



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD



# PROCESO SELECTIVO PARA ACCESO A LA CONDICIÓN DE PERSONAL ESTATUTARIO FIJO (Resolución de 21-12-2022)

Categoría: **TELEFONISTA**

## ADVERTENCIAS:

- **No abra este cuestionario** hasta que se le indique. Para hacerlo introduzca la mano en el cuadernillo y con un movimiento ascendente rasgue el lomo derecho (ver figura esquina inferior derecha).
- Marque las respuestas con bolígrafo negro, o en su defecto, azul. Compruebe siempre que la marca que va a señalar en la «Hoja de Examen» corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- El tiempo de realización de este ejercicio es de **120 minutos**.

## PRIMERA PARTE

- Esta prueba consta de 50 preguntas y 5 de reserva, con tres respuestas alternativas cada una, siendo sólo una de ellas correcta.
- Las preguntas de esta prueba deben ser contestadas en la «Hoja de Examen» en la zona correspondiente a «PRIMERA PARTE», entre los números 1 y 55.
- Todas las preguntas de esta prueba tienen el mismo valor.

## SEGUNDA PARTE - SUPUESTO PRÁCTICO

- Esta prueba consta de 1 supuesto práctico: con 4 preguntas y 1 de reserva, con tres respuestas alternativas cada una, siendo sólo una de ellas correcta.
- Las preguntas del supuesto práctico deben ser contestadas en la «Hoja de Examen», en la zona correspondiente a «2ª PARTE - SUPUESTO PRÁCTICO», entre los números 1 y 5.
- Todas las preguntas de esta prueba tienen el mismo valor.

- La puntuación máxima posible del presente ejercicio será de 100 puntos.
- No serán valoradas las preguntas no contestadas ni aquellas en las que las marcas o correcciones efectuadas no se ajusten a las indicaciones dadas en la «Hoja de Examen».
- Si observa alguna anomalía en la impresión del cuestionario, solicite su sustitución.
- No se permite el uso de calculadora, libros ni documentación alguna, móvil ni ningún otro elemento electrónico.

**– SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR EN LA «HOJA DE EXAMEN» LEA MUY ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE FIGURAN AL DORSO DE LA MISMA.**  
**– ESTE CUESTIONARIO PUEDE UTILIZARSE COMO BORRADOR Y NO SERÁ NECESARIA SU DEVOLUCIÓN AL FINALIZAR EL EJERCICIO.**

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DEL TRIBUNAL



- 1.- El capítulo IV de la Ley 55/2003, del Estatuto Marco, configura los derechos y deberes del personal estatutario. Señale cuál de los siguientes es regulado por dicha norma como un deber:
- A) Cumplir el régimen sobre incompatibilidades.
  - B) El encuadramiento en el Régimen General de la Seguridad Social, con los derechos y obligaciones que de ello se derivan.
  - C) Recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- 2.- Un terminal IP es un dispositivo hardware con forma de teléfono que:
- A) Utiliza una conexión Wifi.
  - B) Utiliza una conexión RDSI.
  - C) Utiliza una conexión de red de datos.
- 3.- La Constitución Española reconoce explícitamente en su artículo 43:
- A) El derecho y el deber de los ciudadanos a la salud.
  - B) El derecho a la protección de la salud.
  - C) El derecho a la atención sanitaria y a la financiación de la administración central.
- 4.- ¿Qué función le corresponde a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social?
- A) Vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
  - B) Asesoramiento sobre la normativa legal.
  - C) El estudio sobre las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo.
- 5.- ¿Qué es en telefonía "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 cada uno de los despachos de trabajo.
- 6.- ¿Cuál es una habilidad social muy importante para que fluya la comunicación en el desarrollo de la labor de un telefonista?
- A) La empatía.
  - B) La autosuficiencia.
  - C) La escucha pasiva.
- 7.- No es obligación del ciudadano, según el artículo 11 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, general de Sanidad.
- A) Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.
  - B) Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
  - C) Utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos.
- 8.- Según el tipo de modulación, pueden clasificarse los radioenlaces en:
- A) Radioenlaces visuales y radioenlaces digitales.
  - B) Radioenlaces analógicos y radioenlaces conectivos.
  - C) Radioenlaces analógicos y radioenlaces digitales.
- 9.- El personal estatutario de los servicios de salud se clasifica atendiendo:
- A) Exclusivamente a la función desarrollada.
  - B) Solo se requiere el título exigido en la convocatoria.
  - C) A la función desarrollada, al nivel del título exigido para el ingreso y al tipo de nombramiento.
- 10.- ¿Cuál es el elemento que da lugar a un fallo en el proceso de comunicación?
- A) Adivinar el receptor lo que piensa que va a decir el emisor y adelantarse a darle su opinión.
  - B) Ser asertivo.
  - C) Relación coherente entre el lenguaje oral y el lenguaje no verbal del emisor.

11.- La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales regula:

- A) Las obligaciones que tienen los trabajadores en su relación con la empresa
- B) Los derechos de la Administración de protección de sus instalaciones y equipos.
- C) Los derechos de los trabajadores a una protección eficaz en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

12.- El artículo 7 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos determina lo siguiente en relación con las condiciones para el consentimiento (señale la respuesta **INCORRECTA**):

- A) Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.
- B) Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo.
- C) La retirada del consentimiento afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada. Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello.

13.- Señale la respuesta **correcta** en relación con las páginas amarillas:

- A) Han desaparecido en 2021, tanto en versión digital como en papel.
- B) Ha desaparecido en 2022 la versión en papel.
- C) Ha desaparecido en 2021 la versión en papel.

14.- Una vez superadas las posibilidades de diagnóstico y tratamiento de la atención primaria, los usuarios del Sistema Nacional de Salud tienen derecho, en el marco de su Área de Salud:

- A) A ser vacunados, siempre que presenten debidamente sus informes de regularización comunitaria.
- B) A ser atendidos en los servicios especializados hospitalarios.
- C) A ser vinculados a un Área de Salud de Atención Primaria.

15.- ¿Qué medidas individuales podemos tomar para prevenir los problemas de la voz? Señale la respuesta **correcta**.

- A) Uso de técnicas que aumenten al máximo la tensión muscular.
- B) Respirar por la nariz y no por la boca, evitando que se reseque la laringe.
- C) Mantener una postura horizontal para no limitar la producción vocal.

16.- Un cable de pares está formado por hilos de:

- A) Cobre.
- B) Plata.
- C) Aluminio.

17.- El artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos señala que el tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones (señale la **INCORRECTA**):

- A) El interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos.
- B) El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.
- C) El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales únicamente del interesado.

- 18.- En relación con las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano:
- A) La información es siempre general y se facilitará obligatoriamente a todos los ciudadanos.
  - B) La información encomendada a las unidades y oficinas podrá ser general o particular.
  - C) La información particular únicamente puede ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesado y no a sus representantes legales.
- 19.- El número de teléfono de emergencias es:
- A) 911.
  - B) 061.
  - C) 112.
- 20.- Conforme a los términos establecidos en la Constitución y en la legislación específicamente aplicable para el personal estatutario, se considera un derecho colectivo:
- A) Respetar la Constitución y todo el ordenamiento jurídico.
  - B) Disponer de servicios de prevención y de órganos representativos en materia de seguridad laboral.
  - C) Cumplir con diligencia las instrucciones recibidas de sus superiores jerárquicos en relación con las funciones propias de su nombramiento.
- 21.- La tarjeta sanitaria emitida por el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) será válida y permitirá el acceso a los servicios sanitarios de:
- A) Castilla y León.
  - B) Ceuta.
  - C) Todas son correctas.
- 22.- ¿Qué se valorará para considerar un riesgo grave e inminente desde el punto de vista de su gravedad?
- A) Que resulte probable racionalmente y que se materialice en un futuro inmediato.
  - B) El uso de cualquier maquinaria que pueda provocar algún peligro para los trabajadores.
  - C) El tipo de riesgo y el número de posibles afectados.
- 23.- Entre los componentes de un sistema de megafonía, generalmente se encuentran:
- A) Únicamente micrófonos y amplificadores.
  - B) Cable coaxial, par trenzado, fibra óptica, router y líneas telefónicas.
  - C) Micrófonos, unidad de control, unidad de conmutación y amplificadores.
- 24.- Una dirección IP es una etiqueta numérica que identifica a una interfaz de un dispositivo (habitualmente un ordenador) dentro de una red que utilice el protocolo IPv4. ¿Cuál de las siguientes es una dirección IP válida?
- A) www.ingesa.es
  - B) 192.168.200.195
  - C) \\Servidor\Impresoras\HP2810\
- 25.- En Word, ¿qué combinación de teclas podemos utilizar para buscar texto en un documento?
- A) Ctrl + C.
  - B) Ctrl + F.
  - C) Ctrl + B.
- 26.- En cuanto a quién puede tener acceso a la información médica, señale la **incorrecta**.
- A) Se les facilita a los servicios médicos que estén incluidos en el servicio de Vigilancia de la salud de los trabajadores.
  - B) A los representantes de los trabajadores.
  - C) Al trabajador interesado al que se le ha realizado el reconocimiento médico.

- 27.- La Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) puede:
- 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.
- 28.- La tecnología que contiene las normas, recursos y protocolos de Internet necesarios para poder digitalizar la transmisión de la voz entre dispositivos se denomina:
- A) ADSL.
  - B) VoIP.
  - C) RDSI.
- 29.- Señale la respuesta **INCORRECTA**. En caso de emergencia, las personas que profesionalmente se encargan de la atención telefónica dentro de una empresa o institución tienen que:
- A) Despejar todas las líneas telefónicas.
  - B) Establecer y canalizar rápidamente todas las comunicaciones referidas al jefe de emergencias.
  - C) Abandonar su puesto siguiendo el plan de evacuación ante emergencia, derivando todas las comunicaciones entrantes al teléfono del jefe de emergencias.
- 30.- A través de qué documento puedes acceder a las prestaciones de asistencia sanitaria:
- A) Tarjeta sanitaria individual.
  - B) Documento de Identificación Nacional.
  - C) Documento de empadronamiento.
- 31.- Los terminales de teléfonos IP, tienen implementada la posibilidad de ser alimentados eléctricamente a través de la red de datos, es decir, la LAN proporciona al teléfono la electricidad que necesita para funcionar. Esta tecnología se conoce con el nombre:
- A) Energy Power.
  - B) Alimentación integrada.
  - C) Power over Ethernet.
- 32.- Se denomina radioenlace:
- A) A cualquier interconexión entre terminales de telecomunicación efectuada por ondas radioeléctricas.
  - B) A una serie de equipos que se encargan de reproducir mensajes sonoros a través de unos altavoces ubicados estratégicamente en la edificación.
  - C) Al conjunto de instalaciones, conductores y equipos necesarios para la generación, el transporte y la distribución de la energía eléctrica.
- 33.- ¿Qué quieren decir las siglas CCO en el correo electrónico? Señale la opción **CORRECTA**:
- A) Compartir certificado oficial.
  - B) Destinatario en copia oculta.
  - C) Con copia oficial.
- 34.- En las redes de telecomunicación, ¿Cuál de los siguientes se considera un medio de transmisión no guiado o inalámbrico (en el que se propagan las señales a través del aire o del vacío en forma de onda electromagnética)?:
- A) Microondas.
  - B) Fibra óptica.
  - C) Par trenzado.
- 35.- En relación con el programa de quejas y sugerencias en la Administración General del Estado:
- A) Deberán ser formuladas únicamente presencialmente o por medios telemáticos.
  - B) Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables.
  - C) Los usuarios recibirán constancias de su presentación a través del medio que la Administración estime oportuno.

36.- De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, ¿qué ámbito de los descritos no tiene la consideración de categoría especial de datos personales según el artículo 9 del RGPD?

- A) Los datos relativos a la orientación sexual.
- B) Los datos genéticos y biométricos.
- C) Los datos de menores.

37.- La PBX:

- A) Únicamente funciona con terminales inalámbricos.
- B) Evita conectar todos los teléfonos de la empresa de manera separada a la red pública y que haya que tener una línea propia por cada extensión.
- C) Solo permite tener 10 extensiones.

38.- En Excel, ¿Qué indica un triángulo rojo en la zona derecha arriba de la celda?

- A) Indica que la celda está bloqueada.
- B) Indica que hay un comentario asociado a esa celda.
- C) Indica que la celda está activa.

39.- En cuanto a los sistemas de comunicación, los Planes de Catástrofes Externas e Internas para cada centro deberá incluir la dotación de recursos existentes en el centro de:

- A) Telefonía conmutada convencional.
- B) Megafonía interior.
- C) Ambas respuestas son correctas.

40.- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, define **encargado del tratamiento o encargado**:

- A) Persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento.
- B) Persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- C) Persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo al que se comuniquen datos personales.

41.- Los terminales analógicos:

- A) Trasmiten la señal a través de una red de datos.
- B) Pueden ser conectados a través de la red telefónica pública analógica directamente, sin necesidad de interfaces especiales.
- C) Convierten las ondas de voz en numeración binaria.

42.- ¿Cuál es la definición **correcta** de afonía?

- A) Pérdida total de la voz.
- B) Alteración de la voz cantada.
- C) Alteración de la voz en cualquiera de las tres cualidades: altura, intensidad o timbre.

43.- En informática, ¿qué es Windows 10?, señale la opción **CORRECTA**:

- A) Un programador de datos.
- B) Un sistema operativo.
- C) Un documento Word.

44.- ¿Cuál es la duración del código de identificación personal del Sistema Nacional de Salud?:

- A) Tres años.
- B) Diez años.
- C) A lo largo de la vida.

- 45.- ¿Cuál de las siguientes **NO** es una medida preventiva colectiva para evitar forzar la voz?
- A) Cumplimiento de las condiciones ambientales de los lugares de trabajo establecidas en el Real Decreto 486/1997: temperatura, humedad, corrientes de aire y ventilación.
  - B) Aumentar el ruido ambiental.
  - C) Disponer de fuentes de agua potable.
- 46.- Entre los componentes de radioenlace, generalmente se encuentran:
- A) Estaciones terminales y estaciones repetidoras externas al sistema, antenas y elementos de supervisión y control.
  - B) Estaciones terminales y estaciones repetidoras intermedias con sus equipos transceptores (transmisores-receptores), antenas y elementos de supervisión y control.
  - C) Estaciones terminales y estaciones repetidoras intermedias con sus equipos transceptores (transmisores-receptores), no incluyéndose las antenas ni los elementos de supervisión y control.
- 47.- ¿Qué es la intranet?
- A) Intranet es una red informática a la que cualquiera puede acceder.
  - B) Intranet es una red informática privada y principalmente usada por empresas y organismos oficiales.
  - C) Intranet es una red informática privada y que está en desuso por empresas y organismos oficiales.
- 48.- Señale de las siguientes afirmaciones la **CORRECTA** que detalle la utilidad del correo electrónico:
- A) Con el correo electrónico puedes contactar exclusivamente con usuarios a nivel nacional.
  - B) A través del correo electrónico puedes intercambiar información, mensajes, imágenes y archivos.
  - C) El correo electrónico es un servicio de internet para el intercambio de mensajes a otros usuarios con un coste económico.
- 49.- Señale la opción **CORRECTA**. ¿Qué es obligatorio que contenga una tarjeta sanitaria?
- A) Domicilio.
  - B) Fecha de nacimiento.
  - C) Rótulos de "Sistema Nacional de Salud" y "Tarjeta Sanitaria".
- 50.- La voz como herramienta de trabajo. Factores de riesgo. ¿Qué factor de los que se indican a continuación es un factor de riesgo ambiental?
- A) Falta de humedad.
  - B) Uso del volumen de la voz muy alto.
  - C) Mala respiración.

## PREGUNTAS DE RESERVA

51.- El artículo 4 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos señala que debemos entender por *elaboración de perfiles*:

- A) Todo conjunto estructurado de datos personales, accesibles con arreglo a criterios determinados, ya sea centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica.
- B) Toda forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar datos personales para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física.
- C) Toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.

52.- El artículo 43 de la Constitución Española está recogido en el:

- A) Título I - Capítulo II - Sección 2ª De los derechos y deberes de los ciudadanos.
- B) Título I - Capítulo II - Sección 1ª De los derechos fundamentales y de las libertades públicas.
- C) En el Título I - Capítulo III De los principios rectores de la política social y económica.

53.- Los terminales telefónicos que se utilizan en las centrales telefónicas PBX se conectan mediante un cable telefónico con conector:

- A) DR1.
- B) RJ45.
- C) R4D2.

54.- En telefonía móvil las centrales de conmutación:

- A) Son las encargadas de transmitir y recibir la señal.
- B) Son las que permiten la conexión entre dos terminales concretos.
- C) Son las encargadas de recoger o enviar la señal a la estación base.

55.- 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).



## SUPUESTO PRÁCTICO

Carmen trabaja como telefonista en el Hospital de Ceuta. Como buena profesional, dentro de su labor tiene días buenos y algunos algo difíciles como hoy, donde se le ha presentado una situación complicada.

Al comienzo de su jornada ha atendido a un usuario bastante irritado, lo que le ha generado un gran desgaste emocional, pero ha gestionado el problema de forma satisfactoria reduciendo la situación. El resto del día transcurrió de la forma esperada.

1.- A las nueve, Carmen recibe una llamada de un usuario que empieza a explicarle la problemática que tiene en relación a una cita médica. Ante esta situación Carmen atiende perfectamente al usuario ya que:

- A) Inmediatamente y sin más preámbulos lo pone en contacto con un superior.
- B) Lo escucha asertivamente y recaba la información precisa, como primer paso.
- C) Le asegura que va a solucionar su problema.

2.- Carmen decide pasar la llamada del usuario al departamento ante el que quiere exponer su problema, pero la extensión está ocupada y debe dejar al interlocutor en espera, ante ello la telefonista deberá:

- A) Hacer una intrusión en la conversación de la extensión a la que quiere pasar la llamada.
- B) Amablemente disuadirlo de que espere.
- C) Informarle del motivo por el que se le va a poner en espera.

3.- Carmen ha dejado la llamada del usuario en espera mientras sigue atendiendo otras llamadas, pero está monitorizando dicha llamada. ¿En qué consiste monitorizar la llamada?

- A) Comunicar a intervalos al usuario que su llamada continua en espera.
- B) Visualizar en pantalla el estado de la llamada.
- C) Comunicar al usuario que cuelgue y se le llamará en un corto intervalo de tiempo.

4.- Carmen ha conseguido que el usuario comprenda que ella no es responsable de lo ocurrido. ¿Cuál de estas actuaciones es la correcta para gestionar una situación de comunicación agresiva?

- A) Negar categóricamente las imputaciones que se le achacan.
- B) Aceptar una responsabilidad que no se tiene para calmar al usuario.
- C) Negociar mediante la búsqueda de soluciones alternativas.

## PREGUNTA DE RESERVA

5.- Carmen ha solventado correctamente la situación ya que ha aplicado las reglas básicas de la comunicación telefónica. ¿Cuál de estas no es una de ellas?

- A) Escuchar asertivamente.
- B) Usar en todo momento un tono alto y seguro para evitar ser menospreciado.
- C) Evitar usar tecnicismos que pueda desconocer el usuario.