



TIPO DE EXAMEN "A"

CATEGORÍA:

TELEFONISTA

Orden SAN/23/2009, de 21 de agosto, por la que se convocan pruebas selectivas para el acceso, mediante el sistema de concurso-oposición, a plazas de la categoría estatutaria de Telefonista de Instituciones Sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOC nº 185 de 25 de septiembre de 2009)

ADVERTENCIAS:

NO ABRA ESTE CUESTIONARIO HASTA QUE SE LE INDIQUE.

- Este cuestionario consta de 150 preguntas. Las preguntas de este cuestionario deben ser contestadas en la "Hoja de Examen" proporcionada a la entrada, entre los números 1 y 150.
- Revise la "Hoja de Examen" y compruebe que los datos identificativos son correctos (DNI, Nombre, Apellidos, Categoría y fecha). Si observa alguna anomalía, comuníquelo a algún miembro del Tribunal.
- MUY IMPORTANTE: Marque en la "Hoja de Examen", en el apartado correspondiente a TIPO DE EXAMEN, la casilla de la letra A:

TIPO DE EXAMEN

A	B	C	D	E
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- El tiempo de realización de este ejercicio es de 120 minutos.
- Cada respuesta correcta vale 0,40. Las respuestas erróneas restarán 0,10. Las respuestas en blanco y las que contengan más de una alternativa, no se valorarán.
- El ejercicio se calificará de 0 a 60 puntos, siendo necesario obtener un mínimo de 30 puntos para su superación.
- Compruebe siempre que el número de respuesta que señale en la "Hoja de Examen" es el que corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- No se permite el uso de libros ni documentación alguna, móvil, calculadora o ningún otro elemento electrónico.

1.- El comité de seguridad y salud en el trabajo:

- A Es el órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos
- B El es órgano científico-técnico especializado de la administración general del estado que tiene como misión el estudio de las condiciones de seguridad y salud
- C Es el órgano colegiado superior de las administraciones públicas en la formulación de políticas de prevención
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

2.- Prefijo de Baleares

- A 972
- B 971
- C 979
- D 977

3.- Únicamente se constituirá un servicio de prevención propio cuando..:

- A La empresa cuente con más de 500 trabajadores.
- B Si el número de trabajadores se encuentra entre 250 y 500, y además la actividad está incluida en el anexo I del reglamento de los servicios de prevención.
- C Cuando la autoridad laboral lo estime conveniente.
- D Todas las respuestas son correctas.

4.- Sonreír cuando se habla por teléfono

- A Ayuda a transmitir amabilidad
- B Se interpreta, evidentemente, como una burla
- C Significa una falta de respeto hacia nuestro interlocutor
- D Denota siempre desconfianza

5.- Según la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, indique cuál de las siguientes infracciones sanitarias es tipificada como leve:

- A La emisión o difusión al público de anuncios publicitarios o propaganda comercial por cualquier medio, con repercusión directa sobre la salud humana o con el fin de promover la contratación de bienes o servicios sanitarios, sin haber obtenido la correspondiente autorización administrativo-sanitaria.
- B La creación, construcción, modificación, adaptación o supresión de los centros, servicios y establecimientos sanitarios sin haber obtenido las autorizaciones administrativas correspondientes con arreglo a la normativa que resulte de aplicación.
- C El incumplimiento, por parte del personal del Sistema Autonómico de Salud que en virtud de sus funciones deba tener acceso a la información relacionada con el estado individual de salud, del deber de garantizar la confidencialidad y la intimidad de las personas.
- D El incumplimiento de los requerimientos específicos y de las medidas cautelares o definitivas que formulen las autoridades sanitarias, siempre que se produzcan por primera vez.

6.- La participación de los trabajadores en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales, se llevará a cabo a través de sus representantes:

- A En las empresas o centros de trabajo que cuenten con seis o más trabajadores
- B En las empresas o centros de trabajo que cuenten con cuatro o más trabajadores
- C En las empresas o centros de trabajo que cuenten con cinco o más trabajadores
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

00044

- 7.- La mayor parte de los teléfonos que se utilizan son de tipo:
- A Analógico
 - B Digital
 - C Radial
 - D De tipo rds
- 8.- En qué artículo de la constitución española viene recogido el velar por la seguridad e higiene en el trabajo
- A Artículo 40.1
 - B Artículo 40.2
 - C Artículo 41
 - D Artículo 41.1
- 9.- Un cable de pares esta formado generalmente por hilos de:
- A Bronce
 - B Cobre
 - C Niquel
 - D Aluminio
- 10.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, los servicios sanitarios, así como los administrativos, económicos y cualesquiera otros que sean precisos para el funcionamiento del sistema de salud, adecuarán su organización y funcionamiento a los principios de:
- A Eficacia, celeridad, economía e igualdad.
 - B Celeridad, eficiencia, transparencia y economía.
 - C Eficacia, celeridad, economía y flexibilidad.
 - D Eficiencia, transparencia, promoción de la salud e igualdad.
- 11.- Según el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, constituye falta muy grave:
- A La grave agresión a cualquier persona con la que se relacionen en el ejercicio de sus funciones.
 - B La incorrección con los superiores, compañeros, subordinados o usuarios.
 - C El descuido en el cumplimiento de las disposiciones expresas sobre seguridad y salud.
 - D El encubrimiento, consentimiento o cooperación con cualquier acto a la comisión de faltas graves.
- 12.- El elemento puramente técnico de la comunicación es:
- A El feedback
 - B El canal
 - C El código
 - D El mensaje
- 13.- Tipos de centralitas: por su capacidad de extensiones de líneas telefónicas medias
- A Entre 20 y 150 extensiones
 - B Entre 20 y 140 extensiones
 - C Entre 30 y 150 extensiones
 - D Entre 30 y 120 extensiones

