

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.

Resolución de 7 de junio de 2019 (BOA 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 están 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 respuesta que señale en la «Hoja de Examen» es el que corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- En cada pregunta existe una y solo 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.

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DEL TRIBUNAL



1.- El artículo 16 del Estatuto de Autonomía de Aragón establece que todas las personas tienen derecho a acceder a unos servicios públicos de calidad en condiciones de:

- A) Libertad.
- B) Pluralidad.
- C) Igualdad.
- D) Gratuidad.

2.- La Ley 14/1986, General de Sanidad, establece que el área de salud se extenderá su acción a una población:

- A) No inferior a 150.000 habitantes ni superior a 200.000 habitantes.
- B) No inferior a 200.000 habitantes ni superior a 250.000 habitantes.
- C) No inferior a 250.000 habitantes ni superior a 300.000 habitantes.
- D) No inferior a 300.000 habitantes ni superior a 350.000 habitantes.

3.- De acuerdo con el artículo 30 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, (señale la respuesta INCORRECTA):

- A) Salvo que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea se disponga otro cómputo, cuando los plazos se señalen por horas, se entiende que éstas son hábiles.
- B) Cuando el último día del plazo sea inhábil, no se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.
- C) Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate.
- D) Los plazos expresados en días se contarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate.

4.- De acuerdo con la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, en el Art.4 se define «riesgo laboral» como:

- A) Los daños que se derivan de un accidente ya ocurrido en el que el trabajador sí resulte herido.
- B) La peligrosidad de un trabajo que se debe realizar obligatoriamente sin EPIs.
- C) La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.
- D) Las penalizaciones que se imputen ante un accidente ya ocurrido en el que el trabajador no resulte herido.

5.- Señale la respuesta INCORRECTA, Según el artículo 20 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, la condición de personal estatutario fijo se adquiere por el cumplimiento sucesivo de los siguientes requisitos:

- A) Superación de las pruebas de selección.
- B) Superación del reconocimiento médico preceptivo previo.
- C) Nombramiento conferido por el órgano competente.
- D) Incorporación, previo cumplimiento de los requisitos formales en cada caso establecidos, a una plaza del servicio, institución o centro que corresponda en el plazo determinado en la convocatoria.

6.- NO es función de las Cortes de Aragón:

- A) El ejercicio de la iniciativa de reforma de la Constitución.
- B) La tutela del ordenamiento Jurídico aragonés, velando por su defensa y aplicación.
- C) La interposición del recurso de inconstitucionalidad y la personación ante el Tribunal Constitucional en los conflictos de competencias.
- D) El ejercicio de la potestad tributaria y la autorización del recurso al crédito.

7.- De acuerdo con la Constitución Española indique la respuesta INCORRECTA:

- A) La justicia emana del pueblo y se administra en nombre del Rey por Jueces y Magistrados integrantes del poder judicial, independientes, inamovibles, responsables y sometidos únicamente al imperio de la ley.
- B) La justicia será gratuita cuando así lo disponga la ley y, en todo caso, respecto de quienes acrediten insuficiencia de recursos para litigar.
- C) El Tribunal Supremo, con jurisdicción en toda España, es el órgano jurisdiccional superior en todos los órdenes, salvo lo dispuesto en materia de garantías constitucionales.
- D) Se reconocen los Tribunales de Excepción y de Honor.

8.- Cuál NO es una montaña de Aragón:

- A) Javalambre.
- B) Cilindro.
- C) Moncayo.
- D) Peñalara.

9.- Conforme al artículo 1 de la Constitución, España se constituye:

- A) En un Estado social y político de Derecho.
- B) En un Estado social y constitucional de Derecho.
- C) En un Estado social y monárquico de Derecho.
- D) En un Estado social y democrático de Derecho.

10.- Señale la respuesta INCORRECTA, según el artículo 18 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 ostenta los siguientes derechos colectivos:

- A) A la libre sindicación.
- B) A la actividad sindical.
- C) A la huelga, garantizándose en todo caso el mantenimiento de los servicios que resulten esenciales para la atención sanitaria a la población.
- D) A la manifestación.

