

**PROCESO SELECTIVO PARA EL ACCESO A LA CONDICIÓN DE PERSONAL ESTATUTARIO FIJO EN PLAZAS DEL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.**

**Resoluciones de 7 de junio de 2019 (B.O.A. número 124, de 27 de junio de 2019)**

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).
- Este cuestionario consta de 110 preguntas de las cuales las 10 últimas son de reserva. Las preguntas de este cuestionario deben ser contestadas en la "Hoja de Examen" entre los números 1 y 110.
- Si observa alguna anomalía en la impresión del cuestionario solicite su sustitución.
- **IMPORTANTE:** Los aspirantes del turno de promoción interna estarán exentos de contestar a las preguntas número **1 a 30 inclusive**.
- Los aspirantes del turno libre deberán tener en cuenta **todas** las preguntas del cuestionario.
- **El tiempo de realización de este ejercicio es de: 1:45 HORAS para turno LIBRE y 1:15 HORAS para PROMOCIÓN INTERNA.**
- Todas las preguntas del cuestionario tienen el mismo valor. Las respuestas correctas puntuarán positivamente, las no contestadas no tendrán valoración alguna y las contestadas erróneamente restarán un tercio del valor de la respuesta correcta.
- Compruebe siempre que el número de respuestas que señale en la "Hoja de Examen" es el que corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- En cada pregunta existe una y sólo una respuesta correcta.
- Este cuestionario puede utilizarse en su totalidad como borrador.
- No se permite el uso de calculadora, libros ni documentación alguna, móvil o 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 NO DEBERÁ SER DEVUELTO AL FINALIZAR EL EJERCICIO.**

**TODOS LOS MÓVILES DEBERÁN ESTAR APAGADOS, SU INCUMPLIMIENTO PODRÁ SER MOTIVO DE EXPULSIÓN.**

**1.- Según el artículo 52 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público ¿Cuál de los siguientes NO es principio de actuación de los empleados públicos?**

- A) Discrecionalidad.
- B) Honradez.
- C) Promoción del entorno cultural y medioambiental.
- D) Respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.

**2.- Según el artículo 13 de la Ley 4/2018, de 19 de abril, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad Autónoma de Aragón, las personas trans tienen derecho en cuanto a la atención sanitaria, señale la opción INCORRECTA:**

- A) Recibir tratamiento médico relativo a su transexualidad proporcionado por profesionales pediátricos, si están en edad pediátrica.
- B) Solicitar, en caso de duda, una segunda opinión según regula el Decreto 35/2010, del Gobierno de Aragón, del ejercicio del derecho a la segunda opinión médica.
- C) Recibir tratamiento en condiciones de copago, con especial incidencia en la pubertad y con derecho a su libre determinación.
- D) Ser informadas y consultadas de los tratamientos que les afecten y a que los procesos médicos que se les apliquen se rijan por el principio de consentimiento informado y libre decisión del paciente.

**3.- Según el artículo 48 del Estatuto de Autonomía de Aragón, el candidato a la investidura como Presidente de Aragón lo propone:**

- A) El Rey, previa consulta con las fuerzas políticas representadas parlamentariamente.
- B) El Presidente de la Cortes Generales, previa consulta con las fuerzas políticas representadas parlamentariamente, y oída la Mesa.
- C) El Presidente de las Cortes de Aragón, previa consulta con las fuerzas políticas representadas parlamentariamente, y oída la Mesa.
- D) El Presidente en funciones, previa consulta con las fuerzas políticas representadas parlamentariamente, y oída la Mesa.

**4.- Según el artículo 1 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, la presente ley tiene por objeto regular:**

- A) Los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos.
- B) El procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas, incluyendo el sancionador.
- C) Los principios a los que se ha de ajustar el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria.
- D) Las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

**5.- Según el artículo 98 de la Constitución Española, el Gobierno se compone del:**

- A) Presidente y de los Vicepresidentes, en su caso, y de los Ministros.
- B) Presidente y de los Vicepresidentes, en su caso, de los Ministros y del Presidente del Congreso.
- C) Presidente y de los Vicepresidentes, en su caso, de los Ministros, y del Presidente del Senado.
- D) Presidente y de los Vicepresidentes, en su caso, de los Ministros y de los demás miembros que establezca la ley.

**6.- La sede permanente de las Cortes de Aragón se establece en:**

- A) El Palacio de Sástago.
- B) El Palacio de la Aljafería.
- C) El Palacio de Larrinaga.
- D) El Palacio de la Real Maestranza.

**7.- El Estatuto de Autonomía de Aragón en su artículo 5 establece la organización territorial en:**

- A) Municipios, Comunidades y Provincias.
- B) Municipios, Comarcas y Diputaciones.
- C) Municipios, Provincias y Comunidades.
- D) Municipios, Comarcas y Provincias.

**8.- ¿Se puede aplicar el régimen de incompatibilidades al personal estatutario?**

- A) Sí, únicamente el establecido con carácter general para los funcionarios públicos.
- B) Sí, únicamente con las normas que establece el Estatuto Marco.
- C) No, no es aplicable a las funciones sanitarias y docentes que son siempre compatibles.
- D) Sí, el establecido con carácter general para los funcionarios públicos, con las normas específicas que se determinan en el Estatuto Marco.

