresión.
- B) Derecho a la libre asociación.
- C) Derecho a la vida.
- D) Derecho a la imitación del tratamiento.

26. Los responsables y encargados del tratamiento deberán designar un delegado de protección de datos en los supuestos previstos en el artículo 37.1 del Reglamento (UE) 2016/679 y, en todo caso, cuando se trate de las siguientes entidades: (marque la respuesta incorrecta)

- A) Los colegios profesionales y sus consejos generales.
- B) Los establecimientos financieros de crédito.
- C) Las federaciones deportivas cuando traten datos de mayores de edad.
- D) Las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

27. El contenido del registro y las especialidades del procedimiento de aprobación de los códigos de conducta (de los Responsables y encargados del tratamiento de Datos personales) se establecerán mediante:

- A) Real Decreto.
- B) Ley orgánica.
- C) Ley ordinaria.
- D) Reglamento.

28. En la atención al usuario:

- A) Se debe citar hasta el más mínimo detalle para que quede bien informado.
- B) La atención debe ser siempre en persona porque es la más humana.
- C) Hay que dar una solución válida sin importar los métodos empleados.
- D) Hay que escuchar con atención de manera positiva y profesional.

29. La respuesta o reacción que el receptor de un mensaje envía al emisor, indicándole cómo lo ha recibido e interpretado, se denomina:

- A) Empatía.
- B) Código.
- C) Clave.
- D) Feedback.

30. Para una respuesta personalizada de las llamadas recibidas en una central telefónica se actuará de la siguiente forma, señala la incorrecta:

- A) Si el interlocutor solicita la intervención de una persona o servicio en concreto, se procede a la transferencia de la llamada.
- B) Si el interlocutor solicita información y no disponemos de ella, transferimos la llamada al servicio que pueda ayudarle respecto al tema del que necesita información.
- C) Si la información que necesita es referente a personas ingresadas se informará de todo lo concerniente a ese enfermo.
- D) Si la información es de carácter general pero no pertenece a Atención Especializada, le remitiremos al organismo correspondiente.

31. ¿Qué elemento es esencial en los simulacros de incendio hospitalario?

- A) Suspender toda actividad médica.
- B) Presencia obligatoria de los bomberos.
- C) Evacuación masiva de pacientes reales.
- D) Formación de personal y práctica periódica del protocolo.

32. Cuando el usuario tiene una capacidad limitada para comprender el lenguaje empleado, es recomendable:

- A) Pasarle la llamada a Atención al Paciente.
- B) Decirle que llame a alguien de su entorno para que le ayude.
- C) Pasarle con el Trabajador Social.
- D) Darle instrucciones breves, concisas y claras.

33. Identifica cuál de las siguientes manifestaciones NO está típicamente asociada al estrés en telefonistas sanitarios:

- A) Fatiga mental, bloqueo o tartamudeo, dolores de cabeza, falta de concentración.
- B) Fatiga visual, lagrimeo, visión borrosa, picazón.
- C) Fatiga emocional, hiperactividad, nerviosismo, que conlleva una mejora evidente de la eficiencia en la gestión de llamadas.
- D) Fatiga física, cansancio, entumecimiento, dolores de brazos y manos.

34. ¿Qué tres componentes caracterizan el síndrome de Burnout?

- A) Ansiedad, depresión y apatía.
- B) Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.
- C) Cansancio físico, estrés y problemas familiares.
- D) Agresividad, culpa y baja autoestima.

35. Señale cuál de las siguientes respuestas NO es una medida de prevención recomendada para prevenir el estrés laboral:

- A) Fomentar la comunicación horizontal y vertical en el ambiente laboral.
- B) Desarrollar habilidades con técnicas de respiración consciente y relajación para el manejo emocional y el afrontamiento de situaciones difíciles.
- C) Eliminar los descansos para mejorar el rendimiento laboral y poder acabar antes el trabajo.
- D) Mejorar la distribución de turnos de trabajo.

