

**PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO**

**ACCESO: LIBRE  
CUPO: D.I.**

**CONCURSO-OPOSICIÓN PARA CUBRIR PLAZAS  
BÁSICAS VACANTES:**

**TELEFONISTA - OEP 2021**

**ADVERTENCIAS:**

- Compruebe que en su «**Hoja de Respuestas**» están sus datos personales, que son correctos, y **no olvide firmarla**.
- El **tiempo de duración de la prueba es de una hora y media**.
- **No abra** el cuadernillo hasta que se le indique.
- Para abrir este cuadernillo, rompa el precinto.
- Si observa alguna anomalía en la impresión del cuadernillo, solicite su sustitución.
- Este cuadernillo incluye las preguntas correspondientes a la «**PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO**».

**PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO**

- Esta prueba consta de 50 preguntas, numeradas de la 1 a la 50. Las preguntas de esta prueba deben ser contestadas en la «**Hoja de Respuestas**», numeradas de la 1 a la 50.
  - Cada respuesta correcta se valorará con 2 puntos.
  - Las contestaciones erróneas **NO** se penalizarán.
- 
- Todas las preguntas tienen 3 respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas la correcta.
  - Solo se calificarán las respuestas marcadas en su «**Hoja de Respuestas**».
  - Compruebe siempre que el número de respuesta que señale en su «**Hoja de Respuestas**» es el que corresponde al número de pregunta del cuadernillo.
  - Este cuadernillo puede utilizarse en su totalidad como borrador.
  - No se permite el uso de calculadora, libros ni documentación alguna, móvil ni ningún otro dispositivo electrónico.

**SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR SU «HOJA DE RESPUESTAS», LEA MUY ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE SE ADJUNTAN A ESTE CUADERNILLO.**

**ESTE CUESTIONARIO DEBERÁ ENTREGARSE EN SU TOTALIDAD AL FINALIZAR EL EJERCICIO. Si desean un ejemplar pueden obtenerlo en la página web del SAS ([www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud)).**

**ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN  
DEL TRIBUNAL**

**TELEFONISTA D.I. 2021**  
**TURNO LIBRE**

**CUESTIONARIO**  
**TEÓRICO**

---

- 1 La Sede del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía está en:**
- A) Granada
  - B) Málaga
  - C) Sevilla
- 2 La Ley General de Sanidad (LGS) fue aprobada en:**
- A) 1986
  - B) 1996
  - C) 2006
- 3 Según el decreto 462/1996, por el que se modifica el Decreto 105/1986, de ordenación de la asistencia sanitaria especializada y de órganos de dirección de los hospitales, la Junta Facultativa se renovará:**
- A) Cada 4 años
  - B) Cada 5 años
  - C) Cada 6 años
- 4 El órgano paritario y colegiado de participación, destinado a consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos, se denomina:**
- A) El comité de Seguridad y Salud
  - B) Unidad de Prevención de Riesgos Laborales
  - C) Unidad de Coordinación de Prevención
- 5 ¿Qué es la igualdad de género?**
- A) Que hombres y mujeres sean idénticos
  - B) Que hombres y mujeres sean distintos
  - C) Que hombres y mujeres tienen los mismos derechos
- 6 Señale de las siguientes opciones cual es una RETRIBUCIÓN BÁSICA:**
- A) Complemento de Carrera Profesional
  - B) Complemento Específico
  - C) Trienios

- 7 Según la Ley básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, los centros sanitarios conservaran la documentación clínica:**
- A) Como mínimo 3 años contados desde la fecha de alta de cada proceso asistencial
  - B) Como mínimo 5 años contados desde la fecha de alta de cada proceso asistencial
  - C) Como mínimo 10 años contados desde la fecha de alta de cada proceso asistencial
- 8 En que artículo de la Constitución Española de 1978 se señala que "España se constituye como un Estado Social y Democrático de Derecho":**
- A) artículo 1
  - B) artículo 2
  - C) artículo 3
- 9 Según la Constitución Española la forma política del Estado Español es:**
- A) Monarquía Parlamentaria
  - B) Monarquía Absoluta
  - C) Monarquía Liberal
- 10 ¿Qué institución crea la Constitución Española para la defensa de los derechos comprendidos en su Título I?**
- A) El Consejo de Estado
  - B) El Defensor del Pueblo
  - C) El Consejo General del Poder Judicial
- 11 Los miembros del Parlamento Andaluz son los diputados y diputadas elegidos por una periodo de:**
- A) 4 años
  - B) 5 años
  - C) 6 años
- 12 El Presidente del Tribunal de Justicia de Andalucía es nombrado por el Rey a propuesta de:**
- A) Consejo General del Poder Judicial
  - B) Presidente de la Junta de Andalucía
  - C) Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía

**13 Según la Ley de Salud de Andalucía, el marco territorial elemental para prestación de la Atención Primaria de Salud se denomina:**