**9.- Con respecto al recurso extraordinario de revisión, indique la respuesta correcta:**

- A) Podrá interponerse ante el órgano administrativo superior que los dictó, que también será el competente para su resolución.
- B) Transcurrido el plazo de seis meses desde su interposición sin haberse dictado y notificado la resolución, se entenderá desestimado, quedando expedita la vía jurisdiccional contencioso-administrativa.
- C) Se podrá interponer dentro del plazo de seis meses con carácter general.
- D) Es circunstancia que motiva su interposición que aparezcan documentos de valor esencial para la resolución del asunto que, aunque sean posteriores, evidencien el error de la resolución recurrida.

**10.- Indique cual es la respuesta más aproximada a la población censada en 2020 en Aragón:**

- A) 1.329.391.
- B) 1.186.849.
- C) 1.073.008.
- D) 976.978.

**11.- De acuerdo con la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, en el Art.4 se define "prevención" como:**

- A) El conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.
- B) Serie de variables decididas con antelación por la Dirección de cada empresa tras considerar posibles situaciones de riesgo para encargar la compra de EPIs.
- C) Los EPIs previstos a utilizar de forma exclusiva ante situaciones de riesgo aplicado a situaciones laborales imprevistas.
- D) Estudios realizados por las Mutuas de Prevención para aquellas empresas que contraten dichos servicios.

**12.- Señale la respuesta INCORRECTA, según el artículo 19 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, el personal estatutario de los servicios de salud viene obligado a:**

- A) Ser identificados por su número y categoría profesional por los usuarios del Sistema Nacional de Salud.
- B) Cumplir el régimen de horarios y jornada, atendiendo a la cobertura de las jornadas complementarias que se hayan establecido para garantizar de forma permanente el funcionamiento de las instituciones, centros y servicios.
- C) Cumplir las normas relativas a la seguridad y salud en el trabajo, así como las disposiciones adoptadas en el centro sanitario en relación con esta materia.
- D) Cumplir el régimen sobre incompatibilidades.

**13.- La declaración de voluntades anticipadas se podrá formalizar:**

- A) Ante el Alcalde del ayuntamiento de residencia del otorgante.
- B) Ante notario.
- C) Ante dos testigos mayores de edad y con plena capacidad de obrar con relación de parentesco dentro del segundo grado con el otorgante.
- D) Ante el responsable de la Unidad de Atención al Paciente del centro hospitalario de referencia del otorgante.

**14.- Por superficie, la Comunidad Autónoma de Aragón es:**

- A) La 4ª comunidad más grande en España con un total de 47.720 Km2.
- B) La 2ª comunidad más grande en España con un total de 87.599 Km2.
- C) La 1ª comunidad más grande en España con un total de 94.224 Km2.
- D) La 6ª comunidad más grande en España con un total de 32.113 Km2.

**15.- Según la Ley 4/2018, de 19 de abril, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad Autónoma de Aragón, se establece como una infracción administrativa leve:**

- A) Impedir u obstaculizar la realización de cualquier trámite administrativo o el acceso a un servicio público o establecimiento por causa de identidad o expresión de género.
- B) La implantación, el impulso o la tolerancia de prácticas laborales discriminatorias en empresas.
- C) Utilizar o emitir expresiones vejatorias contra las personas o sus familias por su identidad o expresión de género en la prestación de servicios públicos, en cualquier medio de comunicación, en discursos o intervenciones públicas o en las redes sociales.
- D) La negativa a atender o asistir de manera efectiva a quienes hayan sufrido cualquier tipo de discriminación o abuso por razón de su identidad o expresión de género cuando, por su condición o puesto, tengan obligación de atender a la víctima.

**16.- Indique cual es el número de municipios en la Comunidad de Aragón**

- A) 619
- B) 473
- C) 731
- D) 537

**17.- Conforme al artículo 3 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público las Administraciones Públicas, deberán respetar en su actuación y relaciones el siguiente principio:**

- A) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
- B) Autonomía financiera.
- C) Transparencia interna.
- D) Todas las respuestas anteriores son incorrectas.

**18.- ¿De quién depende el Registro de voluntades anticipadas según la Ley 6/2002, de Salud de Aragón?**

- A) Del centro hospitalario de referencia al que pertenece el otorgante de las Voluntades Anticipadas.
- B) Del Departamento de Hacienda y Administración Pública.
- C) Del Departamento competente en materia de salud.
- D) Del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud.

**19.- De acuerdo con el artículo 62 de la Constitución Española, corresponde al Rey:**

- A) Aprobar las leyes.
- B) Nombrar y separar a los Rectores de las Universidades.
- C) Revocar diputados y senadores.
- D) Sancionar y promulgar las leyes.