14 .- Prefijo de Granada

- A 928
- B 938
- C 978
- D 958

15 .- En el momento de atender una queja telefónica ¿qué no debemos de hacer antes de tomar la palabra?

- A Hacer una pausa antes de intervenir
- B Esperar a que baje su agresividad
- C Hacer interrupciones con frases breves
- D Dar señales de asentimiento

16 .- El feedback puede ser:

- A Personal o impersonal
- B Positivo o negativo
- C Directo o indirecto
- D De corto o largo alcance

17 .- ¿Qué no deberá hacer el receptor en una conversación telefónica?

- A Mostrar ayuda y colaboración
- B Terminar las frases iniciadas por el interlocutor
- C Escuchar la exposición del mensaje de forma activa
- D Proporcionar los datos que le sean solicitados y sean procedentes

18 .- El comité de seguridad y salud en el trabajo se reunirá:

- A Semanalmente
- B Trimestralmente
- C Mensualmente
- D Anualmente

19 .- Prefijo de Ávila

- A 971
- B 920
- C 947
- D 969

20 .- Las centrales que se encargan de cursar llamadas entre diferentes países, se denominan:

- A Centrales terciarias o automáticas interurbanas
- B Centrales tándem
- C Centrales internacionales
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

21 .- Clases de centrales tándem

- A Secundarias
- B Primarias
- C Secundaria-primaria
- D Entre centrales primarias

22 .- En relación con el papel usado para la impresión puede ser:

- A Térmico
- B Plastificado
- C Normal
- D Las respuestas a) y b) son correctas

23 .- La pantalla de cristal líquido permite a la operada:

- A Ver a la persona que hace la llamada
- B Conocer cuántas llamadas tiene en espera
- C Organizar el número
- D Localizar desde dónde se hace la llamada

24 .- La ergonomía tiene como principal objetivo:

- A Adecuar la persona a las condiciones de trabajo que realiza, con el fin de evitar o disminuir los factores de riesgo.
- B Adaptar el puesto de trabajo a la persona, reduciendo los efectos negativos sobre la salud del trabajador.
- C Acomodar la persona a su puesto de trabajo, para disminuir la influencia significativa de las condiciones adversas de seguridad y salud.
- D Acondicionar el entorno de trabajo a la persona, exceptuando la elección de equipos de trabajo adecuados, así como los métodos de producción.

25 .- Cuando una persona realiza un llamada desde un teléfono público y quiere que se le carguen al teléfono de su casa, estamos ante una llamada:

- A Con cargo a un tercer número
- B Persona a persona
- C A cobro revertido
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

26 .- ¿En qué título de la Constitución Española aparece regulada la Corona?

- A En el Título I.
- B En el Título II.
- C En el Título III.
- D En el Título IV.

27 .- Prefijo de A Coruña

- A 971
- B 981
- C 983
- D 973

28 .- Prefijo de Las Palmas

- A 928
- B 988
- C 968
- D 948

29 .- La protección de la seguridad y salud de los trabajadores:

- A Es obligación del servicio de prevención ante una auditoria.
- B Es obligación de la inspección de trabajo y del comité de seguridad.
- C Es obligación del empresario.
- D Es obligación de los trabajadores ante un riesgo grave.

30 .- ¿Cuál de las siguientes no es una función de centralita telefónica?

- A Simplificar el volumen de comunicaciones telefónicas de una entidad
- B Centralizar el volumen de comunicaciones telefónicas de una entidad
- C Optimizar el volumen de comunicaciones telefónicas de una entidad
- D Todas las respuestas anteriores son correctas

31 .- Son elementos subjetivos de la comunicación humana:

- A Emisor, receptor y mensaje
- B Receptor y mensaje
- C Emisor y mensaje
- D Emisor y receptor

32 .- El servicio de prevención tendrá carácter:

- A Especializado, debiendo sus medios ser apropiados para cumplir sus funciones
- B Interdisciplinario, debiendo sus medios ser apropiados para cumplir sus funciones
- C Exclusivo, debiendo sus medios ser apropiados para cumplir sus funciones
- D Ninguna de las respuestas es correcta

33 .- Prefijo de Burgos

- A 967
- B 957
- C 947
- D 987

34 .- En mensaje por protocolo para buscar personas ¿qué clase son los que soportan mensajes de voz, tono, numéricos o alfanúmericos?

