

Anexo XCII

Telefonista

Temario común

Tema 1.- La Constitución Española: Título I. De los Derechos y Deberes Fundamentales. La protección de la salud en la Constitución. El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha: Instituciones de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha; Competencias de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. La Unión Europea: Instituciones Comunitarias

Tema 2.- Ley General de Sanidad: Organización general del Sistema Sanitario Público; Los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas y Las Áreas de Salud. Ley de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha: Disposiciones generales; Plan de Salud de Castilla-La Mancha, Competencias de las Administraciones Públicas: El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha: funciones, organización y estructura.

Tema 3.- Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud: Normas Generales. Derechos y Deberes. Adquisición y pérdida de la condición de personal estatutario fijo. Retribuciones. Jornada de trabajo, permisos y licencias. Situaciones administrativas del personal estatutario. Régimen disciplinario. Incompatibilidades.

Tema 4.- La Ley de Prevención de Riesgos Laborales: Derechos y obligaciones; Consulta y participación de los trabajadores. Plan Perseo: procedimiento de actuación ante una situación de violencia en el centro de trabajo. Resolución de 27/03/2024, de la Dirección-Gerencia, del procedimiento para la certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos del personal de las instituciones sanitarias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

Tema 5.- Ley sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha. La igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Políticas de igualdad. Medidas de protección integral contra la violencia de género.

Tema 6.- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público: principios de la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas; la responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Tema 7.- La Administración Electrónica y sus utilidades. Funcionamiento electrónico del Sector Público. Soportes de la Administración Electrónica: La firma electrónica y el certificado digital. La Sede Electrónica en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. La Web del Sescam: tramitación electrónica. Accesos y contenidos de atención al profesional. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración

Tema 8.- Los Sistemas Ofimáticos, conceptos, manejo y funcionalidades: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones. Herramientas informáticas. Internet, Intranet y Correo Electrónico: conceptos, manejo y funcionalidades. Navegadores y buscadores. Búsquedas de información. Nociones básicas de seguridad informática y seguridad de la información (amenazas y riesgos cibernéticos, sistema de prevención y detección de intrusos, mecanismos de protección y técnicas de seguridad).

Parte específica

Tema 9.- La comunicación humana. La comunicación como herramienta de trabajo. El lenguaje como medio de comunicación. Diferencia entre información y comunicación. Tipos de comunicación. Componentes personales que intervienen en la comunicación telefónica: la voz, el lenguaje verbal y no verbal. La escucha como parte esencial de la comunicación, la escucha activa y la retroalimentación.

Tema 10.- Habilidades sociales en la comunicación telefónica. Elementos que facilitan y dificultan la comunicación. Técnicas de excelencia en la atención telefónica. Fallos en la comunicación. La comunicación con usuarios discapacitados. La comunicación con usuarios con alteraciones en el lenguaje: dislexia, tartamudez, problemas neurológicos.

Tema 11.- La voz como herramienta de trabajo. Uso profesional de la voz. Cuidado de la voz. Causas de los problemas de la voz. Factores de riesgo. Pautas para prevenir los problemas de la voz. Medidas preventivas. Problemas de la voz más frecuentes.

Tema 12.- Atención al público: acogida e información al usuario. Reglas básicas en el trato con la ciudadanía. La calidad en la atención al usuario. Insatisfacción de los ciudadanos: identificación de causas de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos (vías de presentación y procedimientos de gestión en el Sescam).

Tema 13.- Trabajo en equipo. Claves para crear y trabajar en equipos eficaces. Conflictos y técnicas de gestión. Mejora de la productividad personal. Gestión del tiempo. Priorización de tareas.

Tema 14.- Sistemas de comunicación de un centro sanitario. Incidencia sobre el funcionamiento del centro. Gestión operativa de llamadas internas y externas, y protección de la intimidad. Sistemas de gestión de colas, espera de citas y telefonía.

Tema 15.- Funcionamiento, estructura y organización de las instituciones sanitarias. Servicio de documentación clínica. Servicio de Admisión. Servicio de Atención al Paciente.

Tema 16.- El usuario del Sistema Nacional de salud: Sus derechos y deberes. La Tarjeta Sanitaria Individual, características fundamentales, alcance y contenido. Los derechos de información sanitaria y a la intimidad en la ley 41/2002 reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Tema 17.- Centrales telefónicas: características y funcionamiento. Tipos de centrales: analógicas y digitales. Los sistemas de seguridad de las centralitas. Seguridad dinámica. Seguridad estática: los sistemas propios y los de alimentación ininterrumpida.

Tema 18.- El puesto de operador/a: funciones. Actuaciones del/de la operador/a: prioridades a tener en cuenta en la ejecución de sus funciones. Directorios telefónicos y bases de datos.

Tema 19.- Redes de telecomunicación. Tipos de líneas y servicios, clasificación de las redes de telecomunicación. Protocolos de red. Tipos de conexión a internet. Introducción a la telefonía IP. Elementos de red de telefonía IP y características. Conceptos de conmutación, transmisión y señalización. Servicios y prestaciones de una central de telefonía. Servicios de valor añadido para los usuarios. Tipos de extensiones y servicios posibles para el usuario de una extensión. Permisos de tráfico de una extensión.

Tema 20.- La Red Corporativa de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Modelo de gestión de los servicios. Herramientas corporativas de gestión. Perfiles. Mensajería. Entornos de telefonía IP y centrales. Terminales, manejo, componentes y funcionalidades. Conocimiento y manejo de puestos de operadora bajo PC. Software o aplicaciones para manejo de consola de operadora.

Tema 21.- Conceptos básicos de dispositivos de movilidad. Equipos de buscapersonas: características y funcionamiento. La telefonía móvil. Nociones fundamentales sobre funcionamiento y manejo. Mensajes SMS y MMS.

Tema 22.- Medios de localización telefónica a usuarios del sistema sanitario. Tipos de guías telefónicas y manejo de las mismas.

Tema 23.- Equipos de radioenlaces: características y funcionamiento.

Tema 24.- Equipos de megafonía: características y funcionamiento.

Tema 25.- Planes de emergencia y evacuación en centros sanitarios. Comunicaciones de emergencia: secuencias de actuación.