

2º EXERCICIO: PARTE ESPECIFICA

INSTRUCCIÓN:

1. - Non abra nin lea o interior deste caderno ata que se lle indique.
2. Esta proba consiste nun cuestionario eliminatorio sobre o contido da parte específica do programa, de 100 preguntas tipo test con 10 de reserva (as 10 últimas, da E101 á E110), que deberán ser contestadas entre os números **E1** e **E110**, no corpo principal da "FOLLA DE RESPOSTAS".
3. - O tempo total de realización do exercicio, é de **150 minutos**.
4. - Todas as preguntas teñen catro respostas alternativas, sendo unha a correcta. As respostas correctas sumarán **0,50** puntos, as non contestadas non terán valoración algunha e as contestadas erroneamente restarán **0,125** puntos.
5. - Comprobe sempre que o número de resposta que sinale na "FOLLA DE RESPOSTAS" é o que corresponde ao número da pregunta do cuestionario.
6. - Este cuestionario debe utilizarse na súa totalidade como borrador das respostas elixidas, para non marcar unha resposta ata estar totalmente seguro/a.
- 7.- A resposta correcta marcarase cun **X** ben feito dentro dos límites do recadro. De ter que anular algunha resposta, o recadro da resposta que se marcou incorrectamente ten que encherse por completo.

Unha vez que se anule, xa non poderá recuperarse de novo dita opción de resposta.

8. - Ao rematar o seu exercicio, no suposto de que non teña que realizar o exercicio de lingua galega, advírtao á organización para a súa recollida. Debe entregar a "FOLLA DE RESPOSTAS", no lugar que lle indique a organización, onde lle entregarán a última folla autocopiativa. Ao abandonar o recinto **NON** poderá levar ningún cuestionario de preguntas. O Servizo Galego de Saúde facilitaralle o acceso aos mesmos a través da páxina web: www.sergas.es, logo de finalizados os tempos de exame. Se ten que realizar o exercicio de lingua galega, permaneza no seu lugar. Ao finalizar o exercicio, garde este cuestionario no chan, baixo o seu asento e espere as indicacións para realizar a continuación o outro exame, en unidade de acto.

***LEA DETIDAMENTE AS INSTRUCCIÓNS QUE FIGURAN NO REVERSO
DA FOLLA DE RESPOSTAS PARA O SEU CORRECTO ENCHEMENTO***

EXAME EN GALEGO

1. A principal aplicación informática utilizada pola CCUSG-061 é:

- A) SIGAP.
- B) ACORDE.
- C) QUERES.
- D) SIGUR.

2. DESA é un programa de actuación sobre patoloxías sanitarias que:

- A) Facilita a atención a pacientes con antecedentes de patoloxía cardíaca grave mediante unha base de datos informatizada.
- B) Facilita a desfibrilación precoz en casos de parada cardíaca mediante formación e divulgación para a poboación.
- C) Mellora a atención sobre infarto agudo de miocardio.
- D) Permite a rápida identificación, notificación e traslado de calquera paciente con ictus agudo.

3. Son directrices, instrucións ou ordes de servizo ditadas por un ente orgánico superior, dirixidas cara órganos de rango inferior:

- A) As indicacións ou avisos.
- B) As circulares.
- C) Os requirimentos.
- D) Os informes.

4. Durante unha garda prodúcese un fallo nas comunicacións, como debe actuar o/a telefonista?

- A) Esperará a que se restablezan as liñas.
- B) Fará as comprobacións oportunas para saber que está a fallar e onde.
- C) Chamará a Soporte de Voz e informará do ocorrido.
- D) As respostas B) e C) son correctas.

5. Desde cando non caducan as tarxetas sanitarias galegas?

- A) Desde xaneiro do 2010.
- B) Desde febreiro do 2011.
- C) Desde febreiro do 2012.
- D) Desde decembro do 2012.

6. Que é Asteriks?

- A) Unha rede de telefonía.
- B) Un software de código aberto.
- C) Unha terminal telefónica.
- D) Un Call Center.

7. O código ICC necesítase para:

- A) Bloquear o terminal en caso de roubo.
- B) Facer un duplicado da tarxeta SIM.
- C) Portar o número de liña móbil a outro operador.
- D) As respostas B) e C) son correctas.