- A Protocolo TAP
- B Protocolo ERMES
- C Protocolo POCSAG
- D Protocolo GOLAY

35 .- Prefijo de Santa Cruz de Tenerife

- A 920
- B 982
- C 922
- D 972

36 .- ¿Cuáles son las habilidades que debe de emplear un telefonista en una situación conflictiva?

- A Habilidades cognitivas
- B Habilidades sociales
- C Habilidades asertivas
- D Habilidades resilientes

37 .- El Estatuto Marco de Personal Estatutario de los Servicios de Salud establece que:

- A Las pagas extraordinarias serán tres al año y se devengarán preferentemente en los meses de mayo y diciembre.
- B Las pagas extraordinarias serán dos al año y se devengarán preferentemente en los meses de mayo y diciembre.
- C Las pagas extraordinarias serán dos al año y se devengarán preferentemente en los meses de junio y diciembre.
- D Las pagas extraordinarias serán tres al año y se devengarán preferentemente en los meses de junio y diciembre.

38 .- El Parlamento de Cantabria estará constituido por Diputados y Diputadas elegidos por:

- A Sufragio universal, igual, libre, indirecto y secreto.
- B Sufragio universal, igual, directo, de carácter público , y de acuerdo con un sistema proporcional.
- C Sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, y de acuerdo con un sistema de mayoría relativa.
- D Todas las respuestas son falsas.

39 .- Según el Estatuto del Servicio Cántabro de Salud, son órganos de dirección:

- A El Consejo de Dirección, el Director Gerente y los Subdirectores.
- B El Comité de Dirección, el Director General y el Subdirector.
- C El Secretario General, los Directores Gerentes y el Comité de dirección y coordinación.
- D El Comité de dirección y coordinación, el Presidente del Servicio Cántabro de Salud y el/los Vicepresidente/s.

40 .- Prefijo de Melilla

- A 942
- B 952
- C 932
- D 962

41 .- Prefijo de Guadalajara

- A 949
- B 959
- C 979
- D 969

- 42.- ¿Qué clase de línea es la RDSI (red digital de servicios integrados)?
- A Dos canales de transmisión de voz
 - B Dos canales de transmisión de datos
 - C Un canal de voz y otro canal de datos
 - D Dos canales de voz y uno de datos
- 43.- Las empresas, en atención al número de trabajadores y a la naturaleza y peligrosidad de las actividades realizadas, podrán, siempre que ello no suponga una reducción del nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y en los términos que reglamentariamente se determinen:
- A Realizar el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva de forma simplificada
 - B Realizar el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos de forma simplificada
 - C Realizar el plan de prevención de riesgos laborales de forma simplificada
 - D Realizar exclusivamente la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva de forma simplificada
- 44.- Prefijo de Lérida
- A 983
 - B 943
 - C 963
 - D 973
- 45.- Es característico de una persona asertiva
- A La conducta verbal dubitativa
 - B Aceptar los errores propios
 - C La falta de respeto hacia las opiniones ajenas contrarias a la propia
 - D Utilizar un tono de voz elevado
- 46.- Según el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, en las convocatorias para la selección de personal estatutario:
- A No se reservarán plazas para ser cubiertas con personas con discapacidad.
 - B Se podrá reservar un cupo alto de plazas para ser cubiertas con personas con discapacidad.
 - C Se reservará un cupo no inferior al 5%, o al porcentaje que se encuentre vigente con carácter general para la función pública, de las plazas convocadas para ser cubiertas entre personas con discapacidad de grado igual o superior al 33%.
 - D Se reservará un cupo no inferior al 5%, o al porcentaje que se encuentre vigente con carácter general para la función pública, de las plazas convocadas para ser cubiertas entre personas con discapacidad de cualquier grado.
- 47.- Prefijo de Ciudad Real
- A 926
 - B 976
 - C 986
 - D 96

- 48 .- Prefijo de La Rioja
- A 914
 - B 971
 - C 917
 - D 941
- 49 .- De acuerdo con lo establecido en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, las Administraciones Territoriales Intracomunitarias:
- A No podrán crear o establecer nuevos centros o servicios sanitarios en ningún caso.
 - B No podrán crear o establecer nuevos centros o servicios sanitarios, sino de acuerdo con los planes de salud de cada Comunidad Autónoma y previa autorización de la misma.
 - C No podrán crear o establecer nuevos centros o servicios sanitarios sin la autorización del Ministerio de Sanidad , previo informe de la Comunidad Autónoma respectiva.
 - D Podrán crear o establecer nuevos centros o servicios sanitarios a través de sus organos de gestión y control, previo informe de la Comunidad Autónoma respectiva.
- 50 .- Es aconsejable utilizar la comunicación escrita cuando los mensajes sean:
- A Sencillos
 - B Complejos
 - C Individuales
 - D Colectivos
- 51 .- Cuando no se hubiera disfrutado de los periodos mínimos de descanso diario establecidos en la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Personal Estatutario de los Servicios de Salud:
- A Se acumularán añadiendo 7 días adicionales.
 - B Ya no se disfrutarán.
 - C Se tendrá derecho a su compensación mediante descansos alternativos cuya duración total no podrá ser inferior a la reducción experimentada.
 - D Eximirán de la realización de guardias durante el verano.
- 52 .- Según el Estatuto de Autonomía para Cantabria, corresponde al Parlamento de Cantabria:
- A Ejercer la iniciativa legislativa.
 - B Solicitar del Gobierno del Estado la adopción de proposiciones de Ley.
 - C Personarse ante el Tribunal Supremo, terminos previstos en la Constitución.
 - D Son correctas la A y la B.
- 53 .- Si una persona recibe un mensaje numérico en su buscaperonas, ¿qué debe hacer?
- A Normalmente marcar el número que aparece en el aparato receptor
 - B Enviar un mensaje de voz a la centralita
 - C Llamar al teléfono que previamente le han dado
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas



- 54 .- Los circuitos de abonado se encuadran en las redes:
- A Urbanas
 - B Interurbanas
 - C Internacionales
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas
- 55 .- Forma parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo:
- A La paralización de la actividad en caso de riesgo grave o inminente
 - B La vigilancia de su estado de salud
 - C El derecho de información en materia preventiva
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas
- 56 .- Nuestra real academia define el término "comunicación" como:
- A Manifestación de ideas, sentimientos y conocimientos que se lleva a cabo mediante un proceso de transmisión de información
 - B Manifestación de ideas, sentimientos y conocimientos que se lleva a cabo de forma escrita
 - C Manifestación de ideas, sentimientos y conocimientos que se realiza exclusivamente de forma oral
 - D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 57 .- En una centralita de Ibercom, si desea hablar con un número interior que este ocupado y autorizado para ello, puede marcar el número:
- A 7
 - B 6
 - C 9
 - D 3
- 58 .- ¿Cuáles de los siguientes sistemas, son redes celulares digitales?
- A AMPS
 - B GSM
 - C Las dos anteriores
 - D Ninguna de ellas
- 59 .- ¿Cómo deberá otorgarse la delegación legislativa?
- A Mediante un ley ordinaria cuando se trate de refundir varios textos legales en uno solo.
 - B Mediante una ley de bases cuando se trate de refundir varios textos legales en uno solo.
 - C Mediante una ley ordinaria cuando su objeto sea la formación de textos articulados.
 - D Ninguna de las respuestas es correcta.
- 60 .- Prefijo de Badajoz
- A 927
 - B 926
 - C 923
 - D 924

- 61 .- Prefijo de Huesca
- A 947
 - B 957
 - C 974
 - D 975
- 62 .- Respecto de la formación de los trabajadores, ¿cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?
- A Deberá impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo
 - B Su coste podrá recaer, parcialmente, sobre los trabajadores
 - C Deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador
 - D Ninguna de las respuestas anteriores es válida
- 63 .- ¿Cuál de los elementos no forman parte de una comunicación telefónica?
- A Los gestos
 - B La voz
 - C El lenguaje
 - D El silencio
- 64 .- En la actualidad, el Hospital Universitario "Marqués de Valdecilla" pertenece a la siguiente Gerencia:
- A Gerencia de Atención Especializada Área I.
 - B Gerencia de Atención Especializada Área II.
 - C Gerencia de Atención Especializada Área III.
 - D Gerencia de Atención Especializada Área IV.
- 65 .- Prefijo de Málaga
- A 915
 - B 952
 - C 942
 - D 962
- 66 .- La ley de prevención de riesgos laborales es:
- A La ley 30/1995, de 18 de noviembre
 - B La Ley 31/1995, de 8 noviembre
 - C La Ley 31/1998, de 8 de noviembre
 - D La Ley 32/1995, de 8 de noviembre
- 67 .- El servicio de información internacional se obtiene llamando al:
- A 205
 - B 002
 - C 005
 - D 025

- 68 .- Los servicios de prevención deberán estar en condiciones de proporcionar a la empresa el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgo en ella existentes y en lo referente a:
- A El diseño de un plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la empresa
 - B La implantación de un plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la empresa
 - C La aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la empresa
 - D Todas las respuestas anteriores correctas
- 69 .- Según lo establecido en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, la atención a los problemas de salud mental de la población se realizará:
- A Potenciando la hospitalización de los pacientes, considerando de modo especial aquellos problemas referentes a la psiquiatría infantil y psicogeriatría.
 - B Potenciando la hospitalización de los pacientes, sin considerar de modo especial aquellos problemas referentes a la psiquiatría infantil y psicogeriatría.
 - C Potenciando los recursos asistenciales a nivel ambulatorio y los sistemas de hospitalización parcial y atención al domicilio, que reduzcan al máximo la necesidad de hospitalización.
 - D Ninguna de las respuestas es correcta.
- 70 .- Prefijo de León
- A 967
 - B 947
 - C 987
 - D 977
- 71 .- La acción preventiva en la empresa se planificará por el empresario:
- A A partir de la adaptación del trabajador a las condiciones de su puesto de trabajo
 - B A partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores
 - C A partir del estudio de las consecuencias originadas por riesgos para la salud y la seguridad ya producidos
 - D Las respuestas a) y b) son correctas
- 72 .- Para hacer llamadas Internacionales a países de Europa marcaremos:
- A 1007
 - B 1008
 - C 1009
 - D 1005
- 73 .- De acuerdo con su Estatuto, el Servicio Cántabro de Salud, para el desarrollo y cumplimiento de sus fines generales, tiene asignadas las siguientes funciones específicas:
- A La ordenación y control de la publicidad médico-sanitaria.
 - B La gestión de las prestaciones farmacéuticas y complementarias.
 - C La ordenación farmacéutica.
 - D Ninguna de las respuestas es correcta.

