

Programa da proba selectiva para o ingreso na categoría de telefonista (para as quendas de acceso libre, promoción interna e discapacidade xeral)

Parte común.

Tema 1. A Constitución española: principios fundamentais, dereitos e deberes fundamentais dos españois. A protección da saúde na constitución.

Tema 2. O Estatuto de Autonomía de Galicia: estrutura e contido. O Parlamento. A Xunta e o seu presidente. A Administración pública galega.

Tema 3. A Lei xeral de sanidade: fundamentos e características. Competencias das Administracións públicas en relación coa saúde. Dereitos e deberes dos usuarios do sistema sanitario público.

Tema 4. A Lei de saúde de Galicia: O sistema público de saúde de Galicia. Competencias sanitarias das administracións públicas de Galicia. O Servizo Galego de Saúde. A súa estrutura organizativa: Disposicións que a regulan.

Tema 5. O Estatuto Marco do persoal estatutario dos servizos de saúde: Clasificación do persoal estatutario. Dereitos e deberes. Retribucións. Xornada de traballo. Situacións do persoal estatutario. Réxime disciplinario. Incompatibilidades. Representación, participación e negociación colectiva.

Tema 6. O persoal estatutario do Servizo Galego de Saúde: Réxime de provisión e selección de prazas.

Tema 7. Normativa vixente sobre protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais: disposicións xerais; principios de protección de datos; dereitos das persoas. A Lei galega 3/2001, do 28 de maio, reguladora do consentimento informado e da historia clínica dos pacientes.

Tema 8. A Lei 31/1995, do 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais: Capítulos I, II, III e V. Principais riscos e medidas de prevención nas IISS. Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero. Lei 11/2007, do 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero. Lexislación sobre igualdade de mulleres e homes: a súa aplicación nos distintos ámbitos da función pública.

Parte específica.

Tema 1. Sistemas de comunicación dun centro sanitario: clases e características. Incidencia sobre o funcionamento do centro.

Tema 2. A comunicación humana. A linguaxe como medio de comunicación. Diferenza entre información e comunicación. Tipos de comunicación. Compoñentes persoais que interveñen na comunicación telefónica: a voz, a linguaxe verbal, a actitude e a escoita. A escoita como parte esencial da comunicación. Atención ao público: acollida e información ao usuario.

Tema 3. O réxime xurídico da protección de datos de carácter persoal. Disposicións xerais. Principios da protección de datos. Dereitos das persoas. Responsable e encargado do tratamento. Bases de datos: busca da información nas bases de datos e busca avanzada de datos.



Tema 4. Tarxeta sanitaria: características fundamentais, alcance e contido.

Tema 5. Funcionamento das institucións sanitarias. Servizo de documentación clínica. Servizo de Admisión. Servizo de Atención ao Paciente.

Tema 6. Centrais telefónicas: características e funcionamento. Tipos de centrais: analóxicas e dixitais. Os sistemas de seguridade das centrais. Seguridade dinámica. Seguridade estática: os sistemas propios e os de alimentación interrompida.

Tema 7. O posto de operador/a: funcións. Actuacións do/da operador/a: prioridades para ter en conta na execución das súas funcións.

Tema 8. Redes de telecomunicación. Tipos de liñas e servizos e clasificación das redes de telecomunicación. Conceptos básicos da telefonía IP.

Tema 9. Centrais de intercomunicación: características e funcionamento.

Tema 10. Equipamentos de buscapersoas: características e funcionamento. A telefonía móbil. Nocións fundamentais sobre funcionamento e manexo. Mensaxes SMS e MMS.

Tema 11. Medios de localización telefónica a usuarios do sistema sanitario. Tipos de guías telefónicas e manexo destas.

Tema 12. Equipos de radioenlaces: características e funcionamento.

Tema 13. Equipos de megafonía: características e funcionamento.



Tema 14. Comunicaci3ns de emerxencia: secuencias de actuaci3n.

Tema 15. Noci3ns b3sicas de inform3tica: procesadores de texto. Intranet. Internet. Correo electr3nico.

Tema 16. Perspectiva de x3nero. Sa3de e x3nero. Violencia de x3nero: prevenci3n, detecci3n e actuaci3n por parte dos/das profesionais do Servizo Galego de Sa3de.

Nota:

Parte com3n: Esta informaci3n procede da publicada no anexo II da resoluci3n da Direcci3n Xeral de Recursos Humanos do 23 de setembro de 2025 , pola que se convoca concurso-oposici3n para o ingreso en diversas categor3as de persoal estatutario de xesti3n e servizos (Diario Oficial de Galicia n3m. 188 de 30 de setembro).

Parte espec3fica: Esta informaci3n procede da publicada no anexo II da resoluci3n da Direcci3n Xeral de Recursos Humanos do 29 de decembro de 2020, pola que se convoca concurso-oposici3n para o ingreso na categor3a de telefonista (Diario Oficial de Galicia n3m. 8 de 14 de xaneiro), ag3s o tema 16 engadido, que procede da publicada no anexo II da resoluci3n da Direcci3n Xeral de Recursos Humanos do 23 de setembro de 2025 , pola que se convoca concurso-oposici3n para o ingreso en diversas categor3as de persoal estatutario de xesti3n e servizos (Diario Oficial de Galicia n3m. 188 de 30 de setembro).