11.- En la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón, Se entenderá por presencia o composición equilibrada de mujeres y hombres:

- A) En el conjunto a que se refiera, las personas de cada sexo no superen el setenta por ciento ni sean menos del treinta por ciento.
- B) En el conjunto a que se refiera, las personas de cada sexo no superen el sesenta por ciento ni sean menos del cuarenta por ciento.
- C) En el conjunto a que se refiera, las personas de cada sexo no superen el cincuenta por ciento.
- D) En el conjunto a que se refiera, las personas de cada sexo no superen el treinta por ciento ni sean menos del setenta por ciento.

12.- Señale la respuesta INCORRECTA, según el artículo 7 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, el personal estatutario de gestión y servicios, en función del título exigido para el ingreso, se clasifica en:

- A) Personal de formación universitaria.
- B) Personal de formación profesional.
- C) Otro personal.
- D) Personal de servicios especiales.

13.- En el área de salud el órgano de participación es:

- A) Gerente de Área.
- B) Consejo de Salud de Área.
- C) Consejo de Dirección de Área.
- D) Ninguno de los anteriores.

14.- Según la Constitución Española quedan excluidos de la extradición:

- A) Los delitos económicos de carácter internacional.
- B) Los delitos políticos, no considerándose como tales los actos de terrorismo.
- C) No hay ningún delito excluido.
- D) La Constitución no reconoce la extradición.

15.- Señale la respuesta INCORRECTA, según el artículo 9 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, los nombramientos de personal estatutario temporal podrán ser:

- A) De interinidad.
- B) De promoción interna temporal.
- C) De carácter eventual.
- D) De sustitución.

16.- Según la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, ¿qué tipo de recurso puede interponerse contra los actos firmes en vía administrativa?

- A) Ninguno.
- B) De alzada.
- C) De reposición.
- D) Extraordinario de revisión.

17.- Según el Estatuto de Autonomía de Aragón, ¿Cuál NO es una institución de la Comunidad Autónoma de Aragón?

- A) El Tribunal Superior de Justicia.
- B) El Gobierno.
- C) El Presidente.
- D) Las Cortes.

18.- En la Comunidad Autónoma de Aragón ¿Cuántas Áreas de Salud y Sectores Sanitarios existen actualmente?

- A) 8 áreas y 8 sectores.
- B) 8 áreas y 7 sectores.
- C) 7 áreas y 8 sectores.
- D) 7 áreas y 7 sectores.

19.- Conforme a la Constitución Española la forma política del Estado Español es:

- A) La Democracia parlamentaria.
- B) La Autonomía parlamentaria.
- C) La Monarquía parlamentaria.
- D) La Monarquía constituyente.

20.- El Estatuto de Autonomía de Aragón es:

- A) Una Ley Ordinaria.
- B) Una Ley Orgánica.
- C) Una Ley Autonómica.
- D) Un Real Decreto Ley.

21.- ¿Qué plazo se establece para la interposición del recurso de alzada frente a un acto administrativo expreso, según la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas?

- A) 3 meses.
- B) 1 mes.
- C) 15 días.
- D) 7 días.

22.- NO es un espacio natural de Aragón:

- A) Parque Natural del Moncayo.
- B) Parque Natural Sierra de Espadán.
- C) Parque Nacional de Ordesa y Monteperdido.
- D) Reserva Natural de la Laguna de Gallocanta.

23.- Según el artículo 51.3 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, los centros de salud y los consultorios locales:

- A) Constituyen las estructuras físicas de las zonas básicas de salud, donde presta servicio el conjunto de profesionales que integran los equipos de atención primaria.
- B) Desarrollará funciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia, rehabilitación, investigación y docencia.
- C) Es el marco territorial elemental para la prestación de la atención primaria de salud.
- D) Es la estructura sanitaria responsable de la atención especializada, programada y urgente.

24.- De acuerdo con la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, según el Art.9, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social entre otras funciones NO tiene que:

- A) Realizar informes y proyectos relativos a la inspección y seguridad de obras; protección de la legalidad de expedientes no clasificados, redacción de memorias valoradas y coordinación de seguridad y salud.
- B) Asesorar e informar a las empresas y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones cuya vigilancia tiene encomendada.
- C) Vigilar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como de las normas jurídico-técnicas que incidan en las condiciones de trabajo en materia de prevención.
- D) Ordenar la paralización inmediata de trabajos cuando, a juicio del inspector, se advierta la existencia de riesgo grave e inminente para la seguridad o salud de los trabajadores.

