

- 1.- El Servicio Andaluz de Salud es:
  - A) Una Empresa Privada
  - B) Una Empresa Pública dependiente de la Consejería de Empleo
  - C) Un Organismo Autónomo dependiente de la Consejería de Salud
  - D) Un Organismo Autónomo dependiente del Ministerio de Sanidad
- 2.- En el Estatuto del Personal no Sanitario, los Telefonistas se encuentran en el grupo de:
  - A) de Personal Técnico
  - B) de Servicios Especiales y Función Administrativa
  - C) Personal de Oficio
  - D) Personal Subalterno
- 3.- El actual Consejero de la Consejería de Salud es:
  - A) Manuel Chávez González
  - B) Felipe González Márquez
  - C) Francisco Vallejo Serrano
  - D) Magdalena Álvarez Arza
- 4.- Según el artículo 43 de la Constitución, ¿a quien compete fomentar la educación sanitaria, la educación física y el deporte?
  - A) A los ciudadanos
  - B) A los ciudadanos y poderes públicos
  - C) A los poderes públicos
  - D) A nadie
- 5.- Según la Ley General de Sanidad un paciente puede ser discriminado por razón de:
  - A) Sexo
  - B) Raza
  - C) Nadie puede ser discriminado
  - D) ideología
- 6.- La marcación abreviada consiste en:
  - A) Sustituir determinados números por un conjunto menor de dígitos.
  - B) Marcar solo las tres últimas cifras del número.
  - C) Marcar los números mediante teclas de memoria.
  - D) La marcación mediante la tecla "R".
- 7.- Cuando realicemos una llamada internacional a través del servicio automático, debemos:
  - A) Marcar 00, después el indicativo del país, y por último el número que deseamos precedido del número indicativo de la localidad en cuestión.
  - B) Marcar el indicativo del país, después 00, y por último el número que deseamos.
  - C) Basta con marcar 00 y el número que deseamos.
  - D) Marcar 00, después el número que deseamos precedido del indicativo de la localidad, y por último el indicativo del país.
- 8.- ¿Puede dar, el/la operador/a, información de un paciente?
  - A) No, se pasará la llamada al jefe de celadores.
  - B) Si, cuando lo autorice el jefe de personal subalterno.
  - C) No, se pasará la llamada al servicio de información.

D) Si, siempre y cuando se disponga de esa información

9.-Ante la petición de una conferencia internacional, por parte del personal del hospital, como se actuará?

- A) Se pone la llamada sin pedir explicaciones.
- B) Se pone tan solo cuando se trata de un facultativo.
- C) Se solicita autorización de la dirección.
- D) Se niega la llamada, por no estar autorizada.

10.- Se recibe una llamada de un familiar de un usuario grave solicitando ayuda, ¿qué se debe hacer?

- A) Facilitarle el teléfono del Centro de Coordinación de Emergencias.
- B) Pasar la llamada a cualquier extensión del servicio de urgencias.
- C) Ponerle en contacto con cualquier médico.
- D) Mandarle una ambulancia.

11.-Surge una avería en el sistema de buscapersonas de localización de médicos de interior del hospital. ¿Que actuación seria la correcta?

- A) Comunicarlo a Seguridad para que localice al médico de guardia.
- B) Se localiza en cada servicio al medico de guardia, comunicándole la avería, para tenerlo localizado en un teléfono de contacto.
- C) Ante la petición de localización de un determinado medico, nos limitamos a comunicar que hay avería.
- D) Comunicamos que nuestra función es exclusivamente notificar la avería al servicio técnico.

12.-En la pantalla se reflejan tres tipos de llamada; interior, exterior y de emergencia. En qué orden se atenderán?

- A) Interiores, exteriores y de Emergencia
- B) Por orden de entrada
- C) Interiores, de Emergencia y exteriores
- D) Se aparcaría la llamada que se está atendiendo para atender la de emergencia.

13.-Se recibe una llamada solicitando contactar con un servicio de nueva creación, el cual se desconoce en la centralita, ¿cómo se actuará?

- A) Se deja en espera al usuario intentando localizar dicho servicio.
- B) Se informa que el servicio no existe
- C) Se pasa la llamada al servicio de información
- D) Se pasa la llamada a un servicio relacionado con el solicitado

14.-En una alarma de incendio decretado, el equipo contraincendios avisará a centralita inmediatamente comunicándolo, ¿qué debe hacer el personal de centralita?

- A) Bloquear todas las llamadas que no sean necesarias para la ejecución del Plan de Emergencia.
- B) Apagar las luces y salir corriendo.
- C) Avisar por megafonía que hay un incendio.
- D) Llamar al personal de la limpieza

15.-¿Qué función tiene la Red Corporativa?

- A) Facilitar la comunicación entre los Organismos que pertenecen a ella.

- B) Facilitar localización mediante buscapersonas.
- C) Facilitar comunicación con el extranjero.
- D) No sirve para nada

16.- Si llaman de cualquier planta para hacer un traslado en ambulancia. ¿Qué Servicio se encarga de esta misión?

- A) Centralita
- B) Admisión
- C) Dirección
- D) Gestión Económica

17.- ¿Es obligación del telefonista hacer uso del buscapersonas como “servicio despertador”?

- A) Si, siempre que lo solicite un facultativo
- B) Solamente al jefe de la guardia.
- C) Siempre que lo autorice el encargado de turno
- D) No, nunca.

18.- No pertenece al Estatuto del Personal no Sanitario:

- A) Telefonistas
- B) Pinches
- C) Auxiliares de Enfermería
- D) Albañiles

19.- Ante una llamada de la prensa u otro medio de comunicación, preguntando por información clínica de un paciente se deberá :

- A) Contestar a sus preguntas, contando todo lo que sepas.
- B) Pasar la llamada a información.
- C) Pasar la llamada al gabinete de prensa o en su defecto a quien corresponda.
- D) Ponerle en contacto con el médico responsable de ese paciente.

20.- ¿A que debe darle preferencia el telefonista?:

- A) Atender las llamadas exteriores.
- B) Atender las llamadas interiores.
- C) Marcar las conferencias telefónicas solicitadas.
- D) Atender los buscapersonas.

21.- Los buscapersonas están designados a:

- A) Localizar al personal facultativo de guardia.
- B) Localizar al personal que no tiene despacho concreto.
- C) Localizar a todo el personal de turno.
- D) Localizar a determinado personal sanitario y no sanitario.

22.- Si desde cualquier servicio solicitan localizar a alguien del personal de guardia por el buscapersonas, para hacerle una consulta :

- A) No se le pone porque es costoso.
- B) El buscapersonas es solo para urgencias.
- C) Envías el mensaje.
- D) Se le hace esperar pues no es urgente.

23.- ¿Quién es el máximo responsable del Centro Hospitalario?:

- A) El Director Médico
- B) El Director Gerente
- C) El Encargado de Turno
- D) El Subgerente