

ANEXO I

TELEFONISTA

PARTE GENERAL

- TEMA 1. Constitución Española de 1978. Título Preliminar, Título I “De los derechos y deberes fundamentales”. Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, del Estatuto de Autonomía para Cantabria: Título Preliminar, Título I “De las instituciones de la Comunidad Autónoma de Cantabria”.
- TEMA 2. 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. Capítulo I “Principios generales”, Capítulo II “El derecho a la información sanitaria”; Capítulo III “Derecho a la intimidad”, Capítulo IV “El respeto a la autonomía del paciente”.
- TEMA 3. Ley 7/2002, de 10 de diciembre, de ordenación sanitaria de Cantabria: Título I “Disposiciones generales”, Título II “Del sistema sanitario público de Cantabria” y Título III “De los ciudadanos en el sistema autonómico de salud”.
- TEMA 4. Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Personal Estatutario de Instituciones Sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria: Disposiciones generales, Clasificación del personal estatutario, Derechos y deberes, Adquisición y pérdida de la condición de personal estatutario fijo, Carrera profesional; Retribuciones; Situaciones del personal. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Título preliminar “Objeto y ámbito de la Ley”, Título I “El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación”. Artículo 27: “Integración del principio de igualdad en la política de salud”. Ley de Cantabria 2/2019, de 7 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres: Capítulo III del Título III “Igualdad en la Salud”. Ley de Cantabria 1/2004, de 1 de abril, Integral para la Prevención de la Violencia Contra las Mujeres y la Protección a sus Víctimas: Título I Disposiciones generales, y Título V Protección y asistencia a las víctimas.

TELEFONISTA

TEMAS ESPECÍFICOS

- TEMA 5. Características básicas del funcionamiento de centros de salud y hospitales. Cometidos y misiones de los telefonistas. Relaciones con el resto del personal.
- TEMA 6. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, de regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano. Aspectos generales. La ventanilla única.
- TEMA 7. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: Datos especialmente protegidos. Seguridad de los datos. Deber de secreto. Tratamiento de los datos de salud
- TEMA 8. La Tarjeta Sanitaria del Servicio Cántabro de Salud. Características fundamentales. Contenido y uso de la Tarjeta.
- TEMA 9. La comunicación como atención al ciudadano. Tipos de comunicación. La escucha activa. La retroalimentación. Fallos en la comunicación. Perfil del informador público. La comunicación no verbal. Reglas básicas en el trato con los clientes. La insatisfacción de los usuarios: identificación de causas y formas de abordar las reclamaciones.
- TEMA 10. La comunicación con usuarios discapacitados.
- TEMA 11. La comunicación telefónica: Elementos y funcionalidades. Terminales telefónicos, centralitas telefónicas digitales, consolas de operadora, telefonía inalámbrica.
- TEMA 12. Los sistemas de seguridad de las centralitas. Principios de confidencialidad. Seguridad dinámica. Seguridad estática: los sistemas propios y los de alimentación ininterrumpida.
- TEMA 13. Centralitas telefónicas: Características y funcionamiento.



TEMA 14. Sistema de transmisión de voz y datos: Conceptos generales.

TEMA 15. Prevención de riesgos laborales. Riesgos laborales específicos en las funciones de telefonista, medidas de protección individuales y colectivas. Seguridad y salud en trabajos con equipos que incluyen pantallas de visualización.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, de regulación de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Guía de Prevención de Riesgos Laborales de INGESA. Enlace: <https://ingesa.sanidad.gob.es/bibliotecaPublicaciones/publicaciones/internet/docs/ManualPRL.pdf>

