



**GOBIERNO DE ARAGON**  
Departamento de Sanidad



**salud**  
servicio aragonés de salud

**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 2 de diciembre de 2022 (B.O.A. nº 247, de 23 de diciembre de 2022)

**CATEGORÍA:**

**TELEFONISTAS**

**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.
- **El tiempo de realización de este ejercicio es de 90 minutos.**
- 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 OMISIÓN PODRÁ SER MOTIVO DE EXPULSIÓN.**

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DEL TRIBUNAL



**1.- ¿Qué competencias y habilidades ha de tener un telefonista?**

- A) Solidaridad con los usuarios que se comunican con él.
- B) Dar su opinión personal sobre los servicios del hospital.
- C) Llevar el control del gasto de las conferencias.
- D) Capacidad de escucha.

**2.- ¿Quién nombra al Presidente de Aragón?**

- A) El Rey.
- B) Las Cortes Generales.
- C) Las Cortes de Aragón por mayoría absoluta.
- D) El presidente de las Cortes.

**3.- ¿Cómo se denomina el sistema que utiliza la comunicación telefónica, el cual permite que ambos usuarios se escuchen y puedan hablar simultáneamente?**

- A) Dúplex completo.
- B) Dúplex medio.
- C) Dúplex bajo.
- D) Dúplex alto.

**4.- Para centrarnos en la conversación:**

- A) Resulta de gran ayuda hacer garabatos en un folio.
- B) Iremos repitiendo en voz baja todo lo que nos vaya diciendo nuestro interlocutor.
- C) Debemos escuchar con interés sin desviar nuestra atención hacia otras actividades.
- D) Mirar fijamente a un punto.

**5.- Señale la respuesta INCORRECTA, según el artículo 62 del Estatuto de Autonomía de Aragón, y respecto a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:**

- A) La Administración de la Comunidad Autónoma sirve con objetividad a los intereses generales con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.
- B) La Administración Pública aragonesa ajustará su actividad a los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos.
- C) Sus órganos e instituciones podrán establecerse en diversas localidades de Aragón.
- D) En su actuación, respetará los principios de buena fe y de confianza legítima, y se relacionará con el resto de Administraciones Públicas españolas con arreglo al principio de defensa de los intereses aragoneses.

**6.- ¿Cómo hacer más eficaces las respuestas asertivas? (señale la respuesta INCORRECTA)**

- A) Tener un buen concepto de nosotros mismos.
- B) Ser educado.
- C) Recurrir a amenazas.
- D) No arrinconar al otro, ya que puede dificultar la relación.

**7.- El personal de la centralita es fundamental dentro de los planes de autoprotección del hospital, ante una emergencia, ¿cuál de estas actuaciones NO realizará el telefonista?:**

- A) Saldrá de la centralita para localizar al personal que le indiquen.
- B) Efectuará las llamadas de auxilio al exterior.
- C) Ejecutará las llamadas de alerta para el personal afectado.
- D) Estará en contacto directo con el jefe de emergencias y el jefe de intervención.

**8.- Los objetivos que debe cubrir un plan de autoprotección son:**

- A) Disponer controles periódicos por parte del personal de limpieza de todos los elementos físicos de protección para asegurar que estén en correctas condiciones.
- B) Establecer mecanismos preventivos para maximizar la posibilidad de accidentes.
- C) Describir el edificio para determinar los riesgos específicos.
- D) Realizar simulacros de evacuación semanalmente.

**9.- ¿Qué hacemos al transferir una llamada?**

- A) Redireccionamos la llamada actual atendida a otro usuario seleccionado pudiendo hacer un anuncio previo.
- B) Desviamos automáticamente la llamada de un número a otro seleccionado fuera de nuestro sistema cerrado de telefonía.
- C) Le enviamos un mensaje de espera hasta que la podamos atender.
- D) Ninguna de las anteriores son correctas.

**10.- ¿Cuál de las siguientes actitudes NO ayudan a recomponer la imagen de la entidad y lograr de nuevo la satisfacción de los ciudadanos?**

- A) Prestándoles atención y asistencia inmediata.
- B) Tomándoles en serio y tratándolos con respeto.
- C) Aplicando técnicas de escucha activa, feed back, asertividad.
- D) Asegurándonos de que el error volverá a repetirse.

**11.- La tecnología móvil en su funcionamiento divide el territorio:**

- A) En celdas triangulares.
- B) En celdas rectangulares.
- C) En celdas hexagonales.
- D) En celdas circulares.

**12.- Cada zona de megafonía tendrá un determinado nivel de intensidad sonora:**

- A) Máximo y mínimo.
- B) No audible.
- C) Solo máximo.
- D) Solo mínimo.

**13.- En un SAI Stand-by on-line híbrido, el convertidor:**

- A) Se enciende cuando se detecta un fallo en la red de corriente alterna.
- B) Se apaga cuando se detecta un fallo en la red de corriente alterna.
- C) Se enciende cuando se detecta un fallo en la red de corriente continua.
- D) Se apaga cuando se detecta un fallo en la red de corriente continua.

**14.- Cuando una persona NO expresa sus verdaderos sentimientos y opiniones, aceptando los criterios de los demás, hablamos de un estilo de relación/comunicación:**

- A) Sumiso.
- B) Agresivo.
- C) Asertivo.
- D) Directo.

**15.- Según el artículo 21 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, NO es causa de extinción de la condición de personal estatutario fijo:**

- A) La dimisión aceptada por el Gerente de Sector.
- B) La jubilación.
- C) La incapacidad permanente, en los términos previstos en esta ley.
- D) La sanción disciplinaria firme de separación del servicio.

**16.- Según el art. 32 de la Ley Orgánica 3/2018, cuando proceda su rectificación o supresión del tratamiento de datos, el responsable estará obligado a:**

- A) Transferir los datos.
- B) Bloquear los datos.
- C) Destruir los datos.
- D) Limitar los datos.

**17.- ¿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.

**18.- ¿Cuál es la técnica de conmutación más empleada en la mayoría de aplicaciones que hoy usamos como acceso a Internet, correo electrónico, etc?**

- A) Conmutación de circuitos.
- B) Conmutación de mensajes.
- C) Conmutación de paquetes.
- D) Conmutación de pedidos.

**19.- Según la ley de Prevención de Riesgos Laborales, ley 31/1995 ¿Qué es el Plan de Prevención de Riesgos Laborales?**

- A) Es un conjunto de medidas y acciones que deben ser implementadas por las empresas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.
- B) El Plan de Prevención de Riesgos Laborales es un documento que solo se aplica a empresas grandes.
- C) El Plan de Prevención de Riesgos Laborales es un conjunto de medidas que solo se aplican a trabajos peligrosos.
- D) El Plan de Prevención de Riesgos Laborales es un conjunto de medidas que solo se aplican a trabajadores sin experiencia.

**20.- De acuerdo con el art. 30 de la Ley 39/2015, siempre que por ley no se exprese otro cómputo, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que estos son:**

- A) Naturales, excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos.
- B) Naturales, excluyéndose del cómputo los domingos y los declarados festivos.
- C) Hábiles, excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos.
- D) Hábiles, excluyéndose del cómputo los domingos y los declarados festivos.

**21.- ¿Cómo debe ofrecerse la información al usuario?:**

- A) Por escrito siempre.
- B) En términos comprensibles.
- C) Clara, pero solo debe darla el personal médico.
- D) En voz muy alta para asegurar que nos atienden.

**22.- ¿Cuál es el porcentaje de la población de Aragón que se concentra en el municipio de Zaragoza?**

- A) Menos del 10%.
- B) Más del 70%.
- C) Menos del 40%.
- D) Más del 50%.

**23.- Los altavoces de bocina:**

- A) Son menos eficaces que los de radiación directa.
- B) Son más eficaces que los de radiación directa.
- C) No son apropiados para uso exterior.
- D) No están compuestos de un motor de compresión y una bocina.

**24.- El conjunto de documentos que contienen los datos, valoraciones e informaciones de cualquier índole sobre la situación y la evolución clínica de un paciente a lo largo del proceso asistencial es:**

- A) Documentación clínica.
- B) Certificado médico.
- C) Información clínica.
- D) Historia clínica.

**25.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO forma parte de los objetivos de calidad en la atención al usuario?**

- A) Algún usuario debe quedar desatendido.
- B) Escuchar y conocer a fondo las sugerencias del usuario.
- C) Solucionar en todo momento y dentro de las posibilidades, sus quejas y necesidades.
- D) Ofrecer a los usuarios verdaderas soluciones y alternativas.

**26.- NO es un derecho según el artículo 4 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón:**

- A) A la libre elección del profesional sanitario titulado, servicio y centro, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- B) Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.
- C) A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos.
- D) A la información sobre los factores, situaciones y causas de riesgo para la salud individual y colectiva.

**27.- El plazo para la interposición del recurso de alzada si el acto fuera expreso es de:**

- A) 15 días hábiles.
- B) 30 días hábiles.
- C) 1 mes.
- D) 2 meses.

**28.- Señale la característica correcta del sistema de señalización SS7:**

- A) Es señalización fuera de banda y canal común.
- B) Es señalización fuera de banda y canal asociado.
- C) Es señalización dentro de banda y canal común.
- D) Es señalización dentro de banda y canal asociado.

**29.- El artículo 4 de la Ley 4/2018, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece que:**

- A) Toda persona tiene derecho a construir para sí una autodefinición con respecto a su cuerpo, sexo, identidad y expresión de género y su orientación sexual.
- B) Se podrá ser presionado para ocultar, suprimir o negar la identidad de género, expresión de género, orientación sexual o características sexuales.
- C) Será requisito acreditar la identidad de género manifestada mediante informe psicológico o médico y se podrán requerir pruebas de realización total o parcial de cirugías genitales.
- D) Quedan aprobadas en los servicios sanitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón las terapias de aversión o de conversión de las manifestaciones de identidad de género reveladas por las personas.

**30.- ¿Cuál fue el primer tipo de central telefónica?**

- A) Manual.
- B) Analógica.
- C) Automática.
- D) Digital.



**31.- La orden CTE/711/2002 tiene por objeto:**

- A) Delimitar los datos personales que podrán figurar en las guías telefónicas impresas o electrónicas.
- B) Delimitar el uso de las guías telefónicas por razones de orden público y seguridad.
- C) Las respuestas A y B son incorrectas.
- D) Las respuestas A y B son correctas.

**32.- Elementos de telefonía en la comunicación móvil:**

- A) Estación base, paging y terminal móvil.
- B) Estación base, terminal de paginación y terminal móvil.
- C) Estación base, estación de conmutación y terminal móvil.
- D) Ninguna de las anteriores son correctas.

**33.- El plan de explotación estadística de la base de datos de población protegida, será acordado por:**

- A) El Ministerio de Sanidad.
- B) El Servicio Aragonés de Salud.
- C) La Dirección General de Salud Pública del Gobierno de Aragón.
- D) El Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

**34.- ¿Cuál NO es una barrera de la comunicación?**

- A) Escasez de tiempo disponible.
- B) El ruido.
- C) Prejuicios.
- D) Empatía.

**35.- Señale cuál NO es un tipo de micrófono:**

- A) De carbón.
- B) De piezoeléctrico.
- C) De madera.
- D) De cinta.

**36.- ¿Qué antenas se utilizan habitualmente en los radioenlaces?**

- A) Antenas tripolo.
- B) Antenas de fuelle.
- C) Antenas parabólicas.
- D) Todas respuestas anteriores son correctas.

**37.- ¿Cuál es el orden de provincias, de menor a mayor superficie, en Aragón?**

- A) Zaragoza-Huesca-Teruel.
- B) Huesca-Teruel-Zaragoza.
- C) Teruel-Zaragoza-Huesca.
- D) Teruel-Huesca-Zaragoza.

**38.- ¿Cuál NO es una institución de la Comunidad Autónoma de Aragón según el Estatuto de Autonomía?:**

- A) La Diputación General.
- B) La Diputación Permanente.
- C) El Justicia de Aragón.
- D) El Presidente.

**39.- En términos generales, los usuarios suelen evaluar la calidad del servicio que reciben sobre la base de 5 factores distintos:**

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

**40.- El servicio 061:**

- A) Por las mañanas, atienden las urgencias de Atención Primaria.
- B) Tiene un centro coordinador de emergencias en cada hospital.
- C) No tiene personal a su cargo.
- D) Disponen de unidades móviles de vigilancia intensiva.

**41.- Son medios de comunicación inalámbricos, señale la INCORRECTA:**

- A) Radiofrecuencias.
- B) Coaxiales.
- C) Microondas.
- D) Infrarrojos.

**42.- Los micrófonos son transductores que convierten el sonido en señal:**

- A) Electromecánica.
- B) Electromédica.
- C) Electromagnética.
- D) Estroboscópica.

**43.- Según el art.122 de la Ley 39/2015, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso de alzada es de:**

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

**44.- Señale la respuesta INCORRECTA, según el artículo 19 del Texto Refundido de la Ley del Servicio Aragonés de Salud, en la delimitación de las zonas básicas deberán tenerse en cuenta:**

- A) El grado de concentración o dispersión de la población.
- B) Las características epidemiológicas de la zona.
- C) Las instalaciones y recursos sanitarios de la zona. Contará, al menos, con un hospital general.
- D) La comarcalización general que se establezca en la Comunidad Autónoma.

**45.- Señale la INCORRECTA. El servicio de Documentación Clínica:**

- A) Destruirá las historias clínicas al año del fallecimiento de los usuarios.
- B) Custodiará, protegerá y conservará el patrimonio documental.
- C) Realizará los préstamos de las historias clínicas.
- D) Por liberación de espacio existirá un archivo de pasivos.

**46.- Cuando recibimos una llamada, qué tenemos que hacer al descolgar el auricular:**

- A) Preguntar ¿quién llama?.
- B) Indicar que esperen y poner el "hilo musical".
- C) Identificarse.
- D) Señalar que sean breves porque tenemos mucho trabajo.

**47.- Factores que intervienen en la comunicación telefónica, señale la INCORRECTA:**

- A) La claridad del mensaje.
- B) El tono de voz.
- C) La actitud del profesional.
- D) El aspecto físico del profesional.

**48.- La centralita telefónica necesita tensión:**

- A) Supresora.
- B) Alterna y continua.
- C) Continua.
- D) Alterna.

**49.- La tarjeta sanitaria individual, se regula mediante el:**

- A) Real Decreto 184/2003 de 30 de enero.
- B) Real Decreto 183/2004 de 30 de enero.
- C) Real Decreto 184/2003 de 20 de enero.
- D) Real Decreto 183/2004 de 20 de enero.

**50.- Respecto a la fibra óptica:**

- A) La fibra óptica consiste en la transmisión de señales a través de ondas luminosas.
- B) La fibra óptica consta de tres partes: núcleo, cáscara y saco.
- C) La fibra óptica solo es útil en distancias cortas.
- D) La fibra óptica es difícil de colocar por su rigidez y gran peso.

**51.- Las redes WAN:**

- A) Cubren distancias entre 100 metros y 20 kilómetros.
- B) Son redes de área local.
- C) Son redes de comunicación entre ordenadores situados en el mismo edificio.
- D) Se utilizan para enviar información a largas distancias y mantener interconectadas ciudades, países y continentes.

**52.- ¿Cómo se debe actuar ante una emergencia?**

- A) Dirigirse al ascensor para salir lo antes posible.
- B) Buscar la salida más próxima tras recoger todos sus efectos personales.
- C) Actuar de acuerdo al Plan de Emergencias.
- D) Abrir las ventanas para que salga el humo.

**53.- ¿Qué significan las siglas GSM?**

- A) Sistema global para las comunicaciones móviles.
- B) Geolocalización móvil simple.
- C) Sistema médico global.
- D) Suministro medio garantizado.

**54.- Mediante un sistema de megafonía se pretende producir una señal sonora para que sea escuchada en una zona:**

- A) Indeterminada.
- B) Amplia.
- C) Angosta.
- D) Indefinida.

**55.- ¿Qué factores nos facilitan la comunicación entre profesionales y usuarios?:**

- A) Hacer un juicio de valor sobre el proceso del usuario.
- B) Conocer el contexto sociocultural del usuario.
- C) Usar un tono de voz elevado para un entendimiento más eficaz.
- D) Conocer el contexto económico del usuario.



**56.- ¿Qué es ADSL?**

- A) Línea de abonado digital asimétrica.
- B) Línea de abonado doble amplificada.
- C) Línea de abonado digital amplificada.
- D) Ninguna de las anteriores son correctas.

**57.- ¿Cuál de las siguientes medidas preventivas NO es adecuada para reducir el riesgo de trastornos visuales en el puesto de trabajo de telefonista?**

- A) Realizar pausas frecuentes para evitar la fatiga.
- B) Ajustar la iluminación del puesto de trabajo.
- C) Utilizar un monitor con una resolución adecuada.
- D) Utilizar un reposapiés de superficie antideslizante tanto en la zona superior como en sus apoyos de suelo.

**58.- ¿Cuál de estos ríos NO es un afluente del río Ebro?**

- A) Río Guadalope.
- B) Río Gállego.
- C) Río Turia.
- D) Río Jalón.

**59.- Según la ley de Prevención de Riesgos Laborales, ley 31/1995 ¿Qué se entiende por "equipo de protección individual"?**

- A) Cualquier equipo de un solo uso destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo, o en sus desplazamientos en transporte comunitario.
- B) Cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.
- C) Cualquier equipo suficientemente resistente para proteger al trabajador de uno o varios riesgos en trabajos de alturas.
- D) Cualquier equipo con las homologaciones pertinentes para proteger al trabajador de uno o varios riesgos ante trabajos con riesgos de transmisión de enfermedades respiratorias.

**60.- Indique cuál es el factor que facilita la comunicación interpersonal usuario/personal/familia:**

- A) Hablar demasiado deprisa.
- B) Evitar terminología científica.
- C) La sordera del usuario.
- D) Hablar al usuario en momentos inoportunos.

**61.- El elemento que convierte la señal eléctrica recibida a través de los medios de transmisión en una señal acústica reconstruyendo el mensaje vocal generado por el emisor es:**

- A) El micrófono.
- B) El altavoz.
- C) El conmutador de gravedad.
- D) El marcador.

**62.- El elemento que nos permite introducir el número de abonado con el que queremos comunicar en el sistema telefónico para que a través de las redes de conmutación del operador se establezca la llamada con el receptor es:**

- A) El conmutador de gravedad.
- B) El altavoz.
- C) El timbre.
- D) El marcador.

**63.- Cuando hablamos con una persona solo una parte de la información la obtenemos de sus palabras, el resto la obtenemos de:**

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

**64.- Son tipos de centralita:**

- A) Analógicas y digitales.
- B) Analógicas, digitales, y móviles.
- C) Analógicas, digitales y VoIP.
- D) WIFI, USB y bluetooth.

**65.- El artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón establece que los poderes públicos aragoneses garantizarán la existencia de un sistema sanitario público desarrollado desde los principios de:**

- A) Pluralidad y universalidad.
- B) Solidaridad y calidad.
- C) Universalidad y calidad.
- D) Equidad y solidaridad.

**66.- El Justicia de Aragón rendirá cuenta de su gestión ante:**

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

**67.- ¿Qué técnica NO es propia de un comportamiento asertivo?**

- A) La escucha activa.
- B) La empatía.
- C) La hostilidad.
- D) El autocontrol.

**68.- Según la ley de Prevención de Riesgos Laborales, ley 31/1995 ¿Qué obligación NO pertenece al empresario en materia de prevención de riesgos laborales?**

- A) Informar y formar a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
- B) Adoptar las medidas necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- C) Utilizar los equipos de protección individual de forma correcta.
- D) Consultar y participar con los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.

**69.- La finalidad de cualquier procesador de textos es:**

- A) Crear una base de datos.
- B) Crear una hoja de cálculo.
- C) La de crear documentos escritos.
- D) Crear páginas web.

**70.- El derecho que tiene el interesado a obtener del responsable del tratamiento de los datos, que los datos personales que le conciernan sean suprimidos cuando ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos, se denomina:**

- A) Derecho al olvido.
- B) Derecho de oposición.
- C) Derecho al borrado.
- D) Derecho de rectificación.

**71.- Señale la INCORRECTA, el artículo 3 de la Ley 4/2007, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, las situaciones de violencia contra las mujeres se clasifican en:**

- A) Situaciones de violencia doméstica.
- B) Situaciones de violencia local, municipal o comarcal.
- C) Situaciones de violencia laboral o docente.
- D) Situaciones de violencia social.

**72.- Si queremos borrar un carácter utilizamos la tecla :**

- A) Posicionarse delante y usar el botón del teclado Supr.
- B) Posicionarse detrás y usar el botón Fin.
- C) Posicionarse delante y usar el botón inicio.
- D) Posicionarse detrás y usar el botón control.

**73.- ¿Qué elemento del entorno NO distorsiona la comunicación?:**

- A) La distancia entre el emisor y receptor.
- B) El ruido.
- C) La presencia de otras personas.
- D) El tamaño de la ventana.

**74.- ¿Cuál de estos NO es un medio de transmisión?:**

- A) La voz humana.
- B) Fax.
- C) Receptor.
- D) Correo electrónico.

**75.- Según el artículo 18 de la Ley 41/2002 de 14 de noviembre ¿el derecho de acceso del paciente a la historia clínica puede ejercerse también por representación debidamente acreditada?**

- A) Si.
- B) Sólo puede ejercerse en caso de fallecimiento.
- C) No es necesario que se acredite en caso de terceros afectados.
- D) No.

**76.- Según la ley de Prevención de Riesgos Laborales, ley 31/1995 ¿Qué se entiende por "equipo de trabajo" ?**

- A) Se entiende como cualquier objeto que se utiliza en el trabajo.
- B) Se entiende como cualquier herramienta manual utilizada en el trabajo.
- C) Se entiende como cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo.
- D) Se entiende como cualquier herramienta de protección individual utilizada en el trabajo.

**77.- ¿Cuál de los siguientes NO es un elemento físico de una Red de Área Local?**

- A) Concentrador o hub.
- B) Conmutador o Switchs.
- C) Enrutadores o routers.
- D) Bit o Byte.

**78.- Es un principio general de actuación de los poderes públicos de Aragón, según la Ley 7/2018 de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón:**

- A) La implantación del uso no integrador y sexista de los lenguajes y de las imágenes en el ámbito administrativo y su fomento en la totalidad de las relaciones sociales.
- B) El establecimiento de medidas para la conciliación de vida laboral, familiar y personal en familias monoparentales, no potenciando la corresponsabilidad.
- C) La garantía de la existencia del derecho de igualdad entre mujeres y hombres y que supone la presencia de discriminación indirecta por razón de género.
- D) El impulso de la colaboración y cooperación entre las Administraciones públicas aragonesas.

**79.- Una de las características de la escucha activa es:**

- A) Asentir constantemente y no interrumpir nunca, aunque no entendamos lo que nos están diciendo.
- B) Mostrar interés de forma verbal y no verbal.
- C) Interrumpir para contar experiencias personales.
- D) No dar opción al usuario para rectificar.

**80.- ¿Qué es una extensión analógica?**

- A) Son los equipos tradicionalmente conectados a la RTB como teléfonos convencionales, módems y fax analógicos.
- B) La extensión que recibe las llamadas siguiendo la lógica programada previamente: si es interna o proviene del exterior de la empresa, de determinados usuarios, etc.
- C) No hay extensiones analógicas.
- D) Es un terminal telefónico que permite además de su funcionalidad básica acceder a más información y funciones como "no molestar", llamada a tres, etc.

**81.- ¿Cuál de los siguientes NO es un objetivo del plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud?**

- A) Incrementar la cohesión del sistema.
- B) Garantizar la equidad en la atención sanitaria a la ciudadanía con independencia del lugar de residencia.
- C) Asegurar que la atención sea de máxima calidad.
- D) Disminuir la cohesión del sistema.

**82.- De acuerdo con la Constitución de 1978:**

- A) El Presidente del Tribunal Supremo no puede formar parte del Consejo General del Poder judicial.
- B) El Tribunal Supremo es el órgano jurisdiccional superior en todos los órdenes salvo lo dispuesto en materia de garantías constitucionales.
- C) El Tribunal Supremo es el órgano jurisdiccional superior en todos los órdenes salvo en el ámbito penal que corresponde a la Audiencia Nacional.
- D) El Presidente del Tribunal Supremo será nombrado por el Rey a propuesta de las Cortes Generales.

**83.- Según el artículo 72 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, NO es una falta leve:**

- A) La incorrección con los superiores, compañeros, subordinados o usuarios.
- B) El descuido en el cumplimiento de las disposiciones expresas sobre seguridad y salud.
- C) El descuido o negligencia en el cumplimiento de sus funciones cuando no afecte a los servicios de salud, Administración o usuarios.
- D) El incumplimiento injustificado de la jornada de trabajo que, acumulado, suponga más de 20 horas al mes.

**84.- Indique qué elemento NO forma parte de la comunicación:**

- A) Emisor.
- B) Ruido.
- C) Código.
- D) Canal.

**85.- Las formas de atención al público son:**

- A) Atención informática, presencial y ocurrente.
- B) Atención presencial, telefónica y telemática.
- C) Atención telefónica, telemática e ingeniosa.
- D) Atención telefónica, ocurrente y presencial.

**86.- Se denomina seguridad dinámica:**

- A) La que aporta el operador de la centralita telefónica, y normalmente se enmarca en la protección de la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones.
- B) La que aporta la centralita telefónica y los equipos involucrados en dar servicio al sistema telefónico y/o central de intercomunicación.
- C) La que no aporta el operador de la centralita telefónica, y normalmente se enmarca en la protección de la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones.
- D) La que no aporta la centralita telefónica y los equipos involucrados en dar servicio al sistema telefónico y/o central de intercomunicación.

**87.- ¿Cómo se denomina el procedimiento que se lleva a cabo desde principios de los 90 por el Ministerio de Sanidad y el Centro de Investigaciones Sociológicas "CIS"?**

- A) Barómetro sanitario.
- B) Perímetro sanitario.
- C) Área sanitaria.
- D) Termómetro sanitario.

**88.- La clasificación de las redes de comunicación según su topología, pueden ser:**

- A) Bus, doble aro y mística.
- B) Anillo, estrella y malla.
- C) Aro, punto y árbol.
- D) Mixta, dúplex y rombo.

**89.- ¿Puede limitarse el derecho a la información sanitaria de los usuarios?**

- A) En ningún caso.
- B) Solo por mandato judicial.
- C) Por orden de los familiares.
- D) Por necesidad terapéutica.

**90.- ¿Cuál de las siguientes funcionalidades de la comunicación telefónica se sintetizan en expresar emociones, opiniones, pensamientos y críticas del emisor?**

- A) Afectiva, expresiva o emotiva.
- B) De incitación, apelativa o conativa.
- C) Informativa, referencial, denotativa o representativa.
- D) Fática o de contacto.

**91.- En el directorio telefónico de emergencias deben aparecer lo siguientes números de teléfono:**

- A) El teléfono de la esperanza.
- B) Emergencias internas.
- C) 11888.
- D) Unidad Militar de Emergencia.



**92.- El titular del derecho a la información es:**

- A) El usuario y sus familiares siempre.
- B) Los familiares siempre que sean como máximo de segundo grado.
- C) El usuario.
- D) El usuario y los amigos íntimos.

**93.- Un operador de telefonía se encargara de las siguientes tareas: (señale la respuesta INCORRECTA)**

- A) Realizar y recibir llamadas telefónicas únicamente internas, nunca externas.
- B) Efectuar las conexiones a las distintas extensiones que gestiona la centralita.
- C) Operar el servicio de megafonía.
- D) Controlar y gestionar el sistema de buscapersonas.

**94.- Según el artículo 52 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público ¿Cuál de lo 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.

**95.- Toda actuación en el ámbito de la salud de un usuario, necesita el consentimiento libre y voluntario.**

- A) El consentimiento se dará tras recibir la información adecuada, siempre por escrito.
- B) El consentimiento se firmará tras las intervenciones quirúrgicas.
- C) El consentimiento será verbal por regla general.
- D) El consentimiento será irrevocable una vez firmado por el usuario.

**96.- Señale la respuesta INCORRECTA:**

- A) Las Cortes Generales están formadas por el Congreso de los Diputados, el Senado y la Diputación Permanente.
- B) El Senado es la cámara de representación territorial.
- C) Las Cortes Generales controlan la acción del Gobierno.
- D) Las Cortes Generales son inviolables.

**97.- Según el canal, ¿qué tipos de comunicación existen?, señale la respuesta INCORRECTA:**

- A) Multidireccional.
- B) Unipersonal.
- C) Bidireccional.
- D) Unidireccional.

**98.- Un documento se puede visualizar de distintas formas, como se llama a la vista que muestra el documento tal y como sería de convertirse en una página web:**

- A) Vista Normal.
- B) Vista Diseño Web.
- C) Vista Esquema.
- D) Vista Borrador.

**99.- El artículo 6 de la ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad establece que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas:**

- A) A promover el interés colectivo, familiar y social por la salud mediante la adecuada educación sanitaria de la población.
- B) A garantizar que cuantas acciones sanitarias se desarrollen estén dirigidas a la prevención de las enfermedades y orientadas exclusivamente a la curación de las mismas.
- C) A garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud.
- D) A promover las acciones necesarias para la rehabilitación funcional y reinserción social del paciente mediante el copago que establezcan las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus competencias.

**100.- Comunicación con equipos de radioenlaces es:**

- A) La que utiliza el sistema ACD (Distribución automática de llamadas)
- B) La que se conecta mediante fibra óptica.
- C) La que utiliza ondas radioeléctricas.
- D) La que transmite la información a través de una estructura de cable de cobre.

**101.- Señale la respuesta INCORRECTA, según el artículo 33 del Reglamento de la estructura y funcionamiento de las Áreas y Sectores del Sistema de Salud de Aragón, "Órganos de Dirección de los Centros", dependiendo del Gerente del Sector se constituyen:**

- A) Direcciones de atención primaria, de hospital y de otros centros sanitarios.
- B) Dirección de gestión y servicios generales.
- C) Direcciones de enfermería.
- D) Subdirecciones médicas y de enfermería cuando sean precisas.

**102.- 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 serán:**

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

**103.- Según el artículo 64 del RD 424/2005 ¿Qué entendemos por servicio con valor añadido en los usuarios de telefonía?**

- A) Todo servicio que reúne el tratamiento de datos de tráfico o datos de localización distintos de los de tráfico que vaya mas allá de lo necesario para la transmisión de una comunicación.
- B) Todo servicio que reúne el tratamiento de datos de tráfico o datos de localización distintos de los de tráfico que no vaya mas allá de lo necesario para la transmisión de una comunicación.
- C) Todo servicio que no requiere el tratamiento de datos de tráfico o datos de localización.
- D) Ninguna de las anteriores son correctas.

**104.- La identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo del otro se llama:**

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

**105.- Según el art.62 de la Constitución de 1978, corresponde al Rey, señale la respuesta INCORRECTA:**

- A) Sancionar y promulgar las leyes.
- B) El mando supremo de las Fuerzas Armadas.
- C) Proponer ante las Cortes Generales el nombramiento del Defensor del Pueblo.
- D) Nombrar y separar a los miembros del Gobierno, a propuesta de su Presidente.

**106.- Los medios de protección técnicos son (señale la INCORRECTA):**

- A) Extintores.
- B) Alumbrados especiales como señalización.
- C) Alarmas.
- D) Emprendedores de incendios.

**107.- ¿Cómo se denomina a los dispositivos de red que permiten establecer filtros para permitir o denegar las comunicaciones o accesos entrantes y salientes a una red con el fin de administrar la seguridad de la misma?**

- A) Firefloor.
- B) Fireflat.
- C) Firewalls o Cortafuegos.
- D) Fireway.

**108.- Los usuarios para contactar con el sistema sanitario de urgencias pueden marcar:**

- A) Directamente 061.
- B) Directamente 061 o 976000061.
- C) Directamente 061 o 1112.
- D) Las respuestas B y C son correctas.

**109.- Durante el tiempo en que las Cortes de Aragon no esten reunidas o hubiera expirado el mandato o hubiesen sido disueltas se constituirá:**

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

**110.- ¿Qué longitud tienen las direcciones IP?**

- A) 36 bits (6 bytes).
- B) 34 bits (6 bytes).
- C) 32 bits (4 bytes).
- D) 30 bits (5 bytes).

**ESTA PÁGINA ESTÁ EN BLANCO INTENCIONADAMENTE**