8. Ante unha emerxencia, o persoal da central deberá:

- A) Chamar inmediatamente ao 112, comunicando a emerxencia.
- B) Transmitir o aviso de alarma e seguir as instrucións do plan de emerxencias do centro.
- C) Se se confirma a alarma, deberá seguir as instrucións do xefe de emerxencia.
- D) As respostas B) e C) son correctas.

9. Son centrais automáticas:

- A) As centrais IP.
- B) As centrais manuais.
- C) As centrais analóxicas.
- D) As respostas B) e C) son correctas.

10. Onde figura na tarxeta sanitaria de Galicia, desde setembro do 2014, os datos dos profesionais sanitarios asignados aos/ás cidadáns/ás?

- A) No anverso.
- B) No reverso.
- C) Desde setembro do 2014 eses datos non figuran nas tarxetas sanitarias de Galicia.
- D) Tanto no anverso como no reverso, xunto co centro de saúde asignado.

11. O equipo que realiza a modulación en frecuencia intermedia na estación terminal transmisora:

- A) É necesario, xa que en caso de non realizala complicaríanse moito as etapas de filtrado e amplificación do sinal.
- B) Amplifica o sinal para envialo con potencia suficiente.
- C) Prepara o sinal para que poda ser enviado por un medio de transmisión sen fíos.
- D) Ningunha das respostas é correcta.

12. O campo CCO da cabeceira dunha mensaxe, que significa?

- A) Arquivo adxunto.
- B) Que se envía unha copia oculta do e-mail ás direccións que se indican nese campo.
- C) Que se envía unha copia do e-mail ás direccións que se indican nese campo.
- D) Ningunha das anteriores respostas son correctas.

13. Que centrais son coñecidas como virtuais?

- A) Analóxicas.
- B) Centrais IP.
- C) Centrais dixitais (RDSI).
- D) Centrais multimedia.

14. Cal das seguintes NON será unha medida que mellore a seguridade dun sistema VoIP a través de internet?

- A) Configuración de VLAN (LAN PRIVADAS).
- B) Ter o sistema actualizado coa última versión dispoñible.
- C) Utilizar contrasinais débiles.
- D) Un software de seguridade.

15. Un sistema de comunicación dun hospital componse de:

- A) Recursos humanos e tecnolóxicos, procedementos e protocolos.
- B) Recursos humanos e tecnolóxicos.
- C) Recursos tecnolóxicos.
- D) Recursos tecnolóxicos e procedementos.

16. Conforme ao principio de limitación da finalidade, os datos persoais serán recolleitos con fins determinados, explícitos e:

- A) Limitados.
- B) Transparentes.
- C) Compatibles.
- D) Lexítimos.

17. As alarmas para simulación de emerxencia ou para emerxencias reais:

- A) Son programadas desde o centro ou servidor de control de megafonía por técnicos de seguridade.
- B) Deberán posuír un nivel claro de intensidade sonora por encima do ruído do ambiente.–
- C) Terán un ton característico e intermitencia coñecido por todo o persoal.
- D) Todas as respostas anteriores son correctas.

18. Os centros de atención telefónica a través de centrais informatizadas (con instrucións gravadas) son especialmente prexudiciais para:

- A) Usuarios con dificultades da fala.
- B) Usuarios con discapacidade auditiva.
- C) Usuarios con discapacidade intelectual.
- D) Todas as respostas anteriores son correctas.

19. No directorio telefónico de emerxencias, deben aparecer os números de teléfonos de:

- A) Bombeiros.
- B) Garda Civil.
- C) O bar do centro.
- D) As respostas a) e b) son correctas.

20. A megafonía dun hospital inclúe funcións de:

- A) Avisos e información.
- B) Emerxencia.
- C) Intercomunicadores.
- D) Todas as anteriores.

21. O tipo de ordenador especificamente deseñado para funcionar 24 horas durante os 7 días da semana denomínase:

- A) Portátil.
- B) Servidor.
- C) PC.
- D) Ningunha das anteriores.

22. O telefonista pode emitir fórmulas para poñerse ao dispor do usuario, como:

- A) Podo facer algo por vostede?
- B) Se me di de que se trata, talvez poida axudar, dar unha solución, orientar.
- C) Que desexa?
- D) Todas as respostas anteriores son correctas.