25.- De acuerdo con la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, según el Art.22, los datos relativos a la vigilancia de la salud de los trabajadores:

- A) No podrán ser usados con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador.
- B) Podrán ser usados con fines discriminatorios o en perjuicio del trabajador.
- C) Sólo podrán ser usados en caso de enfermedades contagiosas.
- D) Sólo podrán ser usados en caso de enfermedades contagiosas, siempre que su uso sea informado previamente al trabajador.

26.- En las ofertas de empleo por las Administraciones públicas aragonesas, se reservará para ser cubiertas por las personas transexuales un cupo de las vacantes de:

- A) No superior al dos por ciento.
- B) No superior al uno por ciento.
- C) No inferior al dos por ciento.
- D) No inferior al uno por ciento.

27.- Indique cuál NO es un río de Aragón:

- A) Guadaloque.
- B) Cinca.
- C) Gállego.
- D) Guadalhorce.

28.- Según el artículo 1 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, la presente ley tiene por objeto regular, (señale la respuesta INCORRECTA):

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

29.- Señale la respuesta INCORRECTA, según el artículo 3 del DECRETO 122/2020, de 9 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Sanidad y del Servicio Aragonés de Salud. Bajo la superior dirección de la Consejera o Consejero, la estructura central del Departamento dispone de los siguientes órganos directivos:

- A) Secretaría General Técnica.
- B) Dirección General de Salud Pública.
- C) Dirección General de Asistencia Sanitaria.
- D) Dirección General de Derechos de los Usuarios.

30.- De acuerdo con el artículo 9 de la Ley 6/2002, de Salud de Aragón, el titular del derecho de información es:

- A) El facultativo.
- B) El paciente.
- C) El paciente, a juicio del facultativo dependiendo de su grado de capacidad y entendimiento.
- D) El paciente y familiares por igual.

31.- ¿Cuáles son los riesgos laborales más habituales en el telefonista?

- A) Fatiga por postura, golpes contra objetos inmóviles, trastornos de voz.
- B) Accidentes por riesgos biológicos.
- C) Accidentes por riesgos químicos.
- D) Caídas a distinto nivel y movilización manual de cargas.

32.- Una mala iluminación en el puesto de trabajo se considera un riesgo:

- A) Físico.
- B) Químico.
- C) Biológico.
- D) Mecánico.

33.- El sistema de telefonía basado en tecnología totalmente digital, gestionado por software informático y que permite el envío de voz y datos sobre la misma red, se denomina:

- A) Sistema con operadora automática IVR.
- B) Sistema de distribución automático de llamadas ACD.
- C) Sistemas inalámbricos.
- D) Sistemas de telefonía IP.

34.- Entre los elementos de la comunicación, ¿cómo se denomina al medio físico a través del cual se trasmite el mensaje entre emisor y receptor?

- A) Feedback.
- B) Canal.
- C) Código.
- D) Contexto.

35.- ¿Dónde están situados los pupitres microfónicos de control de los equipos de megafonía?

- A) En el cuarto del jefe de mantenimiento.
- B) En el despacho del jefe de admisión.
- C) En el puesto de telefonista o telefonista-recepcionista.
- D) Todas son correctas.

36.- El documento identificativo y acreditativo del derecho de los usuarios del Sistema de Salud de Aragón a la protección de la salud es:

- A) Historia clínica.
- B) Tarjeta sanitaria.
- C) DNI.
- D) Citación.

37.- Según la técnica de transducción de la señal acústica o eléctrica, ¿Cuál NO es un tipo de micrófono?

- A) Piezoeléctrico.
- B) Direccional.
- C) Electret.
- D) Carbón.

38.- ¿Cuál de las siguientes funciones NO son propias de los equipos de conmutación de una central telefónica?

- A) Almacenamiento y análisis de la información.
- B) Explotación y mantenimiento.
- C) Localización de averías.
- D) Control.

39.- Según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en su artículo 32, "Bloqueo de datos":

- A) El responsable del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su acceso y transformación.
- B) El encargado del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su acceso y portabilidad.
- C) El responsable del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su rectificación o supresión.
- D) El encargado del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su modificación y prohibición.

40.- ¿Qué prefijo se marca antes de introducir el código del país en una llamada internacional desde un terminal de telefónica fija, en España?

