

TELEFONISTA

OPE 2018: Decreto 161/2018, DOG núm. 239 de 17 de diciembre de 2018 →

OPE 2019: Decreto 30/2019, DOG núm. 62 de 29 de marzo de 2019 →

CONVOCATORIA: Resolución de 29 de diciembre de 2020, DOG núm. 8 de 14 de enero de 2021 →

33 plazas:

14 plazas acceso libre
17 plazas promoción interna
2 plazas discapacidad

PERSONAL ESTATUTARIO

Subgrupo C2

Plazo de presentación de instancias: del 15 de enero de 2021 al 15 de febrero de 2021

SISTEMA SELECTIVO: Concurso-oposición.

TITULACIÓN: Graduado/a en educación secundaria obligatoria, técnico/a (formación profesional de grado medio) o equivalente.

PROCESO SELECTIVO:

Fase de **oposición** (Máximo 60 puntos)

1º Ejercicio

(Obligatorio y eliminatorio)

Tiempo: Máximo 150 minutos

Consistirá en la contestación por escrito de **100 preguntas tipo test** con cuatro respuestas alternativas, **más 10 preguntas de reserva**, sobre el contenido de la **parte específica del programa**, en un plazo máximo de 150 minutos:

Este ejercicio **será valorado de 0 a 50 puntos**.

Las respuestas correctas puntuarán positivamente, las no contestadas no tendrán valoración alguna y las contestadas erróneamente serán penalizadas con el cuarto del valor asignado a la contestación correcta.

Para superar este ejercicio deberá alcanzarse una puntuación del 50 % de su valor.

2º Ejercicio

(Obligatorio y no eliminatorio)

Tiempo: 15 minutos (*)

Consistirá en la **contestación por escrito de un cuestionario de 10 preguntas tipo test** con cuatro respuestas alternativas, más 2 preguntas de reserva, **sobre el contenido de la parte común del programa** (temas uno la ocho, inclusive).

Este ejercicio **será valorado de 0 a 5 puntos**.

Las respuestas correctas puntuarán positivamente, las no contestadas no tendrán valoración ninguna y las contestadas erróneamente serán penalizadas con el cuarto del valor asignado a la contestación correcta.

(*)Estarán exentos de la realización de este ejercicio los/las aspirantes que participen por el turno de promoción interna. En los listados de puntuación de la fase de oposición se les asignará a las personas aspirantes que participen por este turno 5 puntos en este apartado.

A Coruña Avda. do Exército, 2 (881 914 290) **Carballo** R/ Corcubión, 5 Baixo.(627 166 900)

Santiago R/ Gómez Ulla, 14 (881 972 421) **Ferrol** R/ Cuntis, 50 (881 952 637)

Lugo Pza. Conde de Fontao, 4 (982 253 357) **Monforte de Lemos** R/ Ourense, 121, Baixo (982 048 032)

Vigo: R/ Gregorio Espino, 50.(Praza das Palmeiras) (986 118 270)

3º Ejercicio*

(Obligatorio y no eliminatorio)

Tiempo: 15 minutos

Consistirá en la **contestación por escrito de un cuestionario de 10 preguntas tipo test** con cuatro respuestas alternativas, más 2 preguntas de reserva, **mediante lo que se evidencie el conocimiento por parte de los/las aspirantes de la lengua gallega.**

Este ejercicio será valorado **de 0 a 5 puntos.**

Las respuestas correctas puntuarán positivamente, las no contestadas no tendrán valoración ninguna y las contestadas erróneamente serán penalizadas con el cuarto del valor asignado a la contestación correcta.

** Estarán exentos de su realización los aspirantes que acrediten poseer el título de CELGA 3 o equivalente, a los que se asignarán 5 puntos.*

Fase de **CONCURSO** (Máximo 40 puntos)

1. **FORMACIÓN: máximo 12 puntos (30%)**

Valoración:

- Por crédito: 0,45 puntos.
- Por hora: 0,045 puntos.

Los cursos de prevención de riesgos, gestión clínica, bioestadística y metodología de la investigación se valorarán en todas las categorías y con independencia de la fecha de obtención del título exigido para el acceso a la categoría, con una puntuación máxima de 6 puntos.

2. **EXPERIENCIA: máximo 28 puntos (70%)**

TEMARIO: 23 temas

Parte común.

1. La Constitución española: principios fundamentales, derechos y deberes fundamentales de los españoles. La protección de la salud en la Constitución.
2. Estatuto de autonomía de Galicia: estructura y contenido. El Parlamento. La Xunta y su Presidente. La Administración pública gallega.
3. La Ley general de sanidad: fundamentos y características. Competencias de las administraciones públicas en relación con la salud. Derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario público.
4. La Ley de salud de Galicia: el sistema público de salud de Galicia. Competencias sanitarias de las administraciones públicas de Galicia. El Servicio Gallego de Salud. Su estructura organizativa: disposiciones que la regulan.

5. El Estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud: clasificación del personal estatutario. Derechos y deberes. Retribuciones. Jornada de trabajo. Situaciones del personal estatutario. Régimen disciplinario. Incompatibilidades. Representación, participación y negociación colectiva.
6. El personal estatutario del Servicio Gallego de Salud: régimen de provisión y selección de plazas.
7. Normativa vigente sobre protección de datos personales y garantía de los derechos digitales: disposiciones generales; principios de protección de datos; derechos de las personas. La Ley gallega 3/2001, de 28 de mayo, reguladora del consentimiento informado y de la historia clínica de los pacientes.
8. La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales: capítulos I, II, III y V. Principales riesgos y medidas de prevención en las IISS. Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. Ley 11/2007, de 27 de julio, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género. Legislación sobre igualdad de mujeres y hombres: su aplicación en los distintos ámbitos de la función pública.

Parte específica.

1. Sistemas de comunicación de un centro sanitario: clases y características. Incidencia sobre el funcionamiento del centro.
2. La comunicación humana. 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, la actitud y la escucha. La escucha como parte esencial de la comunicación. Atención al público: acogida e información al usuario.
3. El régimen jurídico de la protección de datos de carácter personal. Disposiciones generales. Principios de la protección de datos. Derechos de las personas. Responsable y encargado del tratamiento. Bases de datos: búsqueda de la información en las bases de datos y búsqueda avanzada de datos.
4. Tarjeta sanitaria: características fundamentales, alcance y contenido.
5. Funcionamiento de las instituciones sanitarias. Servicio de documentación clínica. Servicio de Admisión. Servicio de Atención al Paciente.
6. 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 interrumpida.
7. El puesto de operador/a: funciones. Actuaciones del/de la operador/a: prioridades a tener en cuenta en la ejecución de sus funciones.
8. Redes de telecomunicación. Tipos de líneas y servicios y clasificación de las redes de telecomunicación. Conceptos básicos de la telefonía IP.
9. Centrales de intercomunicación: características y funcionamiento.
10. Equipos de buscapersonas: características y funcionamiento. La telefonía móvil. Nociones fundamentales sobre funcionamiento y manejo. Mensajes SMS y MMS.
11. Medios de localización telefónica a usuarios del sistema sanitario. Tipos de guías telefónicas y manejo de las mismas.

12. Equipos de radioenlaces: características y funcionamiento.
13. Equipos de megafonía: características y funcionamiento.
14. Comunicaciones de emergencia: secuencias de actuación.
15. Nociones básicas de informática: procesadores de texto. Intranet. Internet. Correo electrónico.

Los textos legales serán los vigentes en la fecha de publicación en el *Diario Oficial de Galicia* de la resolución de la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud por la que se nombre al tribunal de calificación.