- A) Distrito de Atención Primaria
- B) Zona Básica de Salud
- C) Área de Gestión Sanitaria

**14 El Servicio Andaluz de Salud fue creado en:**

- A) 1986
- B) 1992
- C) 1982

**15 En el Servicio Andaluz de Salud, el modelo de organización de gestión unitaria de los niveles de Atención Primaria y Hospitalaria, en una demarcación territorial específica, se denomina:**

- A) Distrito de Atención Primaria
- B) Área de Gestión Sanitaria
- C) Área hospitalaria

**16 ¿Qué es el protocolo de telefonía IP?**

- A) Protocolo de telefonía por Internet
- B) Protocolo de telefonía inespecífica
- C) Protocolo de telefonía internacional

**17 ¿Qué es el Roaming?**

- A) Es el servicio que te permite utilizar el móvil cuando viajas temporalmente fuera del país donde vives habitualmente
- B) Es el servicio que te permite activar la función de número oculto en el móvil
- C) Es el servicio que te permite activar la agenda de números favoritos en el móvil

**18 ¿Cuál es la norma ISO que recoge los requisitos de los sistemas de gestión de calidad de las organizaciones?**

- A) Norma ISO 14001
- B) Norma ISO 9001
- C) Norma ISO 27001

**19 La Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) puede: (SEÑALE LA CORRECTA)**

- A) Transportar voz y datos a través de una misma conexión
- B) Transportar sólo voz a través de una misma conexión
- C) Transportar sólo datos a través de una misma conexión

**20 En los sistemas ofimáticos, ¿Qué son las hojas de cálculo?**

- A) Una hoja de cálculo es un software de aplicación informática que se basa en un sistema de celdas verticales y horizontales que conforman entre si filas y columnas
- B) Una hoja de cálculo es un programa de procesamiento de texto
- C) Una hoja de cálculo es un sistema operativo multiusuario

**21 ¿Qué es Libreoffice Calc?**

- A) Un gestor de hojas de cálculo
- B) Un procesador de textos
- C) Una aplicación informática para la creación, edición, modificación y procesamiento de textos

**22 En el sistema de gestión de calidad, norma ISO 9001, la Dirección debe asegurarse que la política de calidad es:**

- A) Adecuada al propósito de la organización
- B) Es comunicada y entendida dentro de la organización
- C) Las opciones A) y B) son correctas

**23 En la señalización de seguridad óptica las señales de color verde, indican:**

- A) Fuera de peligro, seguridad
- B) Peligro, detención o prohibido
- C) Obligación

**24 En la comunicación, al conjunto de signos que le permite al emisor transmitir el mensaje de forma que el receptor pueda entenderlo, se le denomina:**

- A) Canal
- B) Código
- C) Transmisión

**25 La escucha activa consiste en:**

- A) Escuchar con atención interrumpiendo a quien habla cuando no lleva razón
- B) Aquella en la que la persona que escucha no responde a la persona que habla
- C) Escuchar con mucha atención sin interrumpir ni juzgar lo que dice la otra persona

**26 Conforme al Libro de Estilo del SAS, ¿Cuál debe ser el tratamiento de los profesionales adecuado para dirigirse a los usuarios adultos?**

- A) El Manual de Estilo del SAS no hace referencia al tratamiento adecuado pues se considera un tema anticuado y ya superado
- B) De “tú” pues refleja confianza y acercamiento entre quien lo dispensa y quien lo recibe
- C) De “usted” pues refleja profesionalidad por quien lo dispensa y respeto por quién lo recibe

**27 Indique cuál de las siguientes opciones NO es un derecho del paciente en el Servicio Andaluz de Salud:**

- A) Mantener una comunicación clara y fluida con el personal sanitario
- B) Obtener una segunda y tercera opinión médica
- C) Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres

**28 Indique cuál de las siguientes opciones NO es un deber del paciente en el Servicio Andaluz de Salud:**

- A) Tratar con dignidad, respeto y cortesía al personal que le atiende
- B) Abonar las facturas que le presente el médico de familia
- C) Cuidar y hacer uso racional de los recursos y las instalaciones

**29 ¿Qué significa “VoIP”?**

- A) Es el protocolo que se utiliza para hacer llamadas de voz a través de internet
- B) Es el protocolo que se utiliza para hacer llamadas virtuales desde una central telefónica digital
- C) Es el nombre que recibe el terminal telefónico fijo instalado en todas las consultas externas

**30 ¿Qué es HIPATH 4000?**

- A) Es uno de los entornos diferenciados de telefonía fija de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía
- B) Es un servicio de telefonía fija de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía para casos puntuales, en los que se mantiene la infraestructura previamente existente con la integración en la nueva plataforma
- C) Las opciones A) y B) son correctas

**31 Los elementos de la comunicación son:**

- A) Agentes, Mensajes, Canal y contexto
- B) Solamente Agentes
- C) Solamente Mensajes y canal

**32 ¿Qué son líneas RDSI?**

- A) La línea colectiva RDSI está activada en la centralita por el operador de la red telefónica y permite contactar a través de un único número con varios dispositivos con puertos RDSI. Las líneas RDSI se conectan prácticamente a un solo puerto virtual
- B) Las línea RSDI es la línea principal de una gran centralita
- C) Las Líneas RDSI se conectan a varios puertos virtuales

**33 Señale la correcta. Cuándo nos hablan por teléfono:**

- A) Deberemos guardar silencio aplicando las técnicas de escucha activa, con la finalidad de que el ciudadano aprecie que no solo le estamos oyendo sino escuchando
- B) Interrumpirlo cada vez que no nos guste lo que dice
- C) Imponer nuestro criterio sin dejarle que se exprese

**34 En la atención telefónica, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es NO es correcta?**

- A) Dejar que el teléfono suene 1 minuto antes de cogerlo
- B) Responder rápidamente contestando al teléfono lo antes posible
- C) En cada saludo se debe usar la espontaneidad, hablando con voz clara y pausada

**35 En cuanto al tratamiento de las reclamaciones producidas de forma agresiva, señale una de las reglas a seguir para disminuir esa agresividad mostrada por parte del emisor del mensaje**

- A) Recoger siempre con calma y consideración la reclamación, poniendo al emisor del mensaje en condiciones psicológicas, físicas y materiales, favorables al diálogo
- B) Ponerse a la altura del emisor, igualando su agresividad
- C) Ignorarlo por completo y colgar el teléfono

**36 La Unidad Central de Proceso en un Sistema Informático UCP ó CPU es:**

- A) Como sus iniciales indican Unidad Central Politécnica
- B) Lugar donde se procesa todo el contenido informático, excepto los datos numéricos
- C) Lugar donde se interpretan y ejecutan las instrucciones de los programas que se almacenan en la Memoria Principal

**37 De las siguientes afirmaciones sobre la Memoria USB (flash), señale la correcta**

- A) Es un dispositivo con escasa capacidad de almacenamiento de información
- B) Se ha convertido en el Sistema de almacenamiento y transporte personal de datos más utilizado
- C) La información almacenada en la Memoria USB no se puede modificar

**38 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?**

- A) La Webcam es una pequeña cámara digital, la cual puede capturar imágenes y transmitir las a través de Internet
- B) Las cámaras web no necesitan una computadora para transmitir las imágenes
- C) La conexión de una webcam nunca es a través del puerto USB

**39 Cuando hablamos de mensaje, entendemos que hablamos de:**

- A) El receptor
- B) El emisor
- C) El contenido

**40 En Libreoffice Calc los nombres de las hojas aparecen en la parte:**

- A) Superior de la pantalla
- B) Lateral derecho de la ventana
- C) Inferior de la pantalla

**41 La red de telefonía convencional es conocida como red de telefonía básica (RTB) o también:**

- A) Red Común de Telefonía C (RCT)
- B) Telefonía de Red Comunitaria (TRC)
- C) Red de Telefonía Conmutada (RTC)

**42 La distancia de la pantalla del ordenador a los ojos es un factor a tener en cuenta, esta distancia estará en función del tamaño y forma de los caracteres, pero no debe ser inferior a:**

- A) 55 centímetros
- B) 40 centímetros
- C) 30 centímetros

**43 En Servicio de Red Inteligente, el servicio 901 es:**

- A) Un servicio de llamada gratuita
- B) Un servicio de línea de negocio
- C) Un servicio de pago compartido

**44 Cuando los receptores no son capaces de mantener la atención e interés del interlocutor, el mensaje que se trasmite se convierte en algo monótono y aburrido, y posiblemente el interlocutor se distraiga y no reciba el mensaje de forma adecuada y pierda el interés sobre lo que se le está indicando, para ello es importante tener en cuenta:**

- A) Subir el volumen de voz
- B) Nuestro lenguaje corporal no afecta a la comunicación
- C) Emitir de forma clara las palabras

**45 El/La Telefonista de un centro sanitario: (responda la correcta)**

- A) No depende del departamento de servicios generales
- B) Son normalmente el primer contacto que tiene cualquier usuario con el centro sanitario, por lo que su gestión no representa gran importancia
- C) Por su propio contenido funcional, las personas que desempeñan esta ocupación tienen que mantener contactos con todas las áreas del centro y los usuarios de las mismas

**46 ¿Cuál de las siguientes competencias y habilidades NO es propia del telefonista?**

- A) Capacidad de escuchar
- B) Capacidad de orientar al usuario
- C) Elaborar informes periódicos sobre la actividad asistencial del Hospital