- A) +
- B) 00
- C) +34
- D) *01

- 41.- ¿Qué permite comunicarse en formal grupal o individual, en los sistemas de comunicación de radio bidireccional?
- A) El PTT.
 - B) El Dial.
 - C) La bobina condensadora.
 - D) El generador de frecuencia.
- 42.- ¿Qué es el IMEI?
- A) Es el identificador único de un terminal móvil.
 - B) Es el identificador único de una tarjeta SIM.
 - C) Son las instrucciones externas en el sistema de terminales móviles integrados.
 - D) Son las instrucciones internas electrónicas de un terminal móvil.
- 43.- En un entorno Windows, las acciones de copiar, cortar y pegar se pueden ejecutar desde el teclado con las combinaciones de teclas:
- A) "CTRL+Z", "CTRL+Y" y "CTRL+X" respectivamente.
 - B) "CTRL+C", "CTRL+X" y "CTRL+V" respectivamente.
 - C) "CTRL+Inicio", "CTRL+Ins" y "CTRL+Fin" respectivamente.
 - D) No es posible realizar estas acciones con el teclado.
- 44.- Respecto al tratamiento de datos personales, estará sujeto al deber de confidencialidad:
- A) El responsable del fichero, exclusivamente si los datos hubiesen sido obtenidos por un mediador.
 - B) Los encargados del fichero, únicamente cuando los datos hubiesen sido obtenidos directamente del afectado.
 - C) Las personas vinculadas al interesado por razones familiares o de hecho, así como sus herederos.
 - D) Los responsables y encargados del tratamiento de datos, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de este.
- 45.- De acuerdo con el deletreo internacional, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, señale la que se corresponde con la letra "T":
- A) Tierra.
 - B) Tarragona.
 - C) Toledo.
 - D) Tango.
- 46.- Las estaciones repetidoras pasivas:
- A) Su función es cambiar la dirección de la onda radioeléctrica.
 - B) Eliminan el ruido.
 - C) Amplían la señal.
 - D) Regenera completamente las interferencias que pudiera tener la señal.
- 47.- ¿Qué es un Directorio Telefónico?
- A) Un listado de líneas o extensiones dentro de una organización pública o privada.
 - B) Listado de líneas de una Red de Telefonía Básica en una determinada zona geográfica.
 - C) Colección de datos de una población, provincia o zona geográfica.
 - D) Son las antiguas páginas amarillas, pero en formato digital.

48.- Para evitar los trastornos de la voz es conveniente:

- A) Carraspear o toser frecuentemente.
- B) Susurrar permanentemente para no forzar la voz.
- C) Chillar o gritar periódicamente.
- D) Beber agua a menudo.

49.- Para desarrollar su actividad, el 061 Aragón cuenta con distintas unidades asistenciales, ¿cuál NO es una de ellas?

- A) Centro Coordinador de Urgencias.
- B) Unidad de Rescate de Montaña.
- C) Ambulancias de Soporte Vital Básico.
- D) Unidad Militar de Emergencia.

50.- Respecto a las alarmas para simulación de emergencia o para emergencias reales es INCORRECTO:

- A) Deberán poseer un nivel claro de intensidad sonora por encima del ruido ambiente.
- B) Tendrán un tono característico e intermitencia conocido por todo el personal.
- C) Deberán incluir mensajes de voz pregrabados o no para indicar instrucciones de comportamiento y evacuación.
- D) Se detendrá siempre pasados dos minutos.

51.- La unidad de medida de los niveles acústicos es el:

- A) Vatio.
- B) Pascal.
- C) Culombio.
- D) Decibelio.

52.- ¿Qué maniobra es conocida como “retrollamada”:

- A) El transferir una llamada a otra extensión.
- B) Activar la función “No molestar”.
- C) La marcación abreviada.
- D) Si el usuario al que llamamos está ocupado, el sistema nos devolverá una llamada cuando este quede libre.

53.- Convierte la señal eléctrica que recibe a través de los medios de transmisión en una señal acústica que reconstruye el mensaje vocal generado en el emisor:

- A) Micrófono.
- B) Altavoz.
- C) Batería.
- D) Imán.

