

**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 21 de enero de 2025 (B.O.A. numero 21, de 31 de enero de 2025)

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**, ambas incluidas.
- **El tiempo de realización de este ejercicio es de 90 MINUTOS para el turno libre y 70 MINUTOS para el turno de 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 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 OMISIÓN PODRÁ SER MOTIVO DE EXPULSIÓN.

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DEL TRIBUNAL



1.- Según la Constitución Española, es un derecho fundamental:

- A) El derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.
- B) El derecho a la negociación colectiva laboral.
- C) El derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- D) El derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

2.- Desde la perspectiva de la oferta, ¿Cuáles fueron dos de los sectores económicos con mayor crecimiento interanual en Aragón en el cuarto trimestre de 2024?

- A) La agricultura y las exportaciones de bienes y servicios.
- B) La industria manufacturera y la construcción.
- C) Comercio, transporte y hostelería y Administración Pública.
- D) Todos los sectores mostraron un crecimiento negativo excepto los servicios.

3.- ¿Cuál de las siguientes actuaciones supone una falta muy grave?

- A) La aceptación de cualquier tipo de contraprestación por los servicios prestados a los usuarios de los servicios de salud.
- B) El incumplimiento injustificado de la jornada de trabajo que, acumulado, suponga más de 20 horas al mes.
- C) La incorrección con los superiores, compañeros, subordinados o usuarios.
- D) La realización de actos encaminados a coartar el libre ejercicio del derecho de huelga o a impedir el adecuado funcionamiento de los servicios esenciales durante la misma.

4.- Será declarado en situación de servicios especiales el personal estatutario que sea autorizado por la Administración pública competente, para prestar servicios o colaborar con organizaciones no gubernamentales que desarrollen programas de cooperación:

- A) Por periodos superiores a doce meses.
- B) Por periodos inferiores a doce meses.
- C) Por periodos superiores a seis meses.
- D) Por periodos inferiores a tres meses.

5.- Según el artículo 29 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, la obligación de cooperar con el empresario para que este pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, es de:

- A) Las personas u órganos con responsabilidad en materia de prevención.
- B) Los Delegados de Prevención.
- C) El Comité de empresa y los Delegados de Prevención.
- D) Los trabajadores.

6.- ¿Cuál de las siguientes es una de las tres Líneas Estratégicas principales del "IV Plan estratégico para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres en Aragón"?

- A) Cooperación Internacional.
- B) Estadística y Documentación.
- C) Sanción y Casting.
- D) Atención Integral.

7.- En relación con lo dispuesto en el artículo 54 de la Constitución Española y el Defensor del Pueblo, señale la respuesta correcta:

- A) Una ley ordinaria regulará la institución del Defensor del Pueblo.
- B) Es el alto comisionado del Congreso de los Diputados.
- C) Deberá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta al Congreso de los Diputados.
- D) Es el alto comisionado de las Cortes Generales.

8.- Conforme la Orden SAN/441/2021, de 27 de abril, por la que se distribuyen funciones y responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales entre los diferentes órganos del Servicio Aragonés de Salud señale la respuesta INCORRECTA en relación a sus funciones:

- A) Promover y garantizar la coordinación de actividades empresariales.
- B) El registro de los accidentes e incidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales de los Servicios Centrales del Servicio Aragonés de Salud.
- C) Garantizar la consulta y participación de las trabajadoras y trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales en el Servicio Aragonés de Salud.
- D) Garantizar y promover la colaboración de todas las unidades administrativas de los Servicios Centrales con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del ámbito.

9.- Según el artículo 4 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, ¿Qué se entiende como Riesgo Laboral?

- A) La enfermedad, patología o lesión sufrida con motivo u ocasión del trabajo.
- B) Cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo.
- C) La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.
- D) La ausencia de medidas preventivas específicas para la seguridad y la salud de los trabajadores.

10.- Conforme con el artículo 46 del Estatuto de Autonomía de Aragón, y en relación al Presidente de Aragón, señale la respuesta correcta:

- A) El Presidente de Aragón es elegido por las Cortes de España.
- B) El Presidente responde políticamente ante las Cortes de Aragón.
- C) El Presidente de Aragón es nombrado por el Presidente del Gobierno de España.
- D) El Presidente ostenta la suprema representación del Estado y la ordinaria de Aragón en el territorio.

11.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 66 de la Constitución Española, indique la respuesta INCORRECTA:

- A) Las Cortes Generales representan al pueblo español y están formadas por el Congreso de los Diputados y el Senado.
- B) Las Cortes Generales aprueban los Presupuestos.
- C) Las Cortes Generales son inviolables.
- D) Las Cortes Generales controlan la potestad jurisdiccional.

12.- El incumplimiento del plazo máximo de permanencia, dará lugar a una compensación económica para el personal estatutario temporal afectado, que será equivalente a:

- A) Veinte días de sus retribuciones fijas por año de servicio, hasta un máximo de doce mensualidades.
- B) Treinta días de sus retribuciones fijas por año de servicio, hasta un máximo de doce mensualidades.
- C) Veinte días de sus retribuciones fijas por año de servicio, hasta un máximo de veinticuatro mensualidades.
- D) Treinta días de sus retribuciones fijas por año de servicio, hasta un máximo de veinticuatro mensualidades.

13.- Según la Ley General de sanidad 14/1986 del 25 Abril. El sistema Nacional de salud es el conjunto de los servicios de salud de:

- A) De las CCAA.
- B) Del estado.
- C) De la administración del estado y de las CCAA.
- D) De los ayuntamientos.

14.- En relación con el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón regulado en el artículo 2 del Estatuto de Autonomía de Aragón, indique la respuesta correcta:

- A) El territorio de la Comunidad Autónoma se corresponde con el histórico de Aragón, y comprende el de los municipios, comarcas, áreas metropolitanas y provincias de Huesca, Teruel y Zaragoza.
- B) El territorio de la Comunidad Autónoma se corresponde con el histórico de Aragón, y comprende el de los municipios, pedanías, comarcas y provincias de Huesca, Teruel y Zaragoza.
- C) El territorio de la Comunidad Autónoma se corresponde con el histórico de Aragón, y comprende el de los municipios, mancomunidades, comarcas y provincias de Huesca, Teruel y Zaragoza.
- D) El territorio de la Comunidad Autónoma se corresponde con el histórico de Aragón, y comprende el de los municipios, comarcas y provincias de Huesca, Teruel y Zaragoza.

15.- Con forme al computo de plazos del Artículo 30 de la Ley 39/2015. Señale la INCORRECTA:

- A) Siempre que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea no se exprese otro cómputo, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos.
- B) 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.
- C) La declaración de un día como hábil o inhábil a efectos de cómputo de plazos determina por sí sola el funcionamiento de los centros de trabajo de las Administraciones Públicas.
- D) Cuando un día fuese hábil en el municipio o Comunidad Autónoma en que residiese el interesado, e inhábil en la sede del órgano administrativo, o a la inversa, se considerará inhábil en todo caso.

16.- ¿Qué afirmación describe correctamente la situación de la población extranjera en Aragón en 2024?

- A) Suponen el 14,2% de la población y tienen una edad media inferior a la de los españoles.
- B) La nacionalidad extranjera más frecuente es la marroquí, seguida de la colombiana.
- C) La población extranjera se concentra principalmente en el grupo de edad de 65 y más años.
- D) El porcentaje de población extranjera en Aragón es inferior a la media nacional de España.

17.- Según la Encuesta de Población Activa del tercer trimestre de 2025, ¿Cómo era la tasa de paro de Aragón en comparación con la media española?

- A) Era 1,91 puntos porcentuales inferior a la media nacional.
- B) Era la tasa de paro más baja de todas las comunidades autónomas.
- C) Era exactamente igual a la media nacional.
- D) Era significativamente más alta que la media nacional.

18.- De acuerdo con el artículo 3 del Estatuto de Autonomía de Aragón, indique la respuesta INCORRECTA:

- A) La bandera de Aragón es la tradicional de las cuatro barras rojas horizontales sobre fondo amarillo.
- B) El escudo de Aragón es el tradicional de los tres cuarteles, rematado por la corona correspondiente, que figurará en el centro de la bandera.
- C) El día de Aragón es el 23 de abril.
- D) La capital de Aragón es la ciudad de Zaragoza.

19.- En relación con el Producto Interior Bruto (PIB) por habitante en 2024, ¿cómo se posicionó Aragón respecto a la media de España?

- A) El PIB por habitante de Aragón fue el más alto de toda España.
- B) El PIB por habitante de Aragón fue de 36.446 €, superando la media nacional de 32.633 €.
- C) El PIB por habitante de Aragón creció a un ritmo inferior al del conjunto de España.
- D) El PIB por habitante de Aragón fue inferior a la media nacional.

20.- El "IV Plan estratégico para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres en Aragón" fue elaborado por una organización específica. ¿Cuál es la principal responsable?

- A) El Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer.
- B) El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del Gobierno de España.
- C) El Instituto Aragonés de la Mujer (IAM).
- D) La Dirección General de Participación Ciudadana.

21.- Varias normativas de Aragón abordan diferentes facetas de la igualdad. ¿Cuál es el ámbito de protección específico de la Ley 18/2018?

- A) La prevención y protección integral a las mujeres víctimas de violencia.
- B) La regulación del Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer.
- C) La igualdad y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género.
- D) La promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos.

22.- Según la ley general de sanidad 14/1986 del 25 Abril ¿Qué tipo de infracción puede calificarse como "muy grave" según la Ley General de Sanidad?

- A) La reincidencia en la comisión de faltas graves en los 3 años.
- B) Las que se realicen de forma consciente y deliberada siempre que se produzca un daño leve.
- C) La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control de inspección.
- D) Las simples irregularidades en la observación de la normativa sanitaria vigente sin transcendencia directa para la salud pública.

23.- Según la Ley General de sanidad 14/1986 del 25 Abril: ¿Qué actividad se considera fundamental del sistema sanitario?

- A) La realización estudios epidemiológicos.
- B) Veterinaria.
- C) La higiene y salud pública.
- D) Universalidad de la asistencia.

24.- Según la ley de salud de aragon 6/2002 15 Abril, ¿Cómo se estructura territorialmente el sistema de salud de Aragón?

- A) En provincias y municipios.
- B) En áreas de salud, sectores sanitarios y zonas básicas de salud.
- C) En distritos y hospitales regionales.
- D) En zonas sanitarias privadas y públicas.

25.- Según el artículo 35 del Decreto Legislativo 2/2004 de 30 Diciembre: El Departamento responsable en materia de Salud regulará la aplicación del derecho de elección de médico de atención primaria del área de salud. ¿En que núcleos de población se podrá elegir?

- A) Entre 150.000 y 200.000 habitantes.
- B) Mas de 250.000 habitantes.
- C) En todos.
- D) Entre 200.000 y 250.000 habitantes.

26.- Basándonos en la estructura territorial ¿Cuáles son consideradas fundamentales?

- A) Área de Salud.
- B) Zona de Salud.
- C) Centro de Salud.
- D) Hospital.

27.- De las siguientes organizaciones ¿Cuál es un organismo autónomo de la Comunidad Autónoma de Aragón?

- A) Servicio Aragonés de Salud.
- B) Instituto Geográfico de Aragón.
- C) Instituto Aragonés del Agua.
- D) Instituto Aragonés de Estadística.

28.- Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, ¿Qué tipo de recurso cabe interponer?

- A) Cabrá recurso de alzada ante el superior jerárquico del Órgano que emitió el acuerdo.
- B) Cabrá recurso de revisión ante el mismo Órgano que emitió el acuerdo.
- C) Se podrá interponer las alegaciones pertinentes en el plazo máximo de 10 días hábiles.
- D) No cabrá recurso alguno.

29.- Según el artículo 3 de la Ley 40/2015. Cada una de las Administraciones Públicas actúa para el cumplimiento de sus fines con personalidad jurídica:

- A) Única.
- B) Propia.
- C) Pública.
- D) Específica.

30.- La renuncia a la condición de personal estatutario tiene el carácter de acto voluntario y deberá ser solicitada por el interesado con una antelación:

- A) Mínima de 15 días.
- B) Mínima de 10 días.
- C) Máxima de 15 días.
- D) Máxima de 10 días.

31.- ¿Qué supone la mayor parte de toda la información que se transmite?

- A) La comunicación verbal.
- B) La información no verbal.
- C) La comunicación no verbal.
- D) La información verbal.

32.- ¿Cuál de los siguientes NO es un método de control de acceso a la información en soporte informático?

- A) Claves de acceso.
- B) Encriptación.
- C) Ocultación de ficheros y carpetas en disco.
- D) Antivirus.

33.- La SAI que se conecta en paralelo con la centralita se denomina:

- A) SAI Passive Standby.
- B) SAI On-line.
- C) SAI paralela.
- D) SAI line interactive.

34.- ¿Cuál de los siguientes tipos de SAI suministra energía de forma continua incluso cuando se produce un corte en la corriente eléctrica?

- A) SAI de tipo interactivo (line- interactive).
- B) SAI de tipo off-line.
- C) SAI de tipo en línea (On line).
- D) SAI de tipo híbrido.

35.- ¿Qué es un Sistema Conmutado en telefonía?

- A) Un sistema que se conecta por PMBX.
- B) Un sistema que se conecta manualmente para establecer la comunicación.
- C) Sistema que gestiona el tráfico telefónico pudiendo atender muchas llamadas simultáneamente.
- D) Se conecta por medio de un dispositivo electromecánico.

36.- ¿Cuál NO es una característica de las centralitas digitales?

- A) Buzón de voz.
- B) Multiconferencia.
- C) Mensajería unificada.
- D) Necesita una línea por cada llamada simultánea.

37.- Causas de insatisfacción de los clientes. Indique la respuesta INCORRECTA.

- A) Servicio lento.
- B) Transferencia por teléfono a otro empleado sin previo aviso.
- C) Recibir información contradictoria.
- D) Recibir indicaciones de los siguientes trámites a seguir.

38.- ¿Qué es la percepción del ciudadano del servicio? Indique la respuesta INCORRECTA.

- A) Es el proceso mental consistente en seleccionar información con la finalidad de darle un significado.
- B) Es lo que cree que puede o debe ocurrir.
- C) Es el proceso mental consistente en organizar información con la finalidad de darle un significado.
- D) Es el proceso mental consistente en interpretar información con la finalidad de darle un significado.

39.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre las centrales analógicas es correcta?

- A) Utilizan tecnología IP para transmitir voz.
- B) Funcionan mediante conmutación electromecánica, usando relés o sistemas de barras cruzadas para conectar físicamente los circuitos de llamada.
- C) Son más seguras que las digitales.
- D) Requieren conexión a internet para funcionar.

40.- ¿Qué ventaja tienen las centrales digitales en entornos sanitarios como hospitales o centros de salud?

- A) Son más fáciles de reparar manualmente.
- B) Permiten integrar sistemas de gestión de llamadas y emergencias.
- C) No requieren formación para su uso.
- D) Funcionan sin electricidad.

41.- Señale la correcta.... ideó la transmisión inalámbrica de energía mediante ondas electromagnéticas (radio)

- A) Antonio Meucci.
- B) Heinrich Rudolf Hertz.
- C) Nicola Tesla.
- D) Nicola Kaspoo.

42.- Señale la respuesta correcta. El tamaño de antena en un radioenlace esta relacionada con la frecuencia de la siguiente manera:

- A) A mayor frecuencia menos tamaño de antena es necesaria y menor es la capacidad para que se transporten datos.
- B) A menor frecuencia menos tamaño de antena es necesaria y mayor es la capacidad para que se transporten datos.
- C) A mayor frecuencia más tamaño de antena es necesaria y mayor es la capacidad para que se transporten datos.
- D) A mayor frecuencia menos tamaño de antena es necesaria y mayor es la capacidad para que se transporten datos.

43.- ¿Qué es el feedback en una conversación telefónica?

- A) Repetir exactamente todas las palabras del interlocutor.
- B) Devolver información para confirmar que el mensaje se ha entendido.
- C) Hablar más alto para que el interlocutor no tenga dudas.
- D) Preguntar solo al final de la llamada si todo está claro.

44.- ¿Qué técnica favorece la gestión de un usuario impulsivo durante la llamada?

- A) Hablar rápido para finalizar la llamada cuanto antes.
- B) Interrumpirlo para imponer control inmediato.
- C) Validar sus emociones y guiar la conversación con calma.
- D) Permanecer en silencio hasta que se tranquilice por sí mismo.

45.- ¿Qué significa CIP-AUT en el contexto de la tarjeta sanitaria?

- A) Código de Identificación Personal Autorizado.
- B) Certificado de Identificación del Paciente asignado por la administración sanitaria emisora de la tarjeta.
- C) Código de Identificación Personal asignado por la administración sanitaria emisora de la tarjeta.
- D) Código de Identificación Personal Autonómico.

46.- ¿Qué significa CIP-SNS en el contexto de la tarjeta sanitaria?

- A) Código de Identificación Personal único del Sistema Nacional de Salud.
- B) Código de Identificación del Paciente del Sistema Nacional de Salud.
- C) Código de Identificación del Paciente único del Sistema Nacional de Salud.
- D) Certificado de Identidad Personal Sistema Nacional de Salud.

47.- ¿Qué NO puede recibir el mensáfono?

- A) Mensajes cortos.
- B) Videos cortos.
- C) Textos alfanuméricos.
- D) Sonidos largos.

48.- ¿Qué son las estaciones transmisoras receptoras de radio?

- A) Antenas que dan cobertura a un área geográfica.
- B) Walkie-Talkies que dan cobertura a un área geográfica.
- C) Centralitas que dan cobertura a un área geográfica.
- D) Aparatos de radio que dan cobertura a un área geográfica.

49.- La calidad que percibe un usuario de un servicio en referencia al servicio que se ofrece y al hecho de que se ofrece, de acuerdo con determinadas normas y procedimientos orientado a satisfacer sus expectativas, se denomina...

- A) Objetiva.
- B) Subjetiva.
- C) Máxima.
- D) Ninguna respuesta es correcta.

50.- ¿Cuál es el propósito de realizar encuestas de satisfacción?

- A) Conocer la opinión de los ciudadanos.
- B) Distribuir para su atención de manera equitativa a los usuarios entre los centros asistenciales.
- C) Conocer que trabajadores son los mejor valorados para recompensar con incentivos laborales.
- D) Ninguna de las anteriores es verdadera.

51.- ¿Cuál de estas tareas NO corresponde al operador/a?

- A) Gestionar buzones de voz.
- B) Registrar llamadas.
- C) Actualizar listados de contacto.
- D) Realizar reparaciones técnicas.

52.- En relación con las técnicas asertivas para mejorar la comunicación telefónica con los ciudadanos/as indique ¿Cuál de las siguientes opciones NO es correcta?

- A) Un habla muy rápida puede generar dificultades para entender el mensaje.
- B) Cambiar el ritmo, introduciendo una pausa, es un elemento dificultador y que genera siempre empatía.
- C) Un habla muy lenta puede provocar impaciencia y aburrimiento.
- D) Cambiar el ritmo, introduciendo una pausa, hace el estilo de conversación más interesante.

53.- En megafonía las siglas SIP significan... Señale la respuesta correcta

- A) Protocolo de iniciación de sesión.
- B) Protocolo de imitación de sesión.
- C) Protocolo de intuición de servicios.
- D) Protocolo de imitación de servicios.

54.- ¿Cuál de las siguientes definiciones de un sistema de megafonía es la correcta?

- A) Un sistema de megafonía es una infraestructura diseñada para transmitir sonido a pequeñas audiencias.
- B) Un sistema de megafonía es una infraestructura diseñada para la transmisión de imagen a pequeñas audiencias en espacios públicos o privados.
- C) Un sistema de megafonía es una infraestructura diseñada para transmitir sonido a grandes audiencias en espacios públicos no privados.
- D) Un sistema de megafonía es una infraestructura diseñada para transmitir sonido a grandes audiencias en espacios públicos y privados.

55.- En el estudio del lenguaje, ¿Qué diferencia existe entre las relaciones sintagmáticas y paradigmáticas?

- A) Las relaciones sintagmáticas se dan por sustitución, y las paradigmáticas por combinación.
- B) Las relaciones sintagmáticas se basan en la combinación de signos, y las paradigmáticas en la sustitución posible entre signos.
- C) Ambas relaciones se refieren únicamente al significado de las palabras.
- D) Las relaciones paradigmáticas dependen del orden lineal de las oraciones.

56.- ¿Cuál de las siguientes es una característica propia del lenguaje hablado?

- A) Permite la revisión y corrección antes de ser emitido.
- B) Utiliza entonación, gestos y ritmo como apoyo a la comunicación.
- C) Presenta mayor planificación y estructura que el lenguaje escrito.
- D) Se caracteriza por un uso escaso de elementos expresivos.

57.- En el caso de conflicto entre la voluntad expresada en instrucciones previas y la decisión de familiares, el profesional sanitario debe:

- A) Dar prioridad a los familiares.
- B) Cumplir estrictamente lo indicado en las instrucciones previas del paciente.
- C) Consultar un comité ético y suspender la asistencia.
- D) Ignorar las instrucciones previas y aplicar el protocolo clínico estandar.

58.- ¿En qué norma legal se regula principalmente el derecho a la información asistencial del paciente en España?

- A) En la Constitución Española de 1978, artículo 43.
- B) En la Ley 14/86 General de Sanidad.
- C) En el Real Decreto 1093/2010 sobre el conjunto mínimo de datos de los informes clínicos.
- D) En la Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

59.- ¿Cuál es una característica del servicio de teleasistencia?

- A) Funciona 24 horas al día de lunes a viernes , excepto festivos.
- B) Cuenta con un terminal fijo con altavoz y micrófono.
- C) La comunicación con el servicio de teleasistencia es siempre por parte del usuario.
- D) Para establecer contacto solo tiene que decir en voz alta teleasistencia cerca del teléfono.

60.- ¿Qué se debe de hacer para llamar al exterior desde una centralita IP?

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

61.- Según el artículo 6 de 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:

- A) Toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa.
- B) Toda manifestación de voluntad libre, inespecífica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa.
- C) Toda manifestación de voluntad libre o coaccionada, específica, por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa.
- D) Ninguna respuesta es correcta.

62.- Según el artículo 13 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales a los efectos establecidos en artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se podrá considerar repetitivo el ejercicio de acceso en más de una ocasión durante el plazo de:

- A) Seis meses a menos que exista causa legítima para ello.
- B) Un año a menos que exista causa legítima para ello.
- C) Cinco años.
- D) Tres años.

63.- ¿Qué tipo de línea permite dos canales digitales simultáneos?

- A) Línea básica.
- B) Línea RDSI.
- C) Línea coaxial.
- D) Línea de fibra óptica.

64.- ¿Qué parámetro técnico afecta directamente la calidad de una llamada VoIP?

- A) Número de extensiones.
- B) Latencia y jitter.
- C) Tipo de teléfono.
- D) Marca del router.

65.- En caso de una situación de emergencia ¿Cuál de las siguientes actuaciones NO deberíamos hacer?

- A) Dar aviso indicando claramente que sucede, donde y la gravedad del problema.
- B) Socorrer a personas en peligro.
- C) Actuar aunque se corran riesgos cometiendo imprudencias y no usando el sentido común.
- D) Si está capacitado y no hay peligro para ello, intentar sofocar el fuego utilizando extintores que tenga a su alcance.

66.- ¿Cuál de los siguientes es un criterio para declarar un conato de emergencia?

- A) Cualquier otro fenómeno natural que pueda poner en peligro la instalación.
- B) Fuegos que no afecten a zonas peligrosas de duración mayor a 10 minutos.
- C) Amenaza mantenida a la instalación.
- D) Intento de Intrusión o Sabotaje.

67.- ¿Cuál de las siguientes opciones describe correctamente la función "CONCATENAR" en Excel?

- A) Suma los valores de las celdas seleccionadas.
- B) Combina el contenido de dos o más celdas en una sola celda.
- C) Extrae los caracteres de un texto, comenzando desde la posición indicada.
- D) Convierte un número a texto.

68.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre las tablas en Microsoft Word es correcta?

- A) Las tablas en Word solo pueden tener un número limitado de filas y columnas.
- B) Las filas de una tabla en Word no se pueden dividir ni combinar.
- C) Puedes cambiar el color de fondo de las celdas de una tabla en Word.
- D) En Word, las tablas solo pueden tener texto y no permiten insertar imágenes.

69.- El campo CCO de la cabecera de un mensaje, ¿Qué significa?

- A) Archivo adjunto.
- B) Que se envía una copia del e-mail a las direcciones que se indican en ese campo.
- C) Que se envía una copia oculta del e-mail a las direcciones que se indican en ese campo.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

70.- ¿Cuál de los siguientes términos son componentes de red?

- A) CPU.
- B) Monitor.
- C) Switch.
- D) Todas las respuestas son correctas.

71.- ¿Qué NO hay que tener en cuenta para conseguir unas buenas condiciones ergonómicas?

- A) Postura correcta, evitando movimientos bruscos.
- B) Alternar tareas físicas con descansos para evitar la fatiga muscular.
- C) Participar en talleres de ergonomía para conseguir mejorar las posiciones ergonómicas.
- D) Utilizar un asiento que sea cómodo aunque no esté homologado.

72.- ¿Qué medidas hay que realizar para prevenir los comportamientos violentos de los usuarios?

- A) Recriminarle su comportamiento.
- B) Elevar la voz más que el usuario.
- C) Actuar de forma proactiva y control emocional.
- D) Dejar con la palabra en la boca al usuario.

73.- ¿Cuál de los siguientes NO es un soporte de información?

- A) Pendrive.
- B) CD.
- C) Carteles Informativos.
- D) La palabra.

74.- ¿Cuál es la función de la centralita en un centro sanitario?

- A) Gestionar las comunicaciones de voz de todas las extensiones del hospital, así como la comunicación con el exterior.
- B) Evaluar el estado de salud del paciente.
- C) Dar información a los familiares de los pacientes.
- D) Gestionar el documento de voluntades anticipadas.

75.- ¿A qué se refiere la seguridad en computación de las centralitas telefónicas?

- A) A la capacidad de la centralita para manejar múltiples llamadas simultáneamente.
- B) A las medidas implementadas para proteger la infraestructura y la información contra accesos no autorizados y ataques.
- C) A la velocidad de procesamiento de las llamadas dentro de la centralita.
- D) A la calidad de audio de las llamadas realizadas a través de la centralita.

76.- ¿Qué práctica es recomendada para mantener la seguridad en una centralita VOIP?

- A) No actualizar nunca el sistema.
- B) Usar protocolos inseguros como SIP sin cifrar.
- C) Cambiar contraseñas periódicamente y usar cifrado.
- D) Conectar la centralita directamente a internet sin protección.

77.- Una Centralita telefónica virtual IP:

- A) Utiliza internet para transmitir datos.
- B) Requiere conexión física.
- C) No es móvil.
- D) No necesita internet.

78.- ¿Las extensiones digitales se caracterizan por?

- A) El terminal instalado debe ser de la misma marca que la centralita digital instalada.
- B) Se pueden emplear extensiones analógicas.
- C) Se pueden conectar a modems analógicos.
- D) Se pueden conectar a fax analógicos.

79.- Respecto a parafrasear en una conversación con un cliente. Indique la respuesta correcta.

- A) Nos aseguramos que nuestro tono incluya juicio y evaluación.
- B) No es necesario en conversaciones telefónicas.
- C) Consiste en la repetición durante la conversación de una frase tipo: "comprendo", "la escucho",...
- D) Repetiremos lo que hemos entendido.

80.- ¿Qué componente permite conectar teléfonos analógicos a redes IP?

- A) Router.
- B) Adaptador ATA.
- C) Switch PoE.
- D) Repetidor de señal.

81.- En una instalación hospitalaria, se quiere conectar teléfonos analógicos existentes a una nueva red IP sin reemplazarlos. ¿Qué dispositivo se necesita?

- A) Switch PoE.
- B) Router ADSL.
- C) Adaptador ATA.
- D) Repetidor de señal.

82.- Los sistemas de Radioenlaces están conformados por 4 elementos que son... Señale la opción correcta

- A) Dos transmisores, dos receptores.
- B) Un transmisor, un receptor, cuatro líneas de transmisor y cuatro antenas.
- C) Un transmisor, un receptor, dos líneas de transmisor y dos antenas.
- D) Dos transmisores un receptor, dos líneas de transmisión y dos antenas.

83.- El primer sistema electrónico de comunicaciones el telégrafo, fue inventado por:

- A) Samuel Morse.
- B) Manuel Morse.
- C) James Clerk Maxwell.
- D) Nicola Tesla.

84.- En el ámbito sanitario o administrativo, cuando se utiliza la atención electrónica (telemática), ¿Qué aspecto legal se debe garantizar para el usuario?

- A) Que solo reciba mensajes automatizados sin posibilidad de interactuar.
- B) Que la relación permita trazabilidad, identificación y protección de datos.
- C) Que la comunicación se haga únicamente por chat sin voz ni imagen.
- D) Que el paciente quede siempre sin posibilidad de pedir atención presencial.

85.- ¿Cuál es un elemento subjetivo de la comunicación?

- A) Código.
- B) Canal.
- C) Receptor.
- D) Mensaje.

86.- ¿Qué deberes tienen los trabajadores en cuanto a prevención de riesgos laborales?

- A) Protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- B) Cumplir con el horario existente en cada centro.
- C) Reutilizar los equipos de protección individual.
- D) Velar por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que puede afectar su actividad.

87.- ¿Qué utiliza la telefonía móvil?

- A) Redes celulares para realizar llamadas y transferir datos.
- B) Líneas conectadas por cable.
- C) Terminales telefónicas fijas.
- D) Utiliza fibra óptica.

88.- En la encuesta de satisfacción de usuarios del Sistema de Salud de Aragón-Atención Primaria 2023.

- A) La muestra se seleccionó tomando como población de referencia el total de tarjetas sanitarias de la Comunidad de Aragón.
- B) La muestra se seleccionó tomando como población de referencia la edad de los usuarios de la Comunidad de Aragón.
- C) La muestra se seleccionó tomando como población de referencia el sexo de los usuarios de la Comunidad de Aragón.
- D) Ninguna de las anteriores es verdadera.

89.- La carta de Servicios al Ciudadano de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario expone como misión. Señalar respuesta INCORRECTA.

- A) Velar por el cumplimiento de los derechos, deberes y compromisos con los usuarios que acceden a los servicios sanitarios y sociales.
- B) Promover la participación de los ciudadanos en el sistema.
- C) Velar para que el servicio a la infancia se preste lo más próximo al domicilio.
- D) Impulsar la mejora de la calidad en la provisión de los servicios de salud.

90.- ¿Qué función NO corresponde al puesto de telefonista en el Servicio Aragonés de Salud?

- A) Atender llamadas externas e internas.
- B) Derivar llamadas a los servicios correspondientes.
- C) Garantizar la confidencialidad de la información recibida.
- D) Realizar diagnósticos médicos a los pacientes por vía telefónica.

91.- ¿Qué debe hacer el operador/a si recibe una llamada de un familiar que solicita información médica confidencial?

- A) Proporcionar la información directamente.
- B) Derivar al servicio médico sin filtro.
- C) Aplicar criterios de discreción y protección de datos.
- D) Transferir al servicio de ingeniería y mantenimiento.

92.- La megafonía en hospitales cumple unas funciones, ¿Cuál de las siguientes NO es una función de la megafonía en un hospital?

- A) Seguridad y evacuación.
- B) Comunicación interna.
- C) Atención al paciente.
- D) Visualización de espacios.

93.- ¿Qué norma regula los sistemas de alarma por voz?

- A) UNE- EN 53.
- B) UNE-IN54.
- C) UNE-ON54.
- D) UNE-EN54.

94.- En relación con el signo lingüístico, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?

- A) El significante es la idea o concepto que representa el signo.
- B) El significado es la forma sonora o gráfica del signo.
- C) El signo lingüístico une un significante (forma) y un significado (contenido).
- D) Significante y significado son siempre idénticos en todas las lenguas.

95.- ¿Qué estudia la onomasiología dentro de la lingüística?

- A) El origen histórico de las palabras.
- B) La relación entre los sonidos y su escritura.
- C) El proceso por el cual se busca el nombre o palabra para un concepto o idea.
- D) La estructura interna de las oraciones.

96.- La determinación del régimen económico provisional de la prestación asistencial es función de la unidad o servicio de:

- A) Admisión.
- B) Contabilidad.
- C) Facturación.
- D) Hostelería.

97.- El Servicio de Atención al Paciente tiene entre sus funciones:

- A) Resolver los conflictos laborales entre profesionales.
- B) Canalizar quejas y sugerencias de los usuarios.
- C) Gestionar los presupuestos de las unidades clínicas.
- D) Elaborar informes clínicos de alta hospitalaria.

98.- ¿Una de las características del sistema de teleasistencia es?

- A) Las llamadas son atendidas por un técnico sanitario.
- B) Desde el centro de atención se puede contactar periódicamente con los usuarios.
- C) El usuario es el que se pone en contacto siempre con el sistema de teleasistencia.
- D) El usuario no debe llevar consigo el terminal de la teleasistencia.

99.- La Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales NO reconoce en su capítulo II el derecho ...

- A) A la portabilidad.
- B) De supresión.
- C) A la limitación del tratamiento.
- D) A la inamovilidad.

100.- ¿Qué servicio permite la transmisión de voz a través de redes de datos?

- A) Telefonía IP.
- B) Fax.
- C) RDSI.
- D) Cable coaxial.

101.- ¿Qué actuación debe realizarse si se produce un incendio en un edificio que cuente con un plan de autoprotección ?

- A) Se activará el plan de autoprotección avisando a Seguridad.
- B) Se activará el plan de autoprotección avisando a Mantenimiento.
- C) Se activará el plan de autoprotección avisando al Director del plan de actuación.
- D) Se activará al plan de autoprotección avisando a la administración.

102.- La Tarjeta Sanitaria Europea acredita el derecho a recibir las prestaciones sanitarias que resulten necesarias, desde el punto de vista médico:

- A) Durante una estancia temporal en el territorio de Islandia, Liechtenstein, Noruega, Reino Unido, Suiza o alguno de los países pertenecientes a la Unión Europea.
- B) Cuando el desplazamiento tenga la finalidad de recibir tratamiento médico sin previo informe favorable del INSS o del Instituto Social de la Marina.
- C) Facilitando el acceso a servicios de salud privados en cualquier país de la Unión Europea.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

103.- El cable de red apantallado se denomina:

- A) STP.
- B) UTP.
- C) ATP.
- D) APTP.

104.- Según el punto 2 del artículo 2 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales esta ley NO será de aplicación

- A) A tratamiento de los datos menores de edad.
- B) A los tratamientos sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas.
- C) A los tratamientos sometidos a la normativa sobre protección de materias desclasificadas.
- D) A tratamiento de datos de los miembros del Gobierno.

105.- ¿Qué tipo de red permite crear una conexión segura sobre una red pública?

- A) MAN.
- B) PAN.
- C) VPN.
- D) RDSI.

106.- ¿Cuál de las siguientes sería una medida de prevención?

- A) Sobrecargar las líneas eléctricas. Utilizar enchufes múltiples y regletas sin autorización del servicio de mantenimiento.
- B) Fumar en donde está prohibido.
- C) Oclucular las vías de evacuación colocando objetos.
- D) No acumular residuos o materiales combustibles ni inflamables en salidas y escaleras.

107.- En Microsoft Access, ¿Cuál es el propósito principal de una "clave primaria" en una tabla de base de datos?

- A) Identificar de manera única cada registro de la tabla.
- B) Establecer la relación entre dos tablas diferentes.
- C) Almacenar valores numéricos en una tabla.
- D) Permitir que los registros de la tabla se ordenen alfabéticamente.

108.- ¿Qué es una consola de operadora?

- A) Un terminal por medio del cual puede gestionar la centralita y las extensiones de la red.
- B) Una nueva versión de fax.
- C) Un buscapersona que utiliza la operadora.
- D) Un terminal de uso interno dentro del edificio.

109.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre los sistemas ofimáticos es correcta?

- A) Los sistemas ofimáticos solo permiten crear documentos de texto, no gráficos ni hojas de cálculo.
- B) Un sistema ofimático incluye herramientas para procesamiento de texto, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones.
- C) Los sistemas ofimáticos solo pueden ser utilizados en computadoras de escritorio, no en dispositivos móviles.
- D) En los sistemas ofimáticos, no es posible compartir documentos entre diferentes usuarios de manera simultánea.

110.- Si usted queda atrapado por humo o fuego ¿Cuál de las siguientes actuaciones NO se debería hacer?

- A) Caminar agachado con la boca y la nariz protegidas por un trapo húmedo
- B) Abrir las puertas para evitar quedar atrapados
- C) Cerrar las puertas para evitar la entrada de humo y colocar trapos y alfombras para tapar las ranuras si es posible mojados
- D) Buscar un lugar con ventana exterior para hacerse ver

ESTA PÁGINA ESTÁ EN BLANCO INTENCIONADAMENTE

[illegible]