**20.- De acuerdo con el artículo 14 de Ley 6/2002, de Salud de Aragón, ¿cuándo NO es necesario el consentimiento por representación?**

- A) Cuando el médico responsable de la asistencia no considere al enfermo en condiciones para tomar decisiones porque se encuentre en un estado físico o psíquico que no le permite hacerse cargo de su situación.
- B) En casos de incapacidad legal.
- C) En el caso de menores, si éstos no se encuentran preparados, ni intelectual ni emocionalmente, para poder comprender el alcance de la intervención sobre su salud.
- D) En el caso de menores emancipados y adolescentes mayores de dieciséis años.

**21.- Durante el tiempo en que las Cortes de Aragón no están reunidas o hubiese expirado el mandato o hubiesen sido disueltas se constituirá:**

- A) Un número de grupos parlamentarios que el reglamento de la cámara determine.
- B) Una Diputación Permanente.
- C) Un grupo parlamentario con la décima parte de los diputados.
- D) Una Mesa presidida por el Presidente de las Cortes.

**22.- Según el artículo 35 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, durante el tiempo en que realice funciones en promoción interna temporal, el interesado se mantendrá en:**

- A) En servicios especiales en su categoría de origen, y percibirá las retribuciones correspondientes a las funciones efectivamente desempeñadas, incluidos los trienios.
- B) En servicios especiales en su categoría de origen, y percibirá las retribuciones correspondientes a las funciones efectivamente desempeñadas, con excepción de los trienios, que serán los correspondientes a su nombramiento original.
- C) En servicio activo en su categoría de origen, y percibirá las retribuciones correspondientes a las funciones efectivamente desempeñadas, con excepción de los trienios, que serán los correspondientes a su nombramiento original.
- D) En servicio activo en su categoría de origen, y percibirá las retribuciones correspondientes a las funciones efectivamente desempeñadas, incluidos los trienios.

**23.- Según el artículo 61 del Estatuto de Autonomía de Aragón, y respecto a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:**

- A) La Comunidad Autónoma de Aragón crea y organiza su Administración propia conforme a las leyes aragonesas al ordenamiento jurídico.
- B) La Comunidad Autónoma de Aragón crea y organiza su Administración propia conforme a la ley.
- C) La Comunidad Autónoma de Aragón crea y organiza su Administración propia conforme a las leyes aragonesas y supletoriamente conforme al resto de ordenamiento jurídico.
- D) La Comunidad Autónoma de Aragón crea y organiza su Administración propia exclusivamente conforme a las leyes aragonesas.

**24.- El Estatuto de Autonomía de Aragón en su artículo 14 establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos de salud en condiciones de:**

- A) Gratuidad, igualdad y universalidad.
- B) Igualdad, universalidad y calidad.
- C) Universalidad, libertad y equidad.
- D) Igualdad, integridad y calidad.

**25.- Respecto de la salud, en la Constitución Española de 1978, se reconoce el derecho:**

- A) a la protección.
- B) a la curación.
- C) a la prevención.
- D) a la asistencia sanitaria.

**26.- De acuerdo con la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, según el Art.15, "Principios de Acción Preventiva", se aplicarán las medidas que integran el deber general de prevención con arreglo a los siguientes principios generales: (indique aquella que NO ES CORRECTA):**

- A) Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- B) Combatir los riesgos en su origen.
- C) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- D) Adoptar medidas que antepongan la protección individual a la colectiva.

**27.- Señale la respuesta INCORRECTA: De acuerdo con la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, según el Art. 29, "Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos" los trabajadores deberán:**

- A) No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.
- B) Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.
- C) Planificar la actividad preventiva y la determinación de medidas correctivas en equipamientos de riesgo laboral.
- D) Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo

**28.- De acuerdo con la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, siempre que por ley o en el Derecho de la Unión europea no se exprese otro cómputo, cuando los plazos se señalen por días:**

- A) Se entiende que estos son naturales.
- B) Se entiende que estos son hábiles excluyéndose del cómputo los domingos y los declarados festivos.
- C) Se entiende que estos son hábiles excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos.
- D) Se entiende que estos son hábiles excluyéndose del cómputo los domingos.

**29.- Según la Constitución Española, el Congreso de los Diputados se compone de:**

- A) Un mínimo de 50 y un máximo de 100 diputados.
- B) Un mínimo de 100 y un máximo de 200 diputados.
- C) Un mínimo de 200 y un máximo de 400 diputados.
- D) Un mínimo de 400 y un máximo de 600 diputados.

**30.- Según el artículo 1 de la Ley del Presidente y del Gobierno de Aragón, sobre el Presidente de Aragón, señale la respuesta INCORRECTA:**

- A) El Presidente ostenta la suprema representación de Aragón y la ordinaria del Estado en el territorio de esta nacionalidad histórica.
- B) El Presidente dirige la acción del Gobierno y coordina las funciones de sus miembros.
- C) El Presidente tendrá el tratamiento de excelencia, derecho a utilizar la bandera y el escudo de Aragón como guion y a los honores correspondientes a su cargo.
- D) Las disposiciones y resoluciones del Presidente adoptarán la forma de real decreto.