36. El derecho a la protección de la salud, recogido en el artículo 43 de la Constitución Española de 1978, se configura, dentro de ésta, como:

- A) un derecho fundamental de los españoles y los inmigrantes.
- B) un principio rector de la política social y económica.
- C) un deber de los ciudadanos españoles e inmigrantes.
- D) una garantía de las libertades y derechos fundamentales de todos los ciudadanos empadronados en territorio español.

37. Señala las unidades de apoyo en los Equipos de Atención Primaria según indica la Ley de Salud en Extremadura.

- A) Exclusivamente atención a las drogodependencias, orientación y planificación sociofamiliar, salud bucodental y salud mental.
- B) Atención a las drogodependencias, orientación y planificación familiar, salud bucodental, salud mental y cualesquiera otras que se determinen.
- C) Atención a las drogodependencias, orientación y planificación sociofamiliar, salud bucodental y salud mental.
- D) Atención a las drogodependencias, orientación y planificación sociofamiliar, salud mental y cualesquiera otras que se determinen.

38. Con objeto de disponer de datos normalizados de los usuarios, todas las tarjetas sanitarias del Sistema Nacional de Salud incorporan unos datos básicos comunes entre los que se encuentran:

- A) Nombre, apellidos y dirección del titular de la tarjeta sanitaria.
- B) Nombre, apellidos, dirección y fotografía del titular de la tarjeta sanitaria.
- C) Nombre y apellidos del titular de la tarjeta y de los beneficiarios que depende del titular.
- D) Nombre y apellidos del titular y código de identificación de la administración sanitaria emisora de la tarjeta.

39. El titular de la tarjeta sanitaria europea (TSE) tiene derecho a:

- A) Recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias desde el punto de vista médico en toda Europa.
- B) Recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias desde el punto de vista médico solo durante viajes turísticos y, para ello, deberá llevarla siempre que realice viajes turísticos por Europa.
- C) Recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias desde el punto de vista médico durante una estancia temporal en el territorio del Espacio Económico Europeo y en Suiza.
- D) Recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias desde el punto de vista médico independientemente de que sea estancias de turismo, por actividad profesional o por estudios en toda Europa.

40. ¿Qué programa informático se utiliza actualmente para la gestión de llamadas en la red hospitalaria del SES?

- A) UAC-SIFCO
- B) UAC-CISCOS
- C) UAC-CIFCO
- D) UAC-CISCO

41. ¿Qué es el CIP?

- A) Código Personal de Identificación del usuario asignado por la administración sanitaria emisora de la tarjeta en cada Comunidad Autónoma.
- B) Código de Identificación de los colectivos incluidos en regímenes especiales a través de las mutuas.
- C) Código de Identificación de la Comunidad Autónoma Emisora de la tarjeta sanitaria.
- D) Código Interno Prevalente farmacéutico para la adquisición de medicamentos en todas las comunidades autónomas.

42. Según el Real Decreto 702/2013, de 20 de septiembre, que modifica los datos básicos comunes que deben aparecer en la nueva tarjeta sanitaria individual (TSI), dicha tarjeta incorporará:

- A) En el anverso, solo la imagen institucional de la entidad sanitaria que emite la tarjeta más el código de identificación personal de dicha comunidad autónoma junto al nombre, apellido y dirección del titular.
- B) En el anverso, Sistema Nacional de Salud y la imagen institucional de la administración sanitaria emisora de la tarjeta junto al nombre, apellidos y DNI del titular con los códigos de identificación personal de ambas instituciones, más el código de identificación de la Comunidad Autónoma.
- C) En el anverso, solo los códigos de identificación sanitarios tanto nacionales como autonómicos junto al nombre, apellidos, domicilio y DNI del titular.
- D) En el anverso solo las imágenes institucionales del Sistema Nacional de Salud y de la comunidad autonómica que la emite junto al nombre, apellidos y domicilio del titular.

43. ¿Qué es la Intranet?

