

ANEXO XLII

Borrador del programa para la Categoría de Telefonista.

I. PROGRAMA

Parte general:

1. La Constitución Española de 1978.
2. El Estatuto de Autonomía de La Rioja.
3. Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
4. Ley 2/2002, de 17 de abril, de Salud de La Rioja.
5. 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.
6. Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sis Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.
7. Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los Servicios de Salud.
8. El Decreto 2/2011, de 14 de enero, de selección de personal estatutario y provisión de plazas y puestos de trabajo del Servicio Riojano de Salud.
9. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
10. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
11. El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos: disposiciones generales, principios y derechos del interesado.

Parte específica:

1. Sistemas de comunicación de un centro sanitario: Clases y características. Incidencia sobre el funcionamiento del centro.
2. La comunicación humana. Diferencia entre información y comunicación. Tipos de comunicación. Atención al público: acogida e información al usuario.
3. El lenguaje como medio de comunicación. Componentes personales que intervienen en la comunicación telefónica: la voz, el lenguaje verbal, la actitud y la escucha. La escucha activa como parte esencial de la comunicación. Actitudes que ayudan a escuchar mejor.
4. Reglas básicas en el trato con los clientes. La insatisfacción de los usuarios: identificación de las causas y formas de abordar las reclamaciones. Los servicios de información administrativa y de asistencia al ciudadano.
5. La calidad en la atención al usuario.
6. 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.
7. Los sistemas de seguridad de las centralitas. Principios de confidencialidad. Seguridad dinámica. Seguridad estática: los sistemas propios y los de alimentación interrumpida.
8. Tarjeta sanitaria: características fundamentales, alcance y contenido. Documento sanitario de inclusión temporal y el acceso a las prestaciones públicas de asistencia sanitaria farmacéutica.

Gobierno de La Rioja
www.larioja.org



Gerencia

Dirección de Recursos
Humanos

C/ Piqueras, 98,
26006, Logroño (La Rioja)
Teléfono: 941 291 322
Fax: 941 291 324
dg.rrhhsalud@larioja.org

Servicio de Recursos humanos

9. Funcionamiento de las instituciones sanitarias. Servicio de documentación clínica hospitalaria. Servicio de Admisión. Servicio de Atención al Paciente.
10. Centrales telefónicas: características y funcionamiento. Tipos de centrales: analógicas y digitales.
11. El puesto de operador/a: funciones. Actuación del operador/a: prioridades a tener en cuenta en la ejecución de sus funciones.
12. Redes de telecomunicación. Tipos de líneas y servicios y clasificación de las redes de telecomunicación. Conceptos básicos de la telefonía IP.
13. Centrales de intercomunicación: características y funcionamiento.
14. Equipos de buscapersonas: características y funcionamiento. La telefonía móvil. Nociones fundamentales sobre funcionamiento y manejo. Mensajes SMS y MMS.
15. Medios de localización telefónica a usuarios del Sis Sanitario. Tipos de guías telefónicas existentes y manejo de las mismas.
16. Equipos de radioenlaces: características y funcionamiento.
17. Equipos de megafonía: características y funcionamiento.
18. Comunicaciones de emergencia: secuencias de actuación en planes de emergencias Intrahospitalarias y en planes de catástrofes extrahospitalarias.
19. Los Sistemas Ofimáticos. Procesadores de texto. Bases de Datos. Hojas de Cálculo
20. Internet, Intranet y Correo Electrónico: Conceptos básicos, navegadores. Búsquedas de información.
21. Prevención de Riesgos Laborales. Riesgos Laborales específicos en las funciones de telefonista, Lesiones y afecciones comunes.