- 74.- Una red de telefonía alámbrica es:
- A Una red cuya transmisión se realiza sin conductores
 - B Una red cuya transmisión se hace vía radio
 - C Una red en la que se utilizan hilos conductores
 - D Ninguna de las anteriores
- 75.- Para afrontar situaciones agresivas y de provocación con nuestro interlocutor, es conveniente:
- A Negar las imputaciones asertivamente
 - B Aceptar la responsabilidad propia
 - C Mantener un tono de voz firme
 - D Negociar mediante la búsqueda de soluciones alternativas
- 76.- El municipio de Villaverde de Trucíos, pertenece al Área de Salud:
- A Reinoso.
 - B Torrelavega.
 - C Laredo
 - D Santander.
- 77.- ¿Qué número de teléfono tiene emergencias de protección civil en Santander?
- A 061
 - B 091
 - C 112
 - D 092
- 78.- En las siguientes relaciones de dispositivos contra-incendios, indicar aquella opción en la que aparezca alguno de tipo portátil:
- A Rociadores automáticos, hidrantes y columnas húmedas.
 - B Columna seca, extintores e hidrantes.
 - C B.I.E., rociadores y halogenuros.
 - D Hidrantes, B.I.E. y termodifusores.
- 79.- El artículo 12.3, de la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, establece que desarrollar funciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia, rehabilitación, investigación y docencia, en coordinación con otros niveles y recursos sanitarios, de acuerdo con las directrices establecidas en el Plan de Salud, es competencia de:
- A Los hospitales.
 - B El Área de Salud.
 - C El equipo de atención primaria.
 - D Los programas socio-sanitarios.



- 80.- ¿Se considera discriminación indirecta por razón de sexo la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro?
- A No, en ningún caso.
 - B Si, en todo caso.
 - C Si, salvo que dicha disposición, criterio o práctica sean razonables y proporcionados en relación con el objetivo perseguido en cada caso.
 - D Ninguna respuesta es correcta.
- 81.- Prefijo de Barcelona
- A 96
 - B 91
 - C 94
 - D 93
- 82.- Prefijo de Segovia
- A 971
 - B 958
 - C 986
 - D 921
- 83.- ¿Qué entendemos por sms?
- A A un mensaje alfanumérico que se recibe, usualmente en un telefono movil
 - B Un mensaje por correo electronico
 - C Una llamada de socorro
 - D Un programa informático
- 84.- La actitud del que recibe el mensaje telefonico debe ser:
- A Positiva y profesional
 - B Perfeccionista
 - C Personal
 - D Inquisitiva
- 85.- En un caso de incendio menor, en donde avisan mediante una llamada de una enfermera del servicio durante la noche, ¿cuál es el orden de llamadas que debe hacerse?
- A Jefe de guardia de mantenimiento y esperar instrucciones del jefe de la emergencia o del jefe de intervención
 - B Bomberos-gerente-calefactor de guardia
 - C Jefe de guardia de mantenimiento-bomberos-director de gestión
 - D Supervisora de area-bomberos-jefe de guardia mantenimiento
- 86.- La función de la vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales corresponde a:
- A La inspección de trabajo y seguridad social
 - B Los juzgados de lo civil
 - C El ministerio de sanidad y política social
 - D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

- 87.- Si hay varias consolas de operadora y están todas desatendidas, se pasará a:
- A Servicio nocturno
 - B Servicio de alarma
 - C Servicio de urgencia
 - D Servicio diurno
- 88.- La Atención Primaria de salud se prestará en:
- A El centro de salud y en los hospitales.
 - B El centro de salud, en los consultorios y en el domicilio de los usuarios, bien sea a demanda, de forma programada o bien con carácter urgente.
 - C En los centros especializados, de forma programada y en los hospitales, de forma urgente
 - D En los consultorios, exclusivamente.
- 89.- En las redes interurbanas no se utiliza:
- A La fibra óptica
 - B El polietileno industrial
 - C Los radioenlaces
 - D El cable coaxial
- 90.- Las señales son:
- A Una serie de signos y reglas que combinan los mensajes
 - B El elemento puramente técnico de la comunicación
 - C El conjunto de signos utilizados en la comunicación
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas
- 91.- Prefijo de Cuenca
- A 959
 - B 979
 - C 949
 - D 969
- 92.- El disco rotatorio del teléfono tiene una cadencia de:
- A Ocho veces (impulsos) por segundo
 - B Nueve veces (impulsos) por segundo
 - C Diez veces (impulsos) por segundo
 - D Once veces (impulsos) por segundo
- 93.- ¿Cuántas cifras tiene un número de teléfono?
- A 8
 - B 6
 - C 9
 - D 7

94.- ¿Qué es el feedback?

- A Es el retorno de la información desde el receptor al emisor, posibilitando la autocorrección o el autocontrol
- B Es el vehículo del que nos servimos para transmitir un mensaje
- C Es el conjunto de signos o símbolos utilizados en la comunicación
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

95.- Indique cual de la siguiente documentación debe conservar el empresario a disposición de la autoridad laboral:

- A Plan de prevención de riesgos laborales
- B Práctica de los controles del estado de salud de los trabajadores
- C Planificación de la actividad preventiva
- D Todas las respuestas anteriores son correctas

96.- Son protocolos del sistema de buscapersonas

- A El protocolo POCSAG
- B El protocolo GOLAY
- C El protocolo TAP
- D Todas las respuestas anteriores son correctas

97.- Cuando realizamos 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 indicativo de la localidad
- B Marcar el indicativo del país, después 00, y por último el número que deseamos
- C Marcar 00, después el número que deseamos precedido del indicativo de la localidad, y por último el indicativo del país
- D Basta con marcar 00 y el número que deseamos

98.- Prefijo de Pontevedra

- A 968
- B 986
- C 98
- D 980

99.- El incumplimiento por parte de los trabajadores de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales...:

- A No implica ninguna sanción significativa, pues la máxima responsabilidad recae siempre en el empresario.
- B Origina los efectos negativos oportunos en base al art. 58.1 del estatuto de los trabajadores.
- C Viola la normativa sobre régimen disciplinario de funcionamiento, cuando el factor de riesgo tenga la calificación de grave en la evaluación de riesgos.
- D No tiene consecuencias para el trabajador, salvo que sus actos se deriven en accidentes de trabajo.

100.- Prefijo de Salamanca

- A 983
- B 953
- C 943
- D 923

101.- En la Ley de Ordenación Sanitaria de Cantabria, el derecho a la autonomía alcanza su máxima expresión a través de:

- A La expresión de la voluntad con carácter previo.
- B El consentimiento informado.
- C El consentimiento informado y la expresión de la voluntad con carácter previo.
- D Ninguna de las respuestas es correcta.

102.- ¿Cuál de las siguientes es una función de la conducta en la comunicación no verbal?

- A La expresión de afectos y de cualidades personales
- B La determinación de las relaciones entre los comunicantes
- C La producción lingüística
- D Todas las respuestas anteriores son correctas

103.- El derecho de residencia por un período superior a tres meses está sujeto a una de las siguientes condiciones:

- A Disponer de recursos suficientes y de un seguro de enfermedad para no convertirse en una carga para la asistencia social del Estado miembro anfitrión durante su período de residencia. A este respecto, los Estados miembros no podrán fijar el importe de los recursos que consideren suficientes, sino que tendrán que tener en cuenta la situación personal del interesado.
- B Ejercer una actividad económica por cuenta ajena o propia.
- C Cursar estudios como estudiante y disponer de recursos suficientes y de un seguro de enfermedad para no convertirse en una carga para la asistencia social del Estado miembro anfitrión durante su período de residencia.
- D Todas las respuestas son correctas.

104.- El sistema denominado "pentaconta", pertenece a los:

- A Mecánicos
- B Electromecánicos
- C Electrónicos
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

105.- Las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, serán de aplicación:

- A A todas las personas físicas o jurídicas.
- B A toda persona, física o jurídica, que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia.
- C A toda persona, física o jurídica, cuya nacionalidad, domicilio o residencia sea española.
- D A toda persona, física o jurídica, que se encuentre o actúe en territorio de la Unión Europea, siempre que su nacionalidad, domicilio o residencia sea española.

- 106.- Para que la comunicación oral sea posible es preciso que:
- A El emisor exponga claramente su mensaje
 - B El emisor se ajuste al nivel cultural del receptor
 - C El emisor logre la atención del receptor
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas
- 107.- Las redes internacionales pueden ser:
- A Submarinas
 - B Terrestres
 - C Vía satélite
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas
- 108.- ¿Cuándo podrá concederse excedencia voluntaria al personal estatutario sujeto a la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud?
- A Lo solicite el interesado por interés particular.
 - B Mediante resolución del Director General de Salud Pública.
 - C Sea declarado en la situación de suspensión firme.
 - D Por jubilación.
- 109.- El código:
- A Es el vehículo del que nos servimos para transmitir un mensaje
 - B Es el conjunto de signos o símbolos utilizados en la comunicación
 - C Se compone de una serie de signos y reglas para combinar los mensajes
 - D Es el retorno de la información
- 110.- El sistema asistido por telefonistas/recepcionistas que hace la gestión de las llamadas con una o varias consolas de operadoras se denomina
- A PBX
 - B PSX
 - C PBS
 - D PXB
- 111.- El servicio Mensatel, es un servicio de radiomensajería unidireccional que se basa en la modalidad:
- A De aviso
 - B Numérica
 - C Alfanumérica
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas
- 112.- Los tipos de código son:
- A Verbal y no verbal
 - B Formal y verbal
 - C Formal
 - D No verbal y formal

- 113.- Los circuitos de abonado y los de enlace entre centrales locales para transmitir en baja frecuencia o en banda base se encuadran en las redes:
- A Urbanas
 - B Interurbanas
 - C Internacionales
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas
- 114.- El coste de las medidas relativas a la seguridad y salud en el trabajo:
- A No deberá recaer, en modo alguno, sobre los trabajadores
 - B Deberá recaer sobre los trabajadores
 - C No deberá recaer, en modo alguno, sobre los empresarios
 - D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 115.- Prefijo de Cádiz
- A 956
 - B 954
 - C 965
 - D 945
- 116.- El mecanismo que controla el envío de mensajes es :
- A El protocolo de paginación
 - B El protocolo de numeración
 - C El protocolo de protección
 - D El protocolo de transmisión
- 117.- ¿Cuál es el número de urgencias sanitarias del Servicio Cántabro de Salud?
- A 112
 - B 092
 - C 091
 - D 061
- 118.- Respecto del lenguaje en una conversación telefónica:
- A Se permite el uso de frases hechas
 - B Es conveniente hablar siempre en presente
 - C El lenguaje no irá en función de la comprensión de nuestro interlocutor
 - D Es apropiado el uso de pretéritos
- 119.- En la limpieza del fax se utilizará un paño con alcohol en:
- A Los rodillos del lector
 - B Los cabezales térmicos
 - C Las respuestas a) y b) son correctas
 - D Las respuestas a) y b) son incorrectas

- 120.- El sistema ÉRMES no tiene servicio básico:
- A De número ocupado
 - B De aviso
 - C De envío transparente de datos
 - D Alfanumérico
- 121.- La conmutación de circuitos sobre la red digital de extremo a extremo se hace por medio de:
- A UTAS
 - B ATUS
 - C UATS
 - D TAUS
- 122.- En función de su distribución geográfica, podemos distinguir entre redes:
- A Urbanas
 - B Interurbanas
 - C Internacionales
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas
- 123.- Aquellos sistemas en que la conexión se establece al poner en contacto dos circuitos, se denominan:
- A Mecánicos
 - B Electromecánicos
 - C Electrónicos
 - D Ninguna de las respuestas es correcta
- 124.- Es requisito necesario para que exista comunicación:
- A Que estén presentes emisor y receptor
 - B Que se realice exclusivamente de forma oral
 - C Que se produzca una interacción y reacción entre los comunicantes
 - D Las respuestas a) y b) son correctas
- 125.- La Directiva 2004/38/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al derecho de los ciudadanos de la Unión y de los miembros de sus familias a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros, tiene por objeto regular:
- A Las condiciones de ejercicio del derecho de libre circulación y de residencia de los ciudadanos de la UE y de los miembros de sus familias.
 - B El derecho de residencia permanente.
 - C La restricción de dichos derechos por razones de orden público, seguridad y salud pública.
 - D Todas las respuestas son correctas.
- 126.- ¿Cuál de las siguientes funciones puede realizar la consola de operadora?
- A Manejar mensajes
 - B Hacer llamadas externas
 - C Conectar a los que llaman
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas

- 127 .- Las Cortes Generales representan al pueblo español y están formadas por:
- A El Congreso de los Diputados, el Senado y el Gobierno.
 - B La Administración, el Congreso de los Diputados y el Senado.
 - C El Congreso de los Diputados y el Senado.
 - D Ninguna de las respuestas es correcta.
- 128 .- Por el tipo de conexión, las centralitas pueden ser:
- A Conectadas a RDSI (red digital de servicios integrados)
 - B De conexión a extensiones inalámbricas
 - C De conexión a extensiones específicas
 - D Las respuestas b) y c) son correctas
- 129 .- El Servicio Cántabro de Salud es:
- A un organismo público con el carácter de organismo autónomo, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, dotado de tesorería y patrimonio propios, así como de autonomía de gestión.
 - B un organismo público con el carácter de entidad pública empresarial, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, dotado de tesorería y patrimonio propios, así como de autonomía de gestión
 - C un organismo público con el carácter de fundación, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, dotado de tesorería y patrimonio propios, así como de autonomía de gestión
 - D Ninguna de las repuestas anteriores es correcta
- 130 .- Indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:
- A La financiación de las obligaciones derivadas de la Ley 14/1986, General de Sanidad, se realizará mediante recursos de las Administraciones públicas, impuestos y aportaciones privadas derivadas de fundaciones y patronatos debidamente homologados.
 - B La ordenación territorial de los servicios de salud de las Comunidades Autónomas, será competencia del Estado, y se basará en la aplicación de un concepto integrado de promoción de la salud.
 - C El Plan de Salud de cada Comunidad Autónoma, que se ajustará a los criterios generales de coordinación aprobados por el Gobierno, deberá englobar el conjunto de planes de las diferentes áreas de salud.
 - D Todas las respuestas anteriores son falsas.
- 131 .- Para evitar que la señal transmitida por una línea se atenúe, se intercalan:
- A Repetidores
 - B Transistores
 - C Equipos móviles
 - D Ninguna de las respuestas es correcta
- 132 .- Para una buena contestación es fundamental:
- A Saber el carácter de nuestro interlocutor
 - B Saber escuchar
 - C Cambiar de tema si no lo entendemos
 - D Tener una ayuda cerca