- A) Intranet es una red informática a la que se puede acceder a través de cualquier servidor.
- B) Intranet es una red informática privada y principalmente usada por empresas y organismos oficiales.
- C) Intranet es una red informática privada que está en desuso y que no se utiliza en la actualidad por empresas y organismos oficiales debido a su vulnerabilidad.
- D) Intranet es un sistema operativo que utilizan los ordenadores de empresas privadas y organismos oficiales en el que todos los usuarios aportan novedades para agilizar el trabajo.

44. ¿Para qué se utiliza la función CCO en un correo electrónico?

- A) Compartir certificado oficial.
- B) Añadir destinatario en copia oculta.
- C) Añadir destinatario con copia oficial.
- D) Añadir destinatario con copia coordinada oficial.

45. ¿Qué es un procesador de texto?

- A) Es un programa de software que permite crear, editar, formatear y guardar documentos de texto en una computadora.
- B) Es una herramienta digital para escribir y modificar textos que ya están formateados y que te permite solo rellenar los espacios en blanco.
- C) Es un programa que permite guardar documentos en diferentes formatos (DOCX, PDF, etc) pero que no permite su distribución.
- D) Es un programa de hardware que permite crear, editar, formatear y guardar documentos de texto en una computadora.

46. ¿Qué función NO es propia del telefonista?:

- A) Gestión de las comunicaciones internas e internas.
- B) Transmisión de llamadas a los buscapersonas de los distintos profesionales.
- C) Atención al usuario, información general, gestión de citas.
- D) Apoyo en emergencias, realizando enlaces telefónicos a números de emergencias cuando es necesario.

47. ¿Qué método de búsqueda de las distintas extensiones NO se emplea en una centralita telefónica hospitalaria?

- A) A través de un directorio corporativo en soporte digital.
- B) A través del directorio del terminal telefónico.
- C) A través del programa UAC.
- D) A través de los buscadores de Internet.

48. ¿Qué es el número de cabecera?

- A) El número único contratado por la Consejería de Sanidad que abastece a todas las Centralitas de los distintos hospitales de la región extremeña.
- B) El número que permite interconectar a todos los hospitales extremeños entre sí.
- C) El número de teléfono que tiene cada extensión telefónica para que le llamen directamente desde la calle.
- D) La agrupación de todas las líneas de una centralita en un solo número de acceso.

49. ¿Cuál es la acción más adecuada cuando una extensión perteneciente a centralita no suena, pero el resto de la central funciona?

- A) Reiniciar toda la central.
- B) Verificar si la extensión tiene alimentación o conexión física, y probar con otra extensión conocida.
- C) Desconectar la línea troncal.
- D) Borrar la configuración de la extensión.

50. ¿Qué significa activar el desvío de llamadas en una extensión?

- A) Que la central se desconecta de esa extensión y desvía las llamadas a un buzón de voz donde se recogen los mensajes.
- B) Que las llamadas dirigidas a esa extensión se redirigen a otro número o buzón de voz.
- C) Que la extensión queda restringida solo a llamadas internas y las externas se derivan a otro número.
- D) Que la extensión se desconecta en ausencia del trabajador y no se conecta hasta que no regresa a su puesto.

51. ¿De cuántos artículos consta la Constitución Española de 1978?

- A) 168 artículos.
- B) 169 artículos.
- C) 178 artículos.
- D) 179 artículos.

52. El primer Estatuto de Autonomía de Extremadura fue aprobado por:

- A) La Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Extremadura.
- B) La Ley 2/1999, de 6 de mayo, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- C) La Ley 1/1993, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Extremadura.
- D) La Ley Orgánica 2/1999, de 6 de mayo, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

53. Según el Estatuto de Autonomía de Extremadura, la Comunidad Autónoma ejercerá sus poderes a través:

- A) De la Asamblea, del Presidente y el Consejo de Ministros.
- B) De la Asamblea, de la Junta de Extremadura y del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura.
- C) Del Presidente y de la Junta de Extremadura, exclusivamente.
- D) De la Asamblea, del Presidente y de la Junta de Extremadura.

54. De conformidad con el Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de Salud, al personal estatutario temporal le será aplicable, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición:

- A) El régimen general del personal estatutario fijo.
- B) El régimen especial del personal estatutario fijo.
- C) El régimen general del personal funcionario de carrera.
- D) El régimen general del personal laboral.

55. ¿Cuál de las siguientes NO es causa de extinción de la condición de personal estatutario fijo?

- A) La incapacidad permanente, en los términos previstos en la ley.
- B) La sanción disciplinaria de suspensión de empleo y sueldo.
- C) La renuncia.
- D) La pérdida de la nacionalidad tomada en consideración para el nombramiento.

56. Según la Ley de Salud de Extremadura, NO es una competencia de la Junta de Extremadura con relación al Sistema Sanitario Público de Extremadura:

- A) La aprobación del Plan de Salud Nacional.
- B) El establecimiento de las directrices de la política sanitaria de la Comunidad Autónoma.
- C) Desarrollar, en el ámbito de sus competencias, la normativa básica sanitaria.
- D) La aprobación del mapa sanitario de la Comunidad Autónoma.

57. Según la Ley de Salud de Extremadura, participaran en el Consejo Extremeño de Salud, al menos:

- A) Los sindicatos y organizaciones empresariales más representativas a nivel de Extremadura, así como las organizaciones de consumidores y usuarios, exclusivamente.
- B) Las Administraciones locales, los sindicatos y organizaciones empresariales más representativas a nivel nacional, así como las organizaciones de consumidores y usuarios de ámbito nacional.
- C) Las Administraciones locales, los sindicatos y organizaciones empresariales, las organizaciones de consumidores y usuarios y representantes del poder judicial en Extremadura.
- D) Las Administraciones locales, los sindicatos y organizaciones empresariales más representativas a nivel de Extremadura, así como las organizaciones de consumidores y usuarios.

58. De conformidad con los Estatutos del SES, el nombramiento y cese del Director General de Salud Pública corresponderá:

- A) Al Consejo General del Servicio Extremeño de Salud a propuesta del titular de la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud.
- B) Al Consejo General del Servicio Extremeño de Salud a propuesta del titular de la Consejería competente en materia de sanidad
- C) Al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a propuesta del titular de la Consejería competente en materia de sanidad.
- D) Al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a propuesta del titular de la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud.

59. ¿Qué son las habilidades sociales en el contexto de la comunicación telefónica?

- A) Técnicas para reducir la duración de las llamadas.
- B) Reglas de convivencia.
- C) Un conjunto de comportamientos que facilitan las relaciones interpersonales efectivas.
- D) Métodos de análisis de voz y entonación.

60. Entre las técnicas asertivas que pueden ser útiles para mejorar la comunicación verbal telefónica con los ciudadanos, se encuentran las relativas a la velocidad del habla. Indique la opción incorrecta.

- A) Hablar rápido puede generar dificultades para entender el mensaje.
- B) Cambiar el ritmo, introduciendo una pausa, es un elemento dificultador y que genera siempre empatía.
- C) Un habla muy lenta puede provocar impaciencia y aburrimiento.
- D) Cambiar el ritmo, hace el estilo de conversación más interesante.

61. ¿Qué elemento contribuye más a la satisfacción del usuario tras una llamada?

- A) Que la llamada sea lo más breve posible.
- B) Que se le interrumpa para ir al grano.
- C) Que perciba que ha sido escuchado y atendido adecuadamente.
- D) Que reciba un mensaje grabado.

62. ¿Qué debe hacer el telefonista si no puede resolver la consulta del usuario?

- A) Disculparse y derivar a quien consideremos que pueda informarle adecuadamente.
- B) Terminar la llamada sin más.
- C) Decir que no puede hacer nada.
- D) Sugerir que llame otro día.

63. ¿Qué función del personal no sanitario (telefonista) se considera fundamental en la estrategia de satisfacción ciudadana?

- A) Canalizar información fiable y generar un clima de confianza.
- B) Realizar diagnósticos telefónicos para agilizar el sistema.
- C) Evitar derivaciones médicas para aumentar la carga asistencial.
- D) Filtrar llamadas según la edad del usuario.

64. Una llamada del 112 que requiere movilización de recursos sanitarios debe gestionarse:

- A) Con carácter administrativo previo.
- B) Solo durante horas de oficina.
- C) Conforme a protocolos de urgencia, con máxima prioridad.
- D) Fuera de protocolo de llamadas regulares.

65. ¿Cuál es la función del telefonista respecto al contacto con dispositivos móviles de especialistas sanitarios?

- A) Gestionar su mantenimiento.
- B) Programar sus guardias.
- C) Canalizar las llamadas a dichos dispositivos.
- D) Coordinar agendas clínicas.

66. El centro de Atención de Urgencias y Emergencias 112 de Extremadura está coordinado por:

- A) Ministerio de Sanidad.
- B) El Servicio Extremeño de Salud.
- C) La Junta de Extremadura.
- D) Cruz Roja Española.

67. ¿Cuál es uno de los objetivos del Servicio de Documentación Clínica?

- A) Programar intervenciones quirúrgicas.
- B) Conservar la información clínica garantizando la confidencialidad.
- C) Realizar encuestas de satisfacción.
- D) Tramitar recetas médicas.

68. ¿Qué refleja una correcta gestión emocional en atención telefónica?

- A) Mantener la calma, usar la empatía y evitar respuestas reactivas.
- B) Evitar cualquier tipo de expresión emocional.
- C) Mostrar frustración si el usuario se muestra hostil.
- D) Interrumpir para defenderse de quejas injustas.

69. ¿Qué principio básico guía el funcionamiento de las instituciones sanitarias en Extremadura?

- A) Eficiencia económica.
- B) Equidad y universalidad.
- C) Centralización del poder.
- D) Privatización progresiva.

70. En relación con la historia clínica, señale la respuesta correcta.

- A) Los pacientes no tienen derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia de su historia clínica.
- B) El derecho de acceso del paciente a su historia clínica es un derecho personalísimo, no pudiéndose ejercitar mediante representación legal.
- C) La cumplimentación de la historia clínica en los aspectos relacionados con la asistencia directa al paciente, será responsabilidad de los profesionales que intervengan en ella.
- D) La historia clínica debe tener una letra de identificación.

71. La gestión de la historia clínica se realizará a través de:

- A) La unidad de admisión y documentación clínica que cada especialidad médica tenga en el centro hospitalario.
- B) La unidad de urgencias clínicas.
- C) La unidad de admisión y documentación clínica.
- D) Los profesionales sanitarios que desarrollen su actividad en el centro hospitalario.

72. Una silla ergonómica, un reposapiés y la pantalla a la altura de los ojos, son ejemplos de:

- A) Decoración de oficina.
- B) Elementos de protección pasiva.
- C) Medidas preventivas frente a la fatiga postural y/o visual.
- D) Normas de imagen corporativa.

73. El uso de auriculares con micrófono y control de volumen en el puesto del telefonista se considera:

- A) Innecesario si se usa teléfono fijo.
- B) Obligatorio solo si lo exige el supervisor.
- C) Medidas ergonómicas recomendadas para evitar tensiones musculares y auditivas.
- D) Recomendado solo para personas con discapacidad.

74. ¿Cuál de las siguientes consecuencias está asociada a una sobrecarga cognitiva y emocional mantenida en el trabajo del telefonista?

- A) Aumento de la motivación.
- B) Mejora de la memoria operativa.
- C) Aparición del síndrome de burnout o desgaste profesional.
- D) Descenso del absentismo.

75. ¿Cuál es uno de los objetivos principales de la Ley de Igualdad entre mujeres y hombres de Extremadura?

- A) Desfavorecer la competencia laboral.
- B) Eliminar la discriminación por razón de sexo.
- C) Reducir la jornada laboral.
- D) Promover la natalidad.

76. Entendiendo la escucha activa como una técnica de comunicación que implica prestar atención plena y comprender el mensaje del interlocutor (tanto lo que dice como lo que siente), indique cuál de los siguientes puntos es clave para comprobar que se está realizando una escucha activa eficaz y beneficiosa:

- A) Empeorar la comunicación.
- B) Demostrar empatía.
- C) Crear conflictos.
- D) Generar desconfianza.

77. Según la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, ¿Cómo deben funcionar electrónicamente las Administraciones?

- A) A través de documentos en papel escaneados.
- B) Con sistemas seguros de identificación, firma electrónica y tramitación no automatizada.
- C) Con sistemas seguros de identificación, firma electrónica y tramitación automatizada.
- D) Con sistemas seguros de identificación y tramitación automatizada exclusivamente.

78. ¿Qué regula el artículo 39 de la ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público?

- A) Firma electrónica del personal.
- B) Código seguro de verificación.
- C) Portal de internet de las Administraciones.
- D) Actuación administrativa automática.

79. Con arreglo a lo establecido en la Ley 8/2011, de 23 de marzo de Igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Extremadura. ¿Qué órgano es el competente para aprobar el Plan Estratégico para la Igualdad entre mujeres y hombres?

- A) El Consejo Extremeño de Participación de las Mujeres.
- B) El Consejo de Gobierno de Extremadura.
- C) La Consejería competente en materia de Igualdad.
- D) El Instituto de la mujer de Extremadura.

80. Según el artículo 46 de la ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público ¿Qué deben hacer las administraciones con los documentos electrónicos a lo largo del tiempo?

- A) Garantizar su migración a nuevos formatos o soportes.
- B) Destruirlos cada 5 años.
- C) Imprimirlos y almacenarlos físicamente.
- D) Guardarlos en discos externos personales.

81. ¿Qué indicador puede usarse para medir la calidad de la atención telefónica sanitaria?

- A) Número de trabajadores del centro.
- B) Tiempo medio de espera, tasa de resolución y satisfacción del usuario.
- C) Tiempo medio de espera, cantidad de llamadas transferidas y satisfacción del usuario.
- D) Tiempo medio de espera, tasa de resolución y llamadas transferidas.

82. ¿Qué relación existe entre la calidad de la atención telefónica y la eficiencia del sistema sanitario público?

- A) Una atención telefónica eficaz reduce cargas innecesarias en los diferentes servicios.
- B) No existe relación directa entre ambas.
- C) La atención telefónica es la única responsable de buen funcionamiento del sistema sanitario público.
- D) La atención telefónica aumenta la demanda asistencial innecesaria.

83. ¿Cuál es el primer paso en cualquier intervención en una emergencia sanitaria?

- A) Administrar medicación de inmediato.
- B) Asegurar la escena y valorar riesgos.
- C) Trasladar al paciente.
- D) Preguntar a los testigos qué ocurrió.

84. Si un usuario se muestra agresivo verbalmente, ¿cuál es la mejor actuación?

- A) Colgar inmediatamente para que no interrumpa la marcha del servicio.
- B) Mantener la calma, redirigir la conversación al tema y fijar límites con respeto.
- C) Mantener la calma y responder con firmeza manteniendo el mismo nivel que adopte el usuario.
- D) Mantener la calma y dejarle hablar sin intervenir.

85. En el protocolo PAS (Proteger, alertar, socorrer), ¿qué implica la fase de “Proteger”?

- A) Dar abrigo a la víctima.
- B) Inmovilizar al herido.
- C) Evitar riesgos para víctimas, intervinientes y testigos.
- D) Llamar inmediatamente al 112.

86. En caso de emergencia, ¿qué tipo de evacuación se prioriza en áreas con pacientes críticos (UCI, quirófanos)?

- A) Evacuación total inmediata.
- B) Evacuación horizontal a zonas seguras del mismo nivel.
- C) Evacuación vertical hacia salidas de emergencias.
- D) Evacuación horizontal hacia salidas de emergencias.