54.- La parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado a un ordenador conectado a Internet, y que permite al mismo tiempo comunicaciones autorizadas se denomina:

- A) Antivirus.
- B) Router.
- C) Firewall.
- D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

55.- Para saber el IMEI, de un terminal móvil, utilizaremos la siguiente combinación de teclas:

- A) *#87#
- B) *#61#
- C) #131#
- D) *#06#

56.- Las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, respecto al teclado indican:

- A) La superficie del teclado deberá ser brillante para que se distingan mejor los caracteres.
- B) Los símbolos de las teclas deberán ser de un color similar al teclado para que no deslumbren al mirarlos.
- C) El teclado tiene que estar al borde de la mesa para que las manos queden al aire y puedan moverse más cómodamente.
- D) El teclado deberá ser inclinable e independiente de la pantalla para permitir que el trabajador adopte una postura cómoda que no provoque cansancio en los brazos o las manos.

57.- NO son topologías posibles de redes locales:

- A) Estrella.
- B) Bus.
- C) Anillo.
- D) Triangulo.

58.- Al efecto que se manifiesta como la emisión de continuos pitidos en el altavoz debido a la realimentación que sufre la señal de sonido que emite el altavoz cuando es captada de nuevo por el micrófono, se denomina:

- A) Efecto Reverberación.
- B) Efecto Larsen.
- C) Efecto Proximidad.
- D) Efecto Doppler.

59.- Entre las funciones del Servicio de Información y Atención al Usuario, se encuentra:

- A) Informar, gestionar y atender de forma personalizada las demandas y solicitudes que realicen las personas usuarias en relación con el ejercicio de los derechos.
- B) Promover los conflictos por el equilibrio y valores éticos.
- C) Informar a los servicios del hospital sobre las dietas alimenticias de los pacientes.
- D) Informar al resto de hospitales del área de la cantidad de pacientes ingresados.

60.- En la clasificación de extensiones de una central de intercomunicación, especifique la que NO es correcta:

- A) Extensiones analógicas.
- B) Utilitarias.
- C) De cola de llamadas.
- D) Teléfonos IP.

61.- Del estándar o protocolo H 323, 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 de datos.
- D) Es el protocolo de comunicación de terminales IP sobre red LAN.

62.- ¿A través de qué medios NO se realiza la atención al usuario?

- A) A través del teléfono.
- B) A través de cartas.
- C) A través de visitas.
- D) A través de redes sociales.

- 63.- NO es una regla básica para una escucha activa:**
- A) Estar en silencio durante la escucha.
 - B) Responder estrictamente cuando sea preciso a lo manifestado por el paciente y/o familiar.
 - C) Resumir lo que ha dicho el paciente o sus familiares, resaltando los aspectos más importantes.
 - D) Demostrar que se ha entendido y comprendido bien lo que el enfermo o familiar ha dicho a través de un gesto, una palmada, un movimiento afirmativo, una sonrisa, etc.
- 64.- Es un inconveniente de las redes wi-fi:**
- A) Permite la movilidad en la conexión.
 - B) Menor gasto.
 - C) Necesidad de protocolos de seguridad.
 - D) Compatibilidad entre distintos fabricantes.
- 65.- Los SAI de las centralitas telefónicas utilizan corriente:**
- A) Passive standby.
 - B) Alterna.
 - C) On line.
 - D) Continua.
- 66.- ¿Cuál es un medio de transmisión no guiado o inalámbrico?**
- A) Radiofrecuencias.
 - B) Multiondas.
 - C) Ultrarrojos.
 - D) Intravioletas.
- 67.- ¿Cuál es la base de los protocolos usados en las redes WAN y en las redes 3G y 4G de comunicación móvil?**
- A) Líneas dedicadas.
 - B) Conmutación de circuitos.
 - C) Conmutación de paquetes.
 - D) Ninguna es correcta.
- 68.- ¿Qué NO se debe hacer al terminar una llamada?**
- A) Confirmar el teléfono para conectarse con él.
 - B) Agradecer al interlocutor su llamada.
 - C) Cortar la llamada antes que el interlocutor.
 - D) En caso de ser necesario un seguimiento, debe informarse al interlocutor.
- 69.- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, expresa que se podrá considerar repetitivo el ejercicio del derecho de acceso en más de una ocasión, a menos que exista causa legítima para ello, durante el plazo de:**
- A) Cuatro meses.
 - B) Dieciocho meses.
 - C) Doce meses.
 - D) Seis meses.
- 70.- Para copiar un texto, en un procesador de texto, lo primero que se debe de hacer es:**
- A) Seleccionar el texto a copiar.
 - B) Pulsar el botón derecho del ratón.
 - C) Pulsar las teclas control+C.
 - D) Utilizar el menú de edición.

