

PROGRAMA COMUN A LA CATEGORÍA DE PERSONAL DE GESTIÓN Y SERVICIOS GRUPO D

TEMA 1.- La Constitución Española: Principios fundamentales. Derechos y deberes fundamentales. El Derecho a la protección de la salud.

TEMA 2.- El Estatuto de Autonomía para Andalucía: El Parlamento de Andalucía. Los Organos de Gobierno de la Junta de Andalucía. Funciones y estructuras. Competencias en materia de salud.

TEMA 3.- Ley General de Salud: Fundamentos, características, competencias de la Administraciones Publicas. Organización general del sistema Sanitario Publico. La Ley 2/98 de Salud de Andalucía: Principios generales, derechos y deberes de los ciudadanos. III Plan