**47 El Sistema de Gestión Ambiental definido a nivel corporativo en el Servicio Andaluz de Salud es el:**

- A) SGA
- B) GSA
- C) SIGA

**48 El Servicio Andaluz de Salud tiene como objetivo prestar atención sanitaria a los ciudadanos, ofreciendo servicios sanitarios de calidad, para ello debe asegurar:**

- A) La accesibilidad
- B) La equidad
- C) Las opciones A) y B) son correctas

**49 Según el Estatuto de Autonomía para Andalucía, la Cámara de Cuentas, que controla la actividad económica del sector público de Andalucía, depende de:**

- A) El Parlamento de Andalucía
- B) El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía
- C) El Presidente de la Junta de Andalucía

**50 Según el Decreto 197/2007, por el que se establece la estructura, organización y funcionamiento de los servicios de Atención Primaria de Salud en el ámbito del SAS, el titular de la Dirección de la Unidad de Gestión Clínica estará en posesión de:**

- A) Título de Médico
- B) Titulación universitaria sanitaria
- C) Cualquier titulación universitaria



## **INSTRUCCIONES PARA LAS PERSONAS Opositoras:**

Las personas opositoras están obligadas a colaborar en el correcto desarrollo del examen cumpliendo las siguientes instrucciones; en caso contrario nos veríamos obligados a pedirle que abandone el examen.

**EL INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES QUE A CONTINUACIÓN LE DETALLAMOS SUPONDRÁ LA EXPULSIÓN DEL PROCESO.**

### **SOBRE LA UTILIZACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES Y OTROS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS:**

- ESTÁ PROHIBIDA LA ENTRADA AL AULA Y PUESTO DE EXAMEN con MÓVIL (o cualquier otro dispositivo electrónico conectado a datos).
- En caso de que necesite algún dispositivo electrónico por tema médico o relacionado con medidas de seguridad en el ámbito de la violencia de género, informe de ello a su entrada en el aula, y le indicarán qué instrucciones específicas debe seguir.
- SI SE LE HUBIERA OLVIDADO DEJARLO EN CASA O A UN ACOMPAÑANTE, TIENE QUE PONERLO EN CONOCIMIENTO Y ENTREGÁRSELO A LOS RESPONSABLES DEL AULA, QUE LO CUSTODIARÁN HASTA FINALIZAR SU PRUEBA:
- Para ello le entregarán un sobre con autopegado, en el que deberá escribir su DNI, nombre y apellidos, introducir el dispositivo apagado en el sobre, cerrarlo y dejarlo claramente visible en su mesa de examen para que, antes del inicio del reparto de los cuadernillos de examen, sea depositado por las personas de la organización en la mesa del responsable del aula.
- Finalizada la prueba, podrá recoger su móvil tras la presentación de su DNI.

### **SOBRE EL CORRECTO DESARROLLO DE LA PRUEBA:**

- ENCIMA DE LA MESA DE EXAMEN SÓLO PUEDEN ESTAR su documento identificativo (DNI, pasaporte), el cuadernillo de examen y la hoja de respuesta que se le entreguen, el/ los bolígrafo/s y, en su caso, una botella de agua y caramelos. Los enseres personales, como bolsos, carteras, mochilas, etc., debe colocarlos en el suelo, a sus pies.
- ESTÁ TOTALMENTE PROHIBIDO CUALQUIER TIPO DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS Opositoras Y ENTRE ESTAS Y EL EXTERIOR, ASÍ COMO EL USO Y TENENCIA DE DISPOSITIVOS MÓVILES.
- NO ESTÁ PERMITIDO LEVANTARSE DEL ASIENTO NI SALIR DEL AULA EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA HASTA EL MOMENTO EN QUE SE INICIE EL EJERCICIO. Después, podrá ir al baño, siempre acompañado por uno de los vigilantes del aula.

### **SOBRE EL CONTENIDO DEL CUADERNILLO DE EXAMEN:**

- Iniciada la prueba, si observa alguna anomalía en la impresión del cuadernillo, levante la mano y, cuando le atiendan, solicite su sustitución.
- Si entiende que existen preguntas confusas, incorrectamente formuladas o con respuestas erróneas, **LE RECORDAMOS QUE LA/S ALEGACIÓN/ES A LA/S PREGUNTA/S HA DE REALIZARSE A TRAVÉS DE LA V.E.C. EN LOS TRES DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN.**

**NO ESTÁ PERMITIDO INTERRUPIR EL CORRECTO DESARROLLO DEL EXAMEN.**

**ANTE CUALQUIER CUESTIÓN O INCIDENCIA QUE TENGA, LEVANTE LA MANO Y ESPERE SENTADO/A Y EN SILENCIO A QUE LE ATIENDAN LAS PERSONAS QUE ESTAN VIGILANDO EL DESARROLLO DE LA PRUEBA.**