87. ¿Qué debe garantizar la centralita de un Hospital durante la activación del Plan de Emergencia hospitalario?

- A) La trazabilidad, prioridad y continuidad de las comunicaciones internas y externas.
- B) El silencio en las líneas para evitar colapso de llamadas.
- C) Que las comunicaciones no excedan de 30 segundos de duración para poder atender rápidamente la siguiente llamada.
- D) Que solo se atiendan llamadas relacionadas con la emergencia.

88. Señala la respuesta correcta respecto a los términos de urgencias y emergencias en un hospital.

- A) Se trata de términos equivalentes.
- B) La urgencia no permite cierto margen de actuación.
- C) La emergencia requiere intervención inmediata.
- D) La emergencia siempre va seguida de traslado hospitalario.

89. Indique cuales de las siguientes respuestas es la correcta ante un usuario que llama llorando al hospital y dice que “no puede más”.

- A) “Tiene que calmarse y llamar cuando esté más tranquilo”.
- B) “No diga tonterías, todo se arregla”.
- C) “Estoy aquí para ayudarle, cuénteme qué le ocurre”.
- D) “No se preocupe, le escucho, pero tengo que decirle que, si le sirve de ayuda, siempre hay gente que está mucho peor”.

90. Si un usuario expresa pensamientos suicidas y tiene un plan definitivo, ¿qué acción es la más urgente?

- A) Pedirle que llame cuando esté más tranquilo y así poder ayudarle.
- B) Activar el protocolo de emergencia 112 o equipo interno.
- C) Acabar la llamada lo más rápido posible.
- D) Derivarlo a su centro de salud o directamente al hospital.

91. ¿Qué aptitud debe mantener el telefonista durante toda la llamada con un usuario vulnerable?

- A) Distancia emocional y silencio.
- B) Tono calmado y contención emocional.
- C) No implicarse.
- D) Rapidez en la llamada.

92. Señala algunas de las técnicas de gestión de conflictos entre trabajadores.

- A) Mediación imparcial y comunicación asertiva.
- B) Apoyo a una de las partes para terminar con el conflicto y principio de jerarquía en el caso de no se llegue a algún acuerdo entre las partes implicadas.
- C) Comunicación pasiva y ambigüedad en el reparto de tareas.
- D) Evitación del conflicto y mostrar desinterés por el mismo.

93. En una situación conflictiva, ¿qué efecto tiene la negación sistemática del problema por parte del responsable del equipo?

- A) Permite que las tensiones se resuelvan solas, empoderando a los integrantes.
- B) Garantiza la imparcialidad.
- C) Favorece la escalada del conflicto.
- D) Mejora la autonomía y marcha del equipo.

94. Para dar una buena contestación telefónica se deben tener en cuenta los siguientes criterios. Indicar el que NO sea correcto.

- A) La voz.
- B) El horario.
- C) El lenguaje.
- D) La escucha activa.

95. ¿Qué sistema permite la emisión simultánea de diferentes mensajes en distintas zonas de un hospital?

- A) Red analógica con cableado único.
- B) Matriz de audio digital multicanal con zonificación.
- C) Altavoces pasivos en serie.
- D) Megáfonos manuales por planta.

96. En los equipos de megafonía, el tipo de amplificador Clase D, digital de conmutación, se utiliza en hospitales para garantizar:

- A) Eficacia energética y térmica.
- B) Eficacia térmica.
- C) Eficiencia energética y estabilidad térmica.
- D) Eficiencia energética.

97. ¿Cuál es la función principal de un sistema de megafonía en un hospital?

- A) Sustituir al sistema telefónico interno en caso de catástrofe.
- B) Transmitir mensajes claros y rápidos de forma descentralizada ante situaciones ordinarias y/o de emergencias.
- C) Transmitir mensajes claros y rápidos de forma centralizada ante situaciones ordinarias y/o de emergencias.
- D) Sustituir al sistema telefónico interno en caso de catástrofe y transmitir mensajes claros y rápidos de forma descentralizada ante situaciones ordinarias y/o de emergencias.

98. Según el artículo 51.2 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, los servicios sanitarios y sociosanitarios de responsabilidad pública se coordinarán con el fin de:

- A) Alcanzar el desarrollo de objetivos con el aprovechamiento de los recursos económicos.
- B) Alcanzar todos los objetivos referentes a la salud de los ciudadanos.
- C) Alcanzar una homogeneidad de objetivos y un máximo aprovechamiento de recursos.
- D) Alcanzar una homogeneidad de objetivos y máximo aprovechamiento de los recursos médicos y ambientales.

99. Los centros de especialidades y resto de instituciones abiertas de Atención especializada quedarán vinculados a:

- A) La Gerencia del Área que corresponda geográficamente.
- B) El Hospital del Área.
- C) La Dirección Médica de Atención Primaria.
- D) La Dirección de Salud del Área.

100. La Atención de urgencias y emergencias, así como la Atención Sociosanitaria se presta:

- A) Sólo en Atención Primaria.
- B) Exclusivamente en Atención Especializada.
- C) En ambos niveles de atención, Primaria y Especializada.
- D) Únicamente en los centros de especialidades.

PREGUNTAS DE RESERVA.

1. El derecho a la portabilidad de los datos personales se ejercerá de acuerdo con lo establecido en:

- A) El artículo 20 del Reglamento (UE) 2016/679.
- B) El artículo 50 del Reglamento (UE) 2016/679.
- C) El artículo 40 del Reglamento (UE) 2016/679.
- D) El artículo 30 del Reglamento (UE) 2016/679.

2. ¿Qué título de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, regula la omisión del deber de socorro?

- A) Título IX
- B) Título V
- C) Título XIX
- D) Título II

3. Indica qué protocolo de comunicación digital es común en sistemas de megafonía IP hospitalarios de nueva generación.

- A) HDMI (High-Definition Multimedia Interface).
- B) SIP (Session Initiation Protocol).
- C) FTP (File Transfer Protocol).
- D) XML (Lenguaje de Marcado Extensible).

4. ¿Qué papel cumple la "escucha activa" en la comunicación sanitaria telefónica?

- A) Acelera el protocolo.
- B) Garantiza la comprensión reduciendo los errores en la atención al ciudadano.
- C) Sustituye al proceso administrativo.
- D) Se utiliza solo en llamadas de urgencia.

5. El vigente Estatuto de Autonomía de Extremadura consta de:

- A) 6 Títulos título más el Título Preliminar y 61 artículos.
- B) 6 Títulos más el Título Preliminar, y 92 artículos.
- C) 7 Títulos más el Título Preliminar, y 91 artículos.
- D) 7 Títulos más el Título Preliminar, y 62 artículos.

6. ¿Quién ostenta las funciones inspectoras y de cumplimiento de la normativa vigente en materia sanitaria en las zonas de salud?

- A) El personal sanitario del Equipo de Atención Primaria.
- B) Todo el personal sanitario del Equipo de Atención Primaria.
- C) El personal de gestión del Equipo de Atención Primaria.
- D) El personal sanitario de la Dirección de Salud del Área.

7. Para que se cree un consultorio local es necesario que el número de habitantes de una población sea:

- A) Igual a 50.
- B) Superior a 50.
- C) Igual o superior a 50.
- D) Inferior a 50.

8. El órgano que tiene las funciones del Defensor del Pueblo en la Comunidad Autónoma de Extremadura, según el Estatuto de Autonomía de Extremadura, se denomina:

- A) Personero del Común.
- B) Defensor de los consumidores y usuarios de Extremadura.
- C) Defensor de los derechos de los ciudadanos nacidos en España.
- D) Personero de los derechos de los ciudadanos españoles.