23. Os radioenlaces dixitais conmutarán automáticamente a un enlace de reserva cando:

- A) Se supere un determinado limiar de bits erróneos.
- B) Se alcance un determinado nivel de interferencias.
- C) Se alcance un determinado limiar de bits erróneos.
- D) Se supere un determinado nivel de interferencias.

24. Onde figura na tarxeta sanitaria galega o código de barras identificativo de cada cidadán/á?

- A) No anverso das tarxetas emitidas a partir de setembro do 2014.
- B) No reverso das tarxetas emitidas a partir de setembro do 2014.
- C) No anverso das tarxetas emitidas a partir de marzo do 2011.
- D) No reverso das tarxetas emitidas a partir de marzo do 2011.

25. A comunicación formal é:

- A) A utilizada a nivel persoal.
- B) A comunicación non verbal.
- C) A comunicación vertical.
- D) As opcións a) e c) son correctas.

26. Non é un Servizo central do hospital:

- A) Anatomía patolóxica.
- B) Consultas externas.
- C) Laboratorio.
- D) Radioloxía.

27. A alimentación Phantom, presente nalgúns unidades centrais do sistema de alarma por voz, é unha forma de proporcionar:

- A) Alimentación de corrente continua aos altofalantes.
- B) Alimentación de corrente continua a certos micrófonos.
- C) Alimentación de corrente alterna aos altofalantes.
- D) Alimentación de corrente alterna a certos micrófonos.

28. En virtude do artigo 26 da LO 3/2018, o tratamento polas Administracións Públicas de datos con fins de arquivo en interese público será:

- A) Lícito.
- B) Limitado.
- C) Consentido.
- D) Sancionado.

29. Solicitan do/a telefonista comunicación coa CMA, a chamada debe ser remitida a:

- A) Ao Hospital de día de oncoloxía.
- B) Ao Hospital de día cirúrxico.
- C) Ao Servizo de admisión.
- D) Ningunha das respostas anteriores é correcta.

30. O código IMSI:

- A) É único para cada tarxeta SIM.
- B) Os tres primeiros díxitos indican o código do país.
- C) Identifica á liña non ao usuario.
- D) As respostas B) y C) son correctas.

31. A capacidade de transmisión de información dos radioenlaces dixitais mídese:

- A) Polo número de canles telefónicos.
- B) Pola velocidade no envío dos datos.
- C) Polo número de frecuencias.
- D) Polo número de vans.

32. Os elementos dun sistema de buscapersoas son:

- A) Os equipos do transmisor, o terminal de paxinación e os mensáfonos.
- B) O emisor, a estación de conmutación e o buscapersoas.
- C) O computador, a estación de paxinación e o pager.
- D) O operador, a estación base e o buscapersoas.

33. En función da súa extensión e cobertura xeográfica, as redes pódense clasificar en:

- A) Redes de cobertura local.
- B) Redes de cobertura ampla ou extensa.
- C) Redes metropolitanas.
- D) Toda as respostas son correctas.

34. As ambulancias AA-SVB están distribuídas:

- A) Nalgunhas zonas rurais.
- B) Principalmente en grandes cidades.
- C) Por toda Galicia.
- D) En grandes núcleos de poboación.

35. Durante unha garda temos que localizar a un dos médicos de garda localizada, pero ten problemas co seu móbil corporativo, xa que non recibe chamadas. Que debemos facer?

- A) Localizaremos ao médico a través do seu móbil persoal.
- B) Localizaremos ao médico a través dalgún número fixo ou móbil que deixase como segunda chamada.
- C) Esperaremos a que solucione o problema para volver chamalo.
- D) As respostas A) e B) son correctas.

36. O usuario de teleasistencia domiciliaria fixa deberá dispoñer de:

- A) Servizo de telefonía fixa.
- B) Servizo da internet.
- C) Subministración eléctrica.
- D) As respostas A) e C) son correctas.

37. A quen corresponde a planificación, xestión e avaliación da implantación da tarxeta sanitaria de Galicia?

- A) Á Dirección Xeral de Inclusión Social.
- B) Á Dirección Xeral de Emerxencias e Interior.
- C) Á Consellería de Política Social.
- D) Á Consellería de Sanidade.

38. En qué menú do procesador de textos se atopan as listas e esquemas?

- A) Ficheiro.
- B) Editar.
- C) Formato.
- D) Ferramentas.

39. Cal dos seguintes elementos NON é un periférico?

- A) Teclado.
- B) Rato.
- C) Monitor.
- D) Memoria RAM.

40. Un hospital de Madrid solicita o traslado dun paciente ao noso centro, remitirase a chamada a:

- A) O Servizo de atención ao paciente.
- B) Admisión de urxencias.
- C) Admisión de ingresos.
- D) O Servizo de documentación clínica e arquivo clínico.

41. As centrais de intercomunicación en situacións de emerxencia:

- A) Informan dun evento.
- B) Alertan e dan indicacións ás persoas afectadas.
- C) Verifican un evento por comunicación directa.
- D) Todas as repostas son correctas.

42. Durante as emerxencias non previsibles o fluxo de chamadas adoita ser:

- A) De dentro do edificio cara ao exterior.
- B) Do exterior do edificio cara ao interior.
- C) Entre os servizos de emerxencias.
- D) Entre Delegación de Goberno e servizos de emerxencias.

43. Nunha central CISCO IP PHONE, onde comprobaremos as chamadas realizadas?

- A) Non se poden comprobar en ningún caso.
- B) No botón Directorios / chamadas realizadas.
- C) No botón Directorios / persoal / chamadas realizadas.
- D) No Directorio / corporativo / chamadas realizadas.

44. Solicítase do/da telefonista información sobre os pasos para seguir para tramitar unha discapacidade, este/a remitirá a chamada a:

- A) Ao Servizo de información.
- B) Ao/Á Supervisor/a de atención ao paciente.
- C) Ao/Á traballador/a social.
- D) Á Secretaría do servizo correspondente.

45. Cal das seguintes funcións NON é propia do Servizo de admisión?

- A) Asignación de cama ao paciente.
- B) Propoñer á Dirección as normas de estancia no centro.
- C) Rexistro do ingreso ou alta do paciente.
- D) Remisión do paciente a unha consulta externa ou a súa recepción.

46. O protocolo de acceso de seguridade para contidos web recoñécese por:

- A) Http.
- B) Https.
- C) Htps.
- D) Https.

47. Se non comprende algo:

- A) Faga saber que non se lle explica ben.
- B) Non insista se ve que non comprende.
- C) Diga que non soubo entender e pida que llo volvan a repetir.
- D) Pida que lle falen máis alto.

48. Combinar correspondencia utilízase cando:

- A) Hai que combinar texto e gráficos nun mesmo documento.
- B) Para ter o control do correo electrónico co Writer.
- C) Escribir un mesmo texto para distintas persoas.
- D) Ningunha das respostas anteriores é correcta.

49. Para marcar un número usando o teclado, utilizaremos os seguintes accesos de teclado para editar o número:

- A) Retroceso, varra espazadora, supr.
- B) Retroceso, inicio, intro.
- C) Retroceso, varra espazadora, intro.
- D) Retroceso, Av Páx, varra espazadora.

50. Son elementos do sistema telefónico actual:

- A) O timbre ou receptor de chamada.
- B) O separador por bobina de indución ou transformador de liña.
- C) Os auriculares telefónicos e o altofalante.
- D) Todas as respostas son correctas.

51. Cal das seguintes afirmacións sobre a historia clínica é FALSA?

- A) A historia clínica informatizada garantirá a seguridade, a perdurabilidade, privacidade e confidencialidade da información.
- B) A execución da historia clínica realízase a Unidade de Admisión.
- C) O sistema permitirá a duplicidade da historia clínica.
- D) O sistema debe permitir a inmediata localización do número da historia clínica.

52. Que son os sistemas centralizados de alarmas?

- A) Centros de vixilancia de alarmas contra incendios.
- B) Sistemas automáticos de control que unifican a vixilancia sobre distintos riscos.
- C) Os sistemas que vixían incendios mediante múltiples e centralizados sensores.
- D) Os sistemas que controlan alarmas de dous ou máis edificios.

53. Segundo a canle, a comunicación pode ser:

- A) Interna.
- B) Externa.
- C) Bidireccional.
- D) Todas as anteriores son correctas.

54. É un elemento da comunicación:

- A) O teléfono.
- B) A voz.
- C) O auricular.
- D) A rede telefónica.

55. En termos de seguridade informática a suplantación de identidade denomínase:

- A) Pharming.
- B) Phishing.
- C) Spoofing.
- D) Vishing.

56. A que menú hai que dirixirse se se desexa introducir no documento unha imaxe gardada no disco duro?

- A) Ficheiro.
- B) Inserir.
- C) Editar.
- D) Ferramentas.

57. Sinale que elemento dun cable coaxial é o condutor de retorno:

- A) Cuberta.
- B) Alma.
- C) Dieléctrico.
- D) Malla.

58. O Servizo de atención ao paciente atenderá persoalmente:

- A) Ao paciente.
- B) Aos seus parentes próximos.
- C) Aos seus representantes ou acompañantes.
- D) Todas as respostas son correctas.

59. Para realizar unha boa acollida telefónica, NON é necesario:

- A) Presentación da institución ou centro.
- B) Saudar correctamente.
- C) Utilizar un ton de voz elevado.
- D) Interesarse polo tema.

60. O emisor, dentro do proceso de comunicación, é:

- A) O que descodifica a mensaxe.
- B) O obxecto do que se fala.
- C) O que reduce o pensamento a palabra.
- D) O que transporta a mensaxe.

61. Indica cal dos seguintes elementos se considera Hardware Básico:

- A) CPU.
- B) Tarxeta Wifi.
- C) DVD.
- D) Ningunha das anteriores.

62. Recibimos unha chamada do exterior, como debemos contestar?:

- A) Simplemente cun "diga".
- B) Identificar a nosa empresa ou entidade e o saúdo correspondente ao período do día.
- C) As dúas formas son correctas.
- D) Ningunha é correcta.

63. O plan de autoprotección deséñase para protexer:

- A) Un edificio ou servizo.
- B) Á persoa concreta para o cal se deseña.
- C) Deséñao cada traballador para estar preparado ante as emerxencias.
- D) Ningunha das anteriores.

64. Conforme ao artigo 3 da LO 3/2018, as persoas vinculadas ao falecido por razóns familiares ou de feito así como os seus herdeiros:

- A) Non poderán dirixirse ao responsable ou encargado do tratamento para solicitar o acceso aos datos persoais daquela, se non é por vía xudicial.
- B) Só poderán dirixirse ao encargado do tratamento, sempre que sexa con obxecto de rectificar datos manifestamente falsos.
- C) Poderán dirixirse ao responsable do tratamento sempre que sexa con obxecto de solicitar a supresión dos datos persoais daquela sen posibilidade de acceder a eles.
- D) Poderán dirixirse ao responsable ou encargado do tratamento ao obxecto de solicitar o acceso aos datos persoais daquela e, no seu caso, a súa rectificación ou supresión.

65. Un sistema de megafonía ten calidade aceptable cando:

- A) Transmite con frecuencias comprendidas entre 100 Hz e 10 KHz.
- B) Transmite con frecuencias comprendidas entre 20 Hz e 20 KHz.
- C) Os altofalantes están regularmente repartidos e a mensaxe é perfectamente intelixible sen ecos nin reverberacións.
- D) As respostas a) e c) son correctas.

66. Terán ao seu cargo o centro de atención telefónica da institución, atendendo as comunicacións de servizo interior, urbano e interurbano:

- A) Os directores e directoras de calquera unidade funcional.
- B) Os/As telefonistas.
- C) Os celadores e celadoras.
- D) As opcións b) e c) son correctas.

67. O estándar GPRS utilizado pola telefonía móbil na xeración de transición:

- A) Proporciona acceso á transmisión de voz conmutada.
- B) Funciona mediante conmutación de circuítos.
- C) Tarifase por tempo de conexión.
- D) É un acceso aos datos.

68. Sinale cal dos seguintes é un dato opcional que pode figurar no anverso das tarxetas sanitarias emitidas a partir de setembro do 2014:

- A) O CIP.
- B) O DNI/NIE.
- C) O número da Seguridade Social propio.
- D) O Código SNS.

69. Sinala o correcto con respecto aos altofalantes de bucina:

- A) Son máis eficaces que os de radiación directa.
- B) No son resistentes á intemperie.
- C) Encáixanse en falsos teitos.
- D) Colócanse en caixas conformando diferentes configuracións.

70. Indica a opción que non sexa un eixe estratéxico da FPUSG-061 de Galicia:

- A) Compromiso coa excelencia na xestión.
- B) Xestión de mascotas.
- C) Integración proactiva coa estratexia do Sergas.
- D) Satisfacción das necesidades de saúde da poboación.

71. Sinala cal dos seguintes servizos NON está incluído nas centrais de intercomunicación:

- A) Estacións IP multifuncionais.
- B) Servizos de megafonía.
- C) Intercomunicación entre centrais de distintas tecnoloxías.
- D) Control de acceso ao aparcadoiro.

72. Na técnica FDMA empregada para a multiplexación, as comunicacións:

- A) Son simultáneas pero en distinta frecuencia.
- B) Efectúanse unhas detrás das outras na mesma frecuencia.
- C) Son simultáneas e na mesma frecuencia.
- D) Non son simultáneas e realízanse en distinta frecuencia.

73. Indican os condicionantes ao longo de todo o proceso de comunicación con salvagarda da información:

- A) Os requirimentos.
- B) Os procedementos.
- C) Os protocolos.
- D) Ningún dos anteriores.

74. Cal destes medios de transmisión NON é inalámbrico?

- A) Microondas.
- B) Infravermellos.
- C) Fibra óptica.
- D) Radiofrecuencias.

75. Durante os simulacros poñerase especial fincapé en divulgar:

- A) A situación dos extintores.
- B) A atención prioritaria a persoas discapacitadas.
- C) As vías de acceso e escape do edificio.
- D) A localización dos hospitais máis próximos.

76. O servizo de teleasistencia avanzada considérase adecuado para o seguinte grupo de poboación:

- A) Persoas en risco de soidade, illamento ou perigo.
- B) Persoas con diabetes, hipertensión, bronquite ou asma.
- C) Persoas con incontinencia.
- D) Todas as respostas son correctas.

77. Segundo a L.O 3/2018, 5 do decembro, de protección de datos persoais, quen figurando como encargado utilízase os datos para as súas propias finalidades:

- A) Terá a consideración de responsable do tratamento.
- B) Terá a consideración de corresponsable.
- C) Deberá renunciar á figura de encargado.
- D) En ningún caso será considerado responsable do tratamento.

78. En relación coas estacións de emerxencia marque a resposta INCORRECTA:

- A) Poden permitir varios niveis de prioridade.
- B) A súa conexión adoita ser por cables.
- C) Soamente pódense usar en interiores.
- D) Leva incorporado un pulsador de emerxencia.

79. Os equipos de megafonía constan dos seguintes elementos:

- A) Rede de Interconexión, servidor de megafonía desde o PC, pupitres microfónicos de control, centrais de potencia, puntos sonoros, sistema de megafonía para conferencias, intercomunicadores e terminal de habitación.
- B) Rede de interconexión, pupitres microfónicos, puntos sonoros e terminal de habitación.
- C) Só constan do servidor de megafonía dende o PC e pupitres microfónicos de control.
- D) Ningunha das respostas anteriores é correcta.

80. A Rede Dixital TETRA permite:

- A) A comunicación da CCUSG-061 co resto da poboación.
- B) A localización por GPS de todas as ambulancias da RTSU.
- C) Establecer, vía radio, comunicacións entre a CCUSG-061 e os seus recursos.
- D) Ningunha das respostas é correcta.

81. Os teleoperadores da CCUSG-061:

- A) Realizan un seguimento exhaustivo do servizo.
- B) Realizan a localización o máis precisa posible do punto onde se atopa a urxencia.
- C) Manteñen informado constantemente ao médico coordinador do servizo.
- D) Seleccionan e activan os recursos que se envían a cada servizo.

82. A linguaxe oral, se a comparamos coa escrita:

- A) É máis vivaz.
- B) É máis precisa.
- C) É máis abstracta.
- D) É máis da rúa.

83. O grao de protección IP indícanos:

- A) A protección contra a entrada de axentes sólidos externos.
- B) A resistencia á auga.
- C) A resistencia antivandálica.
- D) As respostas A) e B) son correctas.

84. Cal é a primeira acción que se debe realizar, cando a consola nos indica que a base de datos non se pode conectar?

- A) Chamar a informática.
- B) Chamar ao responsable da telefonía.
- C) Apagar ou reiniciar o computador.
- D) Chamar a Soporte de Voz.

85. Na xeración analóxica de telefonía móbil todos os estándares utilizaban a técnica de multiplexación:

- A) TDMA.
- B) CDMA.
- C) FHMA.
- D) FDMA.

86. Os servizos de megafonía para comunicación entre pacientes internos e enfermaría:

- A) Constan dun aviso acústico e visual dende o pulsador ao control de enfermaría por parte do paciente con indicación do número de habitación.
- B) Non é un servizo á disposición de todos os pacientes.
- C) As respostas a) e b) son correctas.
- D) Ningunha das respostas anteriores é correcta.

87. Que tipos de marcadores existen no sistema telefónico?

- A) Decádica o de disco.
- B) Táctil.
- C) Multifrecuencia.
- D) As respostas A) e C) son correctas.

88. Segundo o Regulamento Xeral de Protección de Datos, cando os datos persoais non se obtiveron do interesado, o responsable do tratamento facilitaralle, entre outras informacións, os fins do tratamento a que se destinan os datos persoais, así como a base xurídica do tratamento. O responsable do tratamento facilitará a información dentro dun prazo razoable, unha vez obtidos os datos persoais, e como moi tarde dentro de:

- A) 10 días hábiles.
- B) 20 días.
- C) 1 mes.
- D) 3 meses.

89. Segundo o seu tamaño, unha rede pódese clasificar como:

- A) NAM.
- B) WAN.
- C) RAM.
- D) WAM.

90. Desde cando non se imprime o tipo de farmacia (activo/pensionista) na tarxeta sanitaria galega?

- A) Desde xaneiro do 2013.
- B) Desde marzo do 2011.
- C) Desde setembro do 2014.
- D) Desde setembro do 2015.

91. O dispositivo que se coloca moi cerca da antena do receptor dunha estación terminal porque o sinal que se recibe é moi débil é:

- A) O multiplexor.
- B) O dispositivo de acoplamento.
- C) O LNA.
- D) O duplexor.

92. Cando os prazos se sinalan por días no Regulamento Xeral de Protección de Datos ou na Lei Orgánica 3/2018, enténdese que estes:

- A) Son naturais.
- B) Son hábiles, de luns a sábado; excluíndose do cómputo os domingos e os declarados festivos.
- C) Son naturais; excluíndose do cómputo os declarados festivos.
- D) Son hábiles, excluíndose do cómputo os sábados, os domingos e os declarados festivos.

93. As estacións de comunicación instaladas nas salas de operación conéctanse a:

- A) Un pulsador de pé ou outro pulsador externo.
- B) Un dispositivo de emerxencia.
- C) Un intercomunicador con pulsador de emerxencia.
- D) Un terminal de auriculares con micrófono.

94. O diálogo é:

- A) Unha forma calquera de comunicación.
- B) A forma de comunicación máis completa e natural.
- C) Falar nun encontro deportivo.
- D) Falar a soas, cun amigo.

95. Unha central analóxica:

- A) Permite transferir chamadas e desvialas a teléfonos conectados fisicamente.
- B) Necesita internet para poder facer ou recibir chamadas.
- C) Pode atender dous ou máis chamadas simultaneamente.
- D) Utiliza tecnoloxía dixital.

96. Non son funcións do telefonista:

- A) Realizar e recibir chamadas telefónicas, tanto internas, como externas.
- B) Efectuar as conexións ás distintas extensións que xestione a central.
- C) Dar a benvinda aos usuarios, recibir á xente cando chega e atender as preguntas dos visitantes.
- D) Controlar e xestionar o sistema de buscapersoas ou móbiles corporativos, xerando os avisos oportunos.

97. As centrais IP:

- A) Transmiten de maneira automática.
- B) Poñen en funcionamento o Protocolo VoIP, voz a través da rede.
- C) Non necesitan conexión á rede.
- D) Traballan sobre unha rede WAN e baixo Protocolo TCP/IP.

98. Indica a resposta INCORRECTA en relación ao radioenlace:

- A) A distancia entre dúas estacións está limitada pola curvatura da superficie terrestre.
- B) Non son unha solución nas áreas metropolitanas.
- C) Permite un intercambio de información entre dous puntos cunhas características de dispoñibilidade e calidade dadas.
- D) Permite atender ás demandas de intercambio de información en zonas rurais de forma rápida e económica.

99. Son fallos habituais na calidade da atención telefónica:

- A) Acollida adecuada, segundo sexa unha chamada externa ou interna.
- B) Información inadecuada do tema, extensión, etc.
- C) Amosar interese e boa predisposición.
- D) Ton adecuado e apracible.

100. Como se denominan as bases de datos que dirixen ao usuario cara a outra fonte que contén a información primaria?

- A) Factuais.
- B) Direccionais.
- C) Secundarias.
- D) Referenciais.

Preguntas de reserva

1. Debe centralizar as chamadas de emerxencia o:

- A) Centro de Control e Comunicaci3ns.
- B) Centro de Incidencias e Comunicaci3ns.
- C) Centro de Xest3n e Control.
- D) Ningunha das respostas anteriores 3 correcta.

2. Unha central telefónica é:

- A) Unha serie de dispositivos hardware ou software, que conecta os teléfonos da empresa.
- B) O lugar onde se alberga o equipo de conmutación e as demais instalacións necesarias para a realización das chamadas telefónicas.
- C) O equipo que permite xestionar as chamadas internas e externas da empresa, así como enviar e recibir chamadas do exterior.
- D) Todas as respostas son correctas.

3. Cales son as funcións do centro de control do sistema de megafonía?

- A) Gravar unha mensaxe.
- B) Dar saída a unha mensaxe pregravada.
- C) Configurar o momento de lanzamento das mensaxes.
- D) Todas as respostas son correctas.

4. Nunha consola CISCO UACA podemos axustar o tamaño da letra, seleccionando na barra de menú:

- A) Opcións / preferencias / parámetros de operador / visualizar / tamaño de fonte.
- B) Opcións / tamaño de fonte.
- C) Ver / barra de ferramentas / opcións / tamaño de fonte.
- D) As opcións A) e B) son correctas.

5. Que é a escoita activa?

- A) Estar disposto sempre a escoitar.
- B) Escoitar e responder rápido.
- C) O uso de expresións curtas mentres fala o interlocutor para facerlle saber que o escoitamos.
- D) Prestar máis tempo a escoitar que a falar.

6. Que dispositivos poden estar conectados a internet?

- A) Móviles.
- B) Aspiradoras.
- C) Lavadoras.
- D) Todas as respostas anteriores son correctas.

7. Sinale a resposta CORRECTA con respecto á guía de ondas:

- A) Pola guía de ondas desplázase un campo electromagnético cuxa lonxitude de onda atópase na orde das microondas.
- B) As súas dimensións son menores comparadas co cable coaxial.
- C) Utilízase cando a atenuación do cable coaxial é demasiado baixa.
- D) Utilízase cando a frecuencia do sinal a transmitir está por debaixo dos 3 GHz.

8. Conforme ao RGDP, a información ao interesado sobre a base dunha solicitude, será facilitada polo responsable do tratamento no prazo dun mes a partir da recepción da solicitude. Tendo en conta a complexidade e o número de solicitudes, o devandito prazo será prorrogado:

- A) 15 días máis.
- B) Un mes máis.
- C) Outros dous meses.
- D) Outros tres meses.

9. Os estándares empregados na segunda xeración de telefonía móbil son:

- A) AMPS e TACS.
- B) NMT e GSM.
- C) D-AMPS e GSM.
- D) GPRS e EDGE.

10. Unha persoa usuaria indícalle ao/ á telefonista que non recibiu contestación a unha reclamación relacionada coa lista de espera cirúrxica, que presentou na oficina de correos. O/ A telefonista indicarlle:

- A) Preguntarlle se a reclamación a realizou na forma regulamentaria e pasaralle co Servizo de información.
- B) Explicarlle que as reclamacións só se poden presentar de forma presencial no hospital ou centro de saúde correspondente.
- C) Pasará a chamada ao Servizo de atención ao paciente, que é o encargado de xestionar as reclamacións.
- D) Indicaralle que espere, que xa lle chegará a resposta a súa reclamación, e procede a despedirse.