- 71.- Dependiendo de la tecnología soportada por las centrales NO se les puede conectar enlaces:**
- A) Troncales.
 - B) Analógicos.
 - C) Enlaces VOIP.
 - D) Conexión GPS.
- 72.- ¿Qué código identifica el operador con el que tenemos contratado el servicio de telefonía móvil?**
- A) MISDN.
 - B) MNC.
 - C) MSIN.
 - D) MCC.
- 73.- ¿Cuál NO es una conducta o comportamiento asertivo?**
- A) Escucha activa.
 - B) Disco rayado.
 - C) Juzgar.
 - D) Autocontrol.
- 74.- Se llama Mapa de Riesgos a:**
- A) Un plano del almacén de catástrofes.
 - B) A la guía que contiene los riesgos laborales y las medidas protectoras.
 - C) A la guía que contiene los riesgos que puede ocasionar un siniestro imprevisible.
 - D) A la estadística de accidentes laborales.
- 75.- ¿Cuál de estas funciones NO corresponde al Servicio de Información y Atención al Usuario?**
- A) Coordinar el traslado de un paciente desde otro centro sanitario y el correspondiente transporte sanitario.
 - B) Tramitar la petición de copia de una historia clínica.
 - C) Atender las quejas y reclamaciones de los pacientes.
 - D) Informar a los usuarios sobre el funcionamiento del hospital.
- 76.- ¿Qué dato NO está incluido en el anverso de la Tarjeta Sanitaria?**
- A) Código de Identificación de la Administración Sanitaria emisora de la tarjeta.
 - B) Identidad Institucional de la Comunidad Autónoma o entidad que la emite.
 - C) Los rótulos de "Sistema Nacional de la Salud de Aragón".
 - D) Nombre y apellidos del titular de la tarjeta.
- 77.- El teléfono de emergencia de un hospital, ¿dónde estará situado?**
- A) En el control de admisión de urgencias.
 - B) En el despacho de recepción de partes de servicios técnicos.
 - C) En el despacho de los vigilantes de seguridad.
 - D) En la centralita del hospital.
- 78.- En el trato al ciudadano enfadado NO debemos:**
- A) Mirarlo directamente, a los ojos.
 - B) Separarnos de él, al menos tres metros.
 - C) Abrir nuestra postura, descruzando piernas y brazos.
 - D) Relajarnos durante la escucha.

79.- ¿Sobre qué factores suele evaluar el usuario la calidad del servicio?

- A) Elementos tangibles, promesas cumplidas, actitud de servicio, competencia del personal, empatía.
- B) Elementos intangibles, promesas cumplidas, actitud de servicio, competencia del personal, empatía.
- C) Elementos tangibles, promesas incumplidas, actitud de servicio, competencia del personal, empatía.
- D) Elementos tangibles, promesas cumplidas, actitud de servicio, incompetencia del personal, empatía.

80.- ¿Cuál de las siguientes NO es un tipo de extensión?

- A) Analógicas.
- B) Digitales.
- C) Call park.
- D) Fax.

81.- Indique cuál de estas afirmaciones NO es correcta, sobre el telefonista de un centro sanitario:

- A) Por su propio contenido funcional, las personas que desempeñan esta ocupación tienen que mantener contactos con todas las áreas del hospital y los usuarios del mismo.
- B) En el desempeño de sus funciones cotidianas son de vital importancia el desarrollo de técnicas de excelencia en la atención telefónica.
- C) Recepcionará toda información y hará una distribución de la misma, en función del personal del hospital al que le pueda ser de utilidad.
- D) Depende directamente de la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información.

82.- Cual es uno de los protocolos de seguridad de la PBX:

- A) RDSI.
- B) AC/DC.
- C) TSL.
- D) RTB.

83.- El SAI on line:

- A) Está conectado en paralelo con la centralita.
- B) Está conectado en serie con la centralita.
- C) Utiliza un inversor bidireccional.
- D) En caso de detectar fallo eléctrico, se conectan las baterías.

84.- La competencia del individuo para desarrollar la labor que le exige su rol profesional, esto es, conocer y aplicar los derechos que pertenecen tanto al personal como al enfermo, es:

- A) Empatía.
- B) Respeto.
- C) Asertividad.
- D) Sinceridad.

85.- Cuando hablamos con alguien, solo una parte de la información la obtenemos de sus palabras, el resto de:

- A) Del lenguaje no verbal.
- B) Las redes sociales.
- C) Hablando con sus familiares.
- D) Consultando en internet.

86.- ¿Cuál de los siguientes NO es un navegador?:

- A) Safari.
- B) Internet Explorer.
- C) Google Opera.
- D) Google Chrome.

87.- Señale la opción INCORRECTA. La telefonía inalámbrica:

- A) Son sistemas que proporcionan acceso sin hilos a equipos y terminales sin la necesidad de contar con la infraestructura externa de un operador.
- B) A ella pertenecen los terminales DECT, los "Walkie-talkies" y los terminales VoIP.
- C) La Radiotelefonía de corto alcance son sistemas simplex o semidúplex que solo puede estar emitiendo en un sentido.
- D) Los terminales DECT alcanzan una distancia mínima de 300 metros y un máximo de 3 kilómetros.

88.- ¿Cuál es el teléfono de Salud Informa?

- A) 902555321.
- B) 900556400.
- C) 902765509.
- D) 976750750.

89.- ¿Cuál de los siguientes elementos NO forma parte de una comunicación telefónica?

- A) El lenguaje.
- B) El silencio.
- C) La voz.
- D) Los gestos.

90.- La función de un router, dentro de un equipo de red hospitalaria, es:

- A) Enlazar tramos de red hospitalaria.
- B) Establecer una ruta con los equipos conectados a la red y la conexión de las redes del hospital con las redes exteriores.
- C) Conectar los distintos equipos y nodos dentro de un mismo entorno de red hospitalaria.
- D) Dotar de puertos digitales a la centralita.

91.- En centrales telefónicas, los enlaces Digitales E1 o T1:

- A) Permite comunicar varias centrales entre sí.
- B) Permiten añadir terminales móviles de forma transparente al usuario y abaratando la tarificación de la llamada.
- C) Sobre par trenzado o fibra óptica, aumentan el ancho de banda hasta los 2 Mbps permitiendo varios canales de voz por cada línea.
- D) Son las líneas convencionales y su capacidad de transferencia de datos es limitada además de solo permitir una comunicación simultánea por cada línea.

92.- El código CIP-AUT de la tarjeta sanitaria es:

- A) El código de identificación personal único del Sistema Nacional de Salud.
- B) El código de identificación personal asignado por la administración sanitaria emisora de la tarjeta.
- C) El código de identificación de la administración sanitaria emisora de la tarjeta.
- D) La identidad institucional de la comunidad autónoma o entidad que la emite.

- 93.- Sobre la gestión de las reclamaciones en el Servicio Aragonés de Salud, indique la que NO es correcta:**
- A) Podrán presentarse en cualquier de los centros asistenciales.
 - B) La reclamación se formaliza en hojas de reclamaciones, de acuerdo con el Decreto 150/2016 de 11 de octubre del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo.
 - C) Se orientará al usuario y a los profesionales.
 - D) Se dispondrá de una copia para el interesado, otra para el Área de Clientes y se registrará en una base de datos del Gobierno de Aragón.
- 94.- Si se restaura un archivo desde la papelera de reciclaje de Windows, ¿en qué lugar se encontrará después de restaurado?:**
- A) En el Escritorio.
 - B) En la carpeta de Documentos.
 - C) En la carpeta donde estaba cuando se eliminó.
 - D) En la carpeta Recuperados dentro de Mis Documentos.
- 95.- Las redes WAN:**
- A) Son redes de área local.
 - B) Son redes de equipos conectados sobre largas distancias, pueden cubrir ciudades, países o continentes.
 - C) La velocidad típica de conexión es muy alta debido a las cortísimas distancias entre equipos.
 - D) Ninguna es correcta.
- 96.- Un cable de par trenzado está formado generalmente por hilos de:**
- A) Bronce.
 - B) Cobre.
 - C) Níquel.
 - D) Aluminio.
- 97.- La clasificación de las redes de comunicación según su tamaño es:**
- A) Terrestres y satélites.
 - B) Semi dúplex, dúplex y multipunto.
 - C) LAN, MAN y WAN.
 - D) Conmutación de circuitos o conmutación de paquetes.
- 98.- El plan de auto protección de un hospital, señale la opción INCORRECTA:**
- A) Determinará el personal y medios físicos de protección con los que dispone.
 - B) Describirá los edificios para determinar los riesgos específicos.
 - C) Estará disponible y visible a la entrada del edificio.
 - D) Establecerá mecanismos preventivos para minimizar o eliminar la posibilidad de accidentes.
- 99.- Es una de las funciones del Servicio de Admisión:**
- A) Informar a los familiares de los fallecidos sobre trámites precisos para llevar enterramientos y en caso necesario se pondrá en contacto con la oficina administrativa.
 - B) Vigilar las entradas de la institución no permitiendo el acceso a sus dependencias más que a las personas autorizadas.
 - C) Gestión de los pacientes en consultas externas, hospital de día y los procedimientos diagnósticos-terapéuticos que requieran programación previa.
 - D) Supervisión de las pruebas radiológicas y realización de informes.

100.- En relación con los principios de confidencialidad, el operador telefónico debe:

- A) Intervenir en el tránsito de las comunicaciones.
- B) No difundir ninguna información sobre terceras personas.
- C) Mediar en la información.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

101.- En un sistema de megafonía, indique cual NO es un micrófono:

- A) Inflector.
- B) Cristal.
- C) Dinámico.
- D) Condensador.

102.- ¿Cómo se denomina 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) Principios de protección de datos personales.
- B) Responsable y encargado del tratamiento.
- C) Derechos de las personas.
- D) Disposiciones generales.

103.- Señale que tipo de enlace, en centrales telefónicas, se refiere al Enlace VoIP:

- A) No permite comunicar varias centrales entre sí.
- B) Permiten añadir terminales móviles de forma transparente al usuario y abaratando la tarificación de la llamada.
- C) Sobre par trenzado o fibra óptica, aumentan el ancho de banda hasta los 2 Mbps permitiendo varios canales de voz por cada línea.
- D) Sobre cualquier medio físico que soporte el protocolo IP.

104.- En un sistema de megafonía, indique que elemento es un equipo de salida en el amplificador:

- A) Atenuador-control de volumen.
- B) Micrófono remoto.
- C) Amplificador mezclador.
- D) Control de tiempo.

105.- Al usar programas con Windows, para acercar o alejar, utilizaremos la siguiente combinación de teclas:

- A) Ctrl+Mayúsculas+L.
- B) Ctrl y rueda del ratón.
- C) Alt gr+ L.
- D) Ctrl+Alt símbolo +.

106.- ¿Cuál de los siguientes virus informáticos permanece oculto y solo ataca con una acción concreta?:

- A) Troyano.
- B) Gusano.
- C) Virus Puro.
- D) Bomba lógica.

107.- Al usar programas de Office con Windows, para copiar sólo la ventana activa, utilizando Impr Pant, debe:

- A) Abrir todo lo que desee copiar y colóquelo como desee Pulsar Impr Pant. Pegar la imagen en un programa de Office u otra aplicación.
- B) Hacer clic en la ventana que desea copiar. Presionar ALT + Impr Pant. Pegar la imagen en un programa de Office u otra aplicación.
- C) Hacer clic en la ventana que desea copiar. Presionar CTRL + Impr Pant. Pegar la imagen en un programa de Office u otra aplicación.
- D) Abrir todo lo que desee copiar y colóquelo como desee Pulsar CTRL+ Impr Pant. Pegar la imagen en un programa de Office u otra aplicación.

108.- Las redes inalámbricas operan dividiendo el terreno en celdas o células para poder dar servicio sin que haya zonas sin cobertura, su forma es:

- A) Hexagonal.
- B) Triangular.
- C) Redonda.
- D) Depende del operador.

109.- Sobre los radioenlaces de microondas, es correcto:

- A) Se emplean para electrodomésticos de línea blanca.
- B) Son capaces de atravesar obstáculos naturales.
- C) Se realizan sólo si existe una vista del receptor.
- D) Son los utilizados para comunicaciones móviles, entre embarcaciones, entre sí.

110.- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, tiene por objeto adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) del Parlamento Europeo:

- A) 2018/875.
- B) 2017/638.
- C) 2016/679.
- D) No se adapta a ningún Reglamento europeo.