**31.- El sistema de SMS permite enviar:**

- A) Videos.
- B) Texto alfanumérico.
- C) Imágenes.
- D) Sonido sintetizado.

**32.- La superficie de la mesa debe ser:**

- A) Reflectante y con bordes no cortantes, evitando cantos agudos y cualquier tipo de contraste.
- B) Poco reflectante, y con bordes cortantes, evitando cantos llanos y cualquier tipo de contraste.
- C) Reflectante, y con bordes no deslizantes, evitando cantos agudos y cualquier tipo de saliente.
- D) Poco reflectantes, acabados en mate, y los bordes no cortantes, evitando cantos agudos y cualquier tipo de saliente.

**33.- Si desde el explorador de archivos, sin pulsar ninguna tecla, arrastramos con el ratón un archivo a otra ubicación en distinta unidad, ¿qué sucederá?:**

- A) El fichero se moverá a ubicación de destino y desaparecerá de la ubicación de origen.
- B) El fichero permanecerá en la ubicación de origen y se creará una copia en la unidad de destino.
- C) El fichero se moverá a la ubicación de destino y aparecerá con un nombre aleatorio.
- D) Desde el explorador de archivos no se pueden mover ficheros en la misma unidad.

**34.- Un tipo de SAI, en función del sistema que utilice para suministrar la corriente, es el Passive Standby, en este:**

- A) El SAI está conectado en paralelo con la centralita.
- B) El SAI utiliza un inversor bidireccional.
- C) El SAI está en serie con la centralita.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

**35.- ¿Cómo se debe actuar en la atención al usuario?**

- A) Recurrir a la improvisación.
- B) Desatender el problema que plantea el usuario.
- C) Transmitir al usuario una sensación de duda.
- D) Ninguna es correcta.

**36.- La comunicación con la RDSI es:**

- A) Completamente digital desde el emisor al receptor.
- B) El bucle del emisor es analógico.
- C) El bucle del emisor es digital y el del receptor analógico.
- D) Ninguna es correcta.

**37.- Las siglas RTB, en telefonía significan:**

- A) Reglamento Básico de Telefonía.
- B) Sistema de Radiotelefónica Básico.
- C) Red de Telefonía Básica.
- D) Red de Transmisión Básica.

**38.- De acuerdo con el deletreo internacional, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, señale la que se corresponde con la letra "S".**

- A) Sevilla.
- B) Sierra.
- C) Santander.
- D) Saco.

**39.- ¿Qué elemento básico diferencia la información de la comunicación?**

- A) El emisor.
- B) La retroalimentación.
- C) El canal.
- D) El receptor.

**40.- La combinación de teclas CTRL+Z, ¿qué acción realiza?**

- A) Copia el fichero seleccionado.
- B) Deshace una acción.
- C) Pega un fichero en la ubicación seleccionada.
- D) Borra el fichero seleccionado.

**41.- En una negociación hay distintas etapas. Indique la que NO es correcta:**

- A) Empatía.
- B) Discusión.
- C) Si hay acuerdo, concretarlo.
- D) Oferta/contra oferta.

**42.- La tarjeta de identificación sanitaria de Aragón NO es necesario presentarla.**

- A) Cuando se acceda a los servicios sanitarios públicos en Aragón.
- B) Cuando se acceda a los servicios sanitarios públicos en cualquier otra comunidad.
- C) Cuando así se solicite en las oficinas de farmacia donde se adquieran medicamentos con receta oficial.
- D) Cuando se acceda a centros sanitarios privados.

**43.- Son elementos subjetivos de la comunicación:**

- A) Emisor y mensaje.
- B) Emisor y código.
- C) Emisor y receptor.
- D) Mensaje y receptor.

**44.- ¿Dónde debe dirigirse para realizar los trámites para solicitar la Tarjeta Sanitaria?**

- A) En la Unidad de Tramitación de tarjeta sanitaria del Hospital que corresponda por zona de salud.
- B) En la Unidad de Tramitación de tarjeta sanitaria de la Tesorería de la Seguridad Social.
- C) En el Servicio de Admisión o en la Unidad de Atención e Información al Usuario del centro de salud de atención primaria que le corresponde por su domicilio.
- D) En la Unidad de Tramitación de tarjeta sanitaria del Centro de Especialidades que corresponda al paciente.

**45.- El espectro audible es el conjunto de frecuencias que el oído humano es capaz de percibir. Como norma general se considera el espectro audible para una persona sana el margen de frecuencias que va desde:**

- A) Los 20 Hz a los 20 Khz.
- B) Los 15 Hz a los 200 Khz.
- C) Los 10 Hz a los 2 Khz.
- D) Los 2 Hz a los 2000 Khz.

**46.- ¿Cuál de estas funciones NO es propia del Servicio de Documentación Clínica Hospitalaria?**

- A) La normalización de la documentación clínica del centro para su correcta homogeneización en colaboración con la comisión de historias clínicas.
- B) Efectuar la facturación a terceros obligados.
- C) La clasificación, integración y coordinación de toda la información clínico-asistencial generada, independientemente de su soporte físico.
- D) La gestión de los sistemas de recuperación de la información clínica para usos asistenciales, docentes, de investigación, por traslado de pacientes, etc.

**47.- El servicio Call park en una centralita:**

- A) Permite poner una llamada en espera en un terminal y recuperarla en otro terminal distinto.
- B) Avisa al usuario, que intentó contactar con una extensión y estaba ocupada, que ya se quedó libre.
- C) Permite redirigir una llamada a otro terminal interno.
- D) Permite hacer una rellamada.

**48.- Señale la respuesta INCORRECTA. Para la prevención de problemas en la voz debemos de aplicar medidas preventivas colectivas, como:**

- A) Temperatura adecuada de los locales.
- B) Disminución del ruido ambiental.
- C) Mantener un estilo de vida saludable.
- D) Distribución correcta del trabajo.



**49.- ¿Cuál NO es un repetidor pasivo?**

- A) Un amplificador isotrópico.
- B) Un reflector plano.
- C) Un montaje periscópico.
- D) Dos antenas parabólicas adosadas.

**50.- ¿Para qué NO se utilizan los sistemas de megafonía en los hospitales?**

- A) Difundir información a los usuarios.
- B) Avisos al personal.
- C) Avisos de emergencia combinados con alarmas.
- D) Información farmacéutica.

**51.- Ante una llamada de la prensa preguntando por información de un accidente de interés social, se deberá:**

- A) Contestar a todas sus preguntas, informando educadamente de todo lo que sepamos.
- B) Pasar la llamada al servicio de información.
- C) Ponerle en contacto con el médico responsable.
- D) Pasar la llamada al gabinete de prensa o, en su defecto, a la Dirección del Hospital.

**52.- En centrales telefónicas, un enlace Troncal:**

- A) Permite comunicar varias centrales entre sí.
- B) Permite añadir terminales móviles de forma transparente al usuario, abaratando la tarificación de la llamada.
- C) Aumenta el ancho de banda hasta los 2 Mbps permitiendo varios canales de voz por cada línea.
- D) Su capacidad de transferencia de datos es limitada además de solo permitir una comunicación simultánea por cada línea.

**53.- Que significan las siglas SAI:**

- A) Sistema de Alimentación Individual.
- B) Sistema de Alimentación Ininterrumpida.
- C) Sistema de Alimentación Informática.
- D) Ninguna es correcta.

**54.- El incidente que puede ser controlado de forma sencilla y rápida por personal del establecimiento y con sus propios medios, está contemplado en las emergencias como:**

- A) Emergencia menor.
- B) Conato de evacuación.
- C) Simulacro de emergencia.
- D) Conato de emergencia.

**55.- En el proceso de comunicación con el usuario existen requisitos necesarios para fomentar la escucha activa, indique la respuesta INCORRECTA:**

- A) Cortar la conversación del usuario constantemente, para puntualizar e interpretar lo que va diciendo, dirigiendo nosotros el diálogo.
- B) Que el profesional deje de hablar. Si está hablando no puede escuchar al usuario.
- C) Ayudar al usuario a que se sienta con confianza y libre para expresarse, estableciendo una relación de empatía.
- D) Evitar criticar ni argumentar en exceso, ya que esto situaría al usuario a la defensiva, enfadándole o haciendo que se calle.

**56.- ¿A quién corresponde proporcionar información a los pacientes y a sus familiares sobre la organización del hospital, servicios disponibles, horarios de funcionamiento y de visitas y otras actividades que puedan contribuir a ayudarles, facilitarles y mejorar su estancia en el mismo?:**

- A) Servicio de Admisión.
- B) Servicio de Información y Atención al Usuario.
- C) Servicio de Documentación Clínica Hospitalaria.
- D) Servicio de Cuidado y Desvelo por el Paciente.

**57.- Un teléfono inalámbrico analógico se conecta sin cables a una base. ¿Qué características necesita esta base para que funcione?:**

- A) Estar conectada a una línea de telefonía fija, exclusivamente.
- B) Únicamente estar enchufada a una toma de corriente eléctrica.
- C) Estar conectada tanto a una línea de telefonía fija, como enchufada a una toma de corriente eléctrica.
- D) No necesita conexión alguna.

**58.- La fatiga, estrés, carga mental, trabajo a turnos, nocturnidad, etc., se encuentran entre los riesgos:**

- A) Físicos.
- B) Químicos.
- C) Biológicos.
- D) Psicosociales.

**59.- Qué se debe hacer para llamar al exterior desde una extensión de una centralita IP:**

- A) Marcar + 34 y el número de abonado.
- B) Marcar el código de acceso a salida + el número de abonado.
- C) Marcar la tecla R + el número de abonado.
- D) Marcar únicamente el número de abonado.

**60.- La única patología relacionada con la voz que se reconoce como enfermedad profesional es:**

- A) Los nódulos de las cuerdas vocales a causa de los esfuerzos sostenidos de la voz por motivos profesionales.
- B) La afonía porque supone la pérdida total de la voz con carácter definitivo.
- C) La ronquera porque es imposible hablar así.
- D) La disfonía ya que te cambia el tono de voz y no te reconocen.

**61.- Las palabras que se utilizan de forma reiterada y en las que los interlocutores se apoyan para elaborar mentalmente la respuesta que se va a dar:**

- A) Técnicas.
- B) Apropriadadas.
- C) Muletillas.
- D) Muletas.

**62.- ¿Cuál de estas funciones NO corresponde al Servicio de Admisión de un hospital?:**

- A) Gestionar la lista de espera quirúrgica.
- B) Citaciones de los pacientes para consultas externas.
- C) La custodia de los objetos personales en caso de ingreso.
- D) Regular los ingresos, traslados y altas del área de hospitalización y urgencias.

**63.- ¿Cuál es el ámbito de aplicación de los Títulos I a IX y de los artículos 89 a 94, de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales?**

- A) Se aplica a cualquier tratamiento total o parcialmente automatizado de datos personales, así como al tratamiento no automatizado de datos personales contenidos o destinados a ser incluidos en un fichero.
- B) Se aplica a los tratamientos de datos de personas fallecidas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 3.
- C) Se aplica a los tratamientos sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas.
- D) El tratamiento de datos llevado a cabo con ocasión de la tramitación por los órganos administrativos de los procesos de los que sean incompetentes.

**64.-Cuál es un dato básico que debe incluir el anverso de la tarjeta sanitaria:**

- A) Nombre del médico de atención primaria.
- B) Banda magnética.
- C) Nombre y apellidos del titular de la tarjeta.
- D) Número de teléfono del centro de salud.

**65.- Los tipos de comunicación según el canal utilizado pueden ser:**

- A) Unidireccional, bidireccional, multidireccional.
- B) Interna, externa.
- C) Horizontal, vertical, participativa.
- D) Lingüística y no lingüística.

**66.- El personal de centralita ante una emergencia:**

- A) Su labor es secundaria puesto que quien realiza las operaciones son los cuerpos de seguridad.
- B) Es el encargado de recibir los avisos de emergencia y transmitirlos oportunamente, bajo la dirección y supervisión del Jefe de Emergencia.
- C) Ante una emergencia solo tiene que mantenerse a la escucha porque la información la da el Director del centro.
- D) Sólo actuará si es necesaria la ayuda externa de los Bomberos a los que localizará rápidamente.

**67.- NO es un medio de transmisión inalámbricos:**

- A) Radiofrecuencias.
- B) Fibra óptica.
- C) Microondas.
- D) Infrarrojos.

**68.- Entre los medios de transmisión guiados o alámbricos NO está:**

- A) Par trenzado.
- B) Cable coaxial.
- C) Cable siamés.
- D) Cable espinoso.

**69.- Una centralita básicamente se compone de tres elementos:**

- A) Centralita, extensiones analógicas y extensiones digitales.
- B) Centralita, terminales telefónicos y telefonía I P.
- C) Centralita, telefonía I P y terminales telefónicos.
- D) Centralita, terminales telefónicos y medios de transmisión.

**70.- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, está compuesta por:**

- A) 99 artículos dispuestos en 11 títulos.
- B) 76 artículos dispuestos en 13 títulos.
- C) 97 artículos dispuestos en 10 títulos.
- D) 85 artículos dispuestos en 12 títulos.

**71.- ¿Cuál de los siguientes NO es un operador que ofrece cobertura global en la telefonía móvil vía satélite?**

- A) Iridium.
- B) Inmarsat.
- C) Totalstar.
- D) Globalstar.

**72.- Según el canal de transmisión del mensaje, la comunicación puede ser:**

- A) Verbal o no verbal.
- B) Fática o catártica.
- C) Informativa o persuasiva.
- D) Ninguna es correcta.

**73.- NO es un prefijo telefónico de Aragón:**

- A) 976
- B) 974
- C) 978
- D) 977

**74.- ¿En cuál de las siguientes conexiones, no se puede hablar por teléfono y conectarse a internet a la vez?:**

- A) RTB o RTC.
- B) Cable.
- C) ADSL.
- D) RDSI

**75.- En la red en forma de estrella:**

- A) Cada nodo se conecta con el siguiente.
- B) Todos los nodos se conectan directamente al bus.
- C) Cada nodo tiene sus propias conexiones con los demás nodos.
- D) Todos los nodos se conectan a un nodo central.

**76.- Los telefonistas son receptores de información:**

- A) Sólo por parte del exterior.
- B) Sólo por parte del interior del Hospital.
- C) Por parte del exterior y del interior del Hospital.
- D) No son receptores de información.

**77.- Qué conectores NO se emplean para equipos de sonido:**

- A) Jack.
- B) TNC.
- C) RCA.
- D) XLR o Canon.

**78.- Un protocolo de seguridad debe contener:**

- A) Gestión de claves y visibilidad de las claves en la red.
- B) Control de acceso e integridad del mensaje.
- C) Algoritmo de cifrado y alarmas de llamada a los centros de seguridad.
- D) Ayuda en línea y facilidad para ser descriptado.

**79.- Las formas de abordar las reclamaciones son:**

- A) Disminuir la tensión, escuchar subjetivamente la situación y proponer una solución.
- B) Disminuir la tensión, escuchar objetivamente la situación y proponer una solución.
- C) Disminuir la tensión, ponernos del lado del cliente, sin proponer ninguna solución.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

**80.- Al contestar una llamada telefónica, en primer lugar, es conveniente:**

- A) Preparar todo lo necesario para recibir la llamada.
- B) Decir la hora.
- C) Tomar nota de los datos del comunicante.
- D) Citar el nombre del Centro de atención y saludar apropiadamente.

**81.- De que elementos NO constan los sistemas de buscapersonas.**

- A) Emisor o equipo transmisor.
- B) Terminal de paginación.
- C) Buscapersonas, mensáfono o pager.
- D) Plotter multibanda.

**82.- Señale la afirmación correcta respecto al micro teléfono como parte del terminal telefónico:**

- A) Incluye el equipo de conmutación y el equipo de regulación de la transmisión.
- B) Su micrófono es el elemento que recibe la señal eléctrica transmitida por el emisor.
- C) Cuando el usuario levanta el micro teléfono se establece la comunicación con el abonado de destino.
- D) Su auricular convierte la energía acústica de la voz del usuario en señales eléctricas, que reproducen la intensidad y frecuencia que tenga la voz de quien habla.

**83.- NO es una cualidad para caracterizar un sonido:**

- A) Tono.
- B) Duración.
- C) Timbre.
- D) Gravedad.

**84.- Según su topología, la clasificación de las redes de comunicación puede ser:**

- A) Bus, anillo y estrella.
- B) Árbol, aro y doble aro.
- C) Aro, punto y mixta.
- D) Ninguna es correcta.

**85.- Los tramos entre una estación repetidora y una estación terminal o entre estaciones repetidoras, se les conoce como:**

- A) Estaciones Nodales.
- B) Vano.
- C) Repetidor.
- D) MUX.

**86.- Sobre los sistemas de seguridad de las centralitas, en los planes contingencia, se deben incluir, señale la INCORRECTA:**

- A) La privacidad.
- B) La prevención.
- C) La detección.
- D) La corrección.

**87.- La comunicación que se establece entre el mismo nivel jerárquico, se denomina:**

- A) Comunicación lineal.
- B) Comunicación horizontal.
- C) Comunicación transversal.
- D) Comunicación diagonal.

**88.- ¿Cuál de las siguientes respuestas NO es un tipo de RED?**

- A) WAN.
- B) RAM.
- C) LAN.
- D) MAN.

**89.- Indique cual es una de las clases de tipo de altavoz de acuerdo con su funcionamiento:**

- A) Altavoz electroestático.
- B) Altavoz capacitivo neutro.
- C) Altavoz de impedancia negativa.
- D) Altavoz de multiresistencia central.

**90.- Permiten que los equipos se comuniquen y puedan pasar información de una red doméstica a Internet:**

- A) Conmutadores o switches.
- B) Enrutadores o routers.
- C) Concentrador o hub.
- D) Firewall o cortafuegos.

**91.- Señale la opción CORRECTA. El servicio de teleasistencia:**

- A) Garantiza a los usuarios atención personal de lunes a viernes, las 24 horas del día.
- B) El coste del servicio es siempre gratuito.
- C) Consiste en un terminal fijo con altavoz y micrófono, complementado con un terminal inalámbrico que el usuario lleva consigo, cuando se encuentra en el hogar.
- D) Siempre que reciben un aviso movilizan todos los recursos, ambulancias, bomberos...

**92.- Del estándar o protocolo T 38 es correcto:**

- A) Es el estándar de las centralitas privadas analógicas.
- B) Es el protocolo para FAX IP.
- C) Ahora no se emplea, pues es un protocolo que describe cómo enviar y recibir faxes sobre una red analógica.
- D) Es el protocolo de comunicación de terminales IP sobre red LAN.

**93.- El sistema asistido por telefonistas que hace la gestión de las llamadas con una o varias consolas de operadoras se llama:**

- A) PXB.
- B) PBX.
- C) PBS.
- D) PSX.

**94.- NO es un objetivo a conseguir en la calidad en la atención al usuario:**

- A) Escuchar y conocer a fondo las sugerencias del usuario.
- B) Solucionar en todo momento, y dentro de las posibilidades, sus quejas y necesidades.
- C) Ofrecer a los usuarios un horario de atención inflexible.
- D) Que ningún usuario quede desatendido.

**95.- En Microsoft Excel, ¿qué es lo que se conoce como rango?:**

- A) Un conjunto de celdas.
- B) La diferencia entre los valores máximo o mínimo de una fila o columna.
- C) Las celdas cuyos valores cumplen una condición determinada.
- D) Una serie de datos de distintos o iguales valores.

**96.- Una página considerada como segura, ha de constar de uno de los siguientes elementos, Señale la INCORRECTA:**

- A) Debe empezar por https.
- B) Estar verificada por una Autoridad de Certificación.
- C) Debe aparecer en la parte inferior derecha del navegador una pequeña imagen de un candado.
- D) Debe aparecer en la parte superior izquierda del navegador una pequeña imagen de una llave.

**97.- Las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, señale la INCORRECTA:**

- A) La imagen de la pantalla deberá ser estable, sin fenómenos de destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad.
- B) La pantalla deberá ser orientable e inclinable a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.
- C) Los caracteres de la pantalla deberán estar bien definidos y configurados de forma clara, y tener una dimensión suficiente, disponiendo de un espacio adecuado entre los caracteres y renglones.
- D) La pantalla deberá tener reflejos para poder ver tu imagen en ella y observar la cara que pones cuando te hablan.

**98.- Respecto a los terminales telefónicos analógicos y digitales:**

- A) Solo los digitales llevan la tecla "R", la cual permite realizar una transferencia de llamada o poner a la espera.
- B) Los analógicos no pueden tener componentes digitales.
- C) Los terminales inalámbricos solo pueden ser digitales.
- D) Se diferencian en el tipo de líneas sobre las que está implementada su tecnología de comunicación.

**99.- ¿Cuál es el número de urgencias y emergencias sanitarias de Aragón?**

- A) 091
- B) 061
- C) 112
- D) 081

**100.- Indique la respuesta correcta, la ley de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales es la ley:**

- A) Ley inorgánica 3/2019 de 5 de diciembre.
- B) Ley orgánica 4/2019 de 5 de diciembre.
- C) Ley 5/2019 de 3 de diciembre.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

**101.- Qué valor NO es típico de impedancia de carga de un amplificador:**

- A) 16  $\Omega$ .
- B) 8  $\Omega$ .
- C) 128  $\Omega$ .
- D) 4  $\Omega$ .

**102.- Indique la opción correcta. El 061:**

A través de su Centro Coordinador de Urgencias coordina los recursos sanitarios, tanto públicos como privados.

- A) Es un organismo autónomo que depende directamente de la Consejería de Sanidad.
- B) Presta sus servicios exclusivamente a los hospitales de referencia.
- C) La sede central está situada en la Avda. Madrid nº 118 en Zaragoza.

**103.- En una hoja de cálculo de Microsoft Excel, para ir a la celda A1 pulsaremos:**

- A) Alt+Inicio
- B) Mayusculas+inicio
- C) Ctrl+Alt+Inicio
- D) Ctrl+inicio

**104.- ¿Cuál de los siguientes SAI es de tipo On line?:**

- A) En este caso al detectar el fallo de corriente eléctrica, se conectan las baterías para seguir ofreciendo servicio.
- B) Las baterías se están cargando y suministrando alimentación al servicio telefónico, de esta forma, si hay corte en el fluido no es necesaria la conmutación y la respuesta es inmediata.
- C) La carga de las baterías se produce a través de un inversor bidireccional, pero si falla la red la tensión continua inicia el camino de retorno a través del mismo y vuelve a ser alterna para la centralita.
- D) Se toma la tensión continua del acumulador y a través de un inversor se pasa a alterna para su utilización, estando el SAI conectado en paralelo con la centralita.

**105.- La telefonía IP, señale la INCORRECTA:**

- A) Consiste en la implementación de comunicaciones de voz sobre las redes de datos.
- B) Sus elementos de red son: Terminales, Gatekeeper y Gateways o pasarelas.
- C) Tiene un coste adicional, se tarifica igual que una llamada desde la red convencional.
- D) La voz se digitaliza y divide en paquetes que se envían por la red sin garantías de éxito en su transmisión o del correcto orden de llegada.

**106.- En el procesador de texto Microsoft Word, para alternar en un texto, entre mayúsculas-minúsculas / minúsculas-primera letra mayúscula resto minúsculas / minúsculas-mayúsculas, se emplea:**

- A) Ctrl+E
- B) Ctrl+F3
- C) Ctrl+K
- D) Ctrl+N

**107.- Se define como EPI:**

- A) Cualquier equipo llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su salud, así como cualquier aparato portátil para la detección y señalización de los riesgos y de los factores de molestia.
- B) Cualquier equipo llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.
- C) Los equipos de protección de los militares, de los policías y de las personas de los servicios de mantenimiento del orden.
- D) Todas son correctas.

**108.- Para activar el desvío de llamadas del móvil, debe:**

- A) Activación: \*\*901\*nº de destino# + envío de llamada.
- B) Activación: \*\*\*#232338#\*nº de destino# + envío de llamada.
- C) Activación: \*\*002\*nº de destino# + envío de llamada.
- D) Activación: \*\*21\*nº de destino# + envío de llamada.

**109.- Características de un radioenlace:**

- A) A los tramos de estación a repetidor se le denomina valle.
- B) Son comunicaciones alámbricas.
- C) Son comunicaciones mediante ondas radioeléctricas.
- D) Ninguna es correcta.

**110.- Según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, se entiende por consentimiento del afectado toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta:**

- A) Ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa.
- B) Exclusivamente por una declaración escrita.
- C) Únicamente por una clara acción afirmativa.
- D) Ninguna es correcta.