

CATEGORÍA: TELEFONISTA

TEMAS COMUNES

Tema 1. La Constitución Española de 1978: Valores superiores y principios inspiradores; Derechos y deberes fundamentales; El Derecho a la protección de la salud.

Tema 2. El Estatuto de Autonomía de Canarias: Derechos, deberes y principios rectores; Competencias en materia de salud. La posición del Estatuto de Autonomía de Canarias en el sistema de fuentes. Organización institucional de la Comunidad Autónoma.

Tema 3. El Servicio Canario de la Salud: naturaleza y funciones. Derechos y deberes de los ciudadanos en el Sistema Canario de la Salud.

Tema 4. Ley 1/2010, de 26 de febrero de Igualdad entre Mujeres y Hombres: Título preliminar.

Tema 5. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: objeto y ámbito de aplicación. Principios de protección de datos.

Tema 6. La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Derechos y obligaciones; Consulta y participación de los trabajadores. Plan de Prevención de las Agresiones a los Trabajadores del Servicio Canario de la Salud.

Tema 7. Ley 55/2003, de 16 de diciembre, Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud: Clasificación del personal estatutario; Derechos y deberes.

Tema 8. Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica: Principios generales.

TEMAS ESPECÍFICOS

Tema 9. La comunicación como atención al ciudadano. Tipos de comunicación. La escucha activa. La retroalimentación. Fallos en la comunicación.

Tema 10. El lenguaje como medio de comunicación. Diferencia entre información y comunicación. Atención al público: acogida e información al usuario.

Tema 11. Reglas básicas en el trato con los clientes. La insatisfacción de los usuarios: identificación de causas y formas de abordar las reclamaciones.

Tema 12. La comunicación con usuarios discapacitados.

Tema 13. La calidad en la atención al usuario

Tema 14. Sistemas de comunicación de un centro sanitario: clases y características. Incidencia sobre el funcionamiento del centro.

Tema 15. Oficina Canaria de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario (O.D.D.U.S.).

Tema 16. La comunicación telefónica: Elementos y funcionalidades. Terminales telefónicos, centralitas telefónicas digitales, consolas de operadora, telefonía inalámbrica.

Tema 17. Los sistemas de seguridad de las centralitas. Principios de confidencialidad. Seguridad dinámica. Seguridad estática: los sistemas propios y los de alimentación interrumpida.

Tema 18. Centralitas telefónicas: Características y funcionamiento.

Tema 19. Sistema de transmisión de voz y datos: Conceptos generales.

Tema 20. Equipos de buscapersonas: Características y funcionamiento. La telefonía móvil. Nociones fundamentales sobre funcionamiento y manejo. Mensajes SMS Y MMS.

Tema 21. La selección en las comunicaciones. Tonos de información. Sistemas telefónicos.

Tema 22. Medios de localización telefónica a usuarios del Sistema Sanitario. Tipos de guías telefónicas existentes y manejo de las mismas.

Tema 23. Equipos de megafonía: características y funcionamiento.

Tema 24. Tarificación telefónica: notas definidoras y características.

Tema 25. Planes de Autoprotección. Medios de Protección. Centralización de alarmas. Comunicaciones de emergencias: secuencia de actuación.

Tema 26. Informática a nivel de usuario: Conceptos básicos: el procesador de textos. Bases de datos.

Tema 27. Informática a nivel de usuario: Intranet. Internet y correo electrónico.

Tema 28. Sistema Ibercom: características y funcionamiento.