133 .- Indicar la respuesta más completa respecto a los reconocimientos médicos:

- A Solamente conoce la información el trabajador al ser confidencial.
- B El informe de aptitud se comunica al empresario.
- C Los resultados se comunican al trabajador de manera individual.
- D Las respuestas b y c son correctas.

134 .- Prefijo de Jaén

- A 973
- B 963
- C 953
- D 983

135 .- A los efectos de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, no constituye discriminación por razón de sexo:

- A El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo.
- B Cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- C Una diferencia de trato, en el acceso al empleo, basada en una característica relacionada con el sexo cuando, debido a la naturaleza de las actividades profesionales concretas o al contexto en el que se lleven a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando el objetivo sea legítimo y el requisito proporcionado.
- D Todos los supuestos anteriores son constitutivos de discriminación por razón de sexo, a los efectos de la citada Ley.

136 .- El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención con arreglo a:

- A Adoptar medidas que antepongan la protección individual a la colectiva
- B Adaptar la persona al trabajo
- C Evaluar los riesgos que no se puedan evitar
- D Todas las respuestas anteriores son correctas

137 .- Si esta comunicando el número solicitado, ¿cuál es la actitud correcta?

- A Informar al solicitante que el telefono esta ocupado y colgar
- B Informar al solicitante que el telefono esta ocupado y que lo vuelva a intentar más tarde
- C Que nos de su telefono para posteriormente devolverle la llamada
- D Informarle que la extensión solicitada lleva comunicando toda la mañana y que no es posible ponerle en contacto

138 .- Según la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, en la elaboración del Plan de Salud se tendrán en cuenta las propuestas formuladas por:

- A La Consejería de Sanidad y las fundaciones públicas de carácter sanitario.
- B El Consejo Económico y Social y los órganos de dirección del Servicio Cántabro de Salud.
- C El Consejo Asesor de Salud de Cantabria y los órganos de dirección y participación de las Áreas de Salud.
- D Ninguna de las respuestas es correcta.



139 .- Prefijo de Huelva

- A 959
- B 979
- C 949
- D 939

140 .- Uno de los elementos del mensaje que se transmite es:

- A Sentimientos
- B Hechos
- C Opiniones
- D Todas las respuestas anteriores son correctas

141 .- ¿Qué es la intranet?

- A Una red de redes
- B Una base de datos
- C Una red interna de ordenadores
- D Una red inalámbrica

142 .- Prefijo de Soria

- A 925
- B 975
- C 957
- D 952

143 .- Prefijo de Tarragona

- A 987
- B 967
- C 977
- D 947

144 .- La función de manejar mensajes se realiza mediante:

- A La consola de operadora
- B La central de comunicación
- C El buscapersonas
- D El fax

145 .- Es importante en una conversación telefónica:

- A Hacer hincapié en las palabras importantes
- B Mantener el mismo tono de voz durante toda la conversación
- C No permanecer en silencio
- D Exponer con la suficiente amplitud las cuestiones que se desea transmitir

- 146 .- Los canales de comunicación representados por los medios de comunicación, tales como la radio o la prensa, se consideran:
- A Personales
 - B Impersonales
 - C Formales
 - D Impropios
- 147 .- De acuerdo con lo establecido en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, la sanidad exterior y las relaciones y acuerdos sanitarios Internacionales, son competencia:
- A De la Administración del Estado, sin menoscabo de las competencias de las Comunidades Autónomas.
 - B Exclusiva del Estado.
 - C De la Administración del Estado, sin menoscabo de las competencias de las Comunidades Autónomas, provincias, municipios y demás Administraciones territoriales intracomunitarias, de acuerdo con lo establecido en los Estatutos de Autonomía y la Ley de Régimen Local.
 - D La respuesta b) es correcta respecto de las relaciones y acuerdos sanitarios internacionales, y la respuesta c) es correcta respecto de la sanidad exterior.
- 148 .- Clases de radioenlaces:
- A Terrestre
 - B Terrestre-espacial
 - C Terrestre marítima
 - D Espacial
- 149 .- Prefijo de Ourense
- A 978
 - B 988
 - C 968
 - D 948
- 150 .- Es un servicio telefónico de inteligencia de red:
- A El servicio de cobro revertido automático (línea 900)
 - B El acceso a Infovía
 - C El servicio de telefonía personal (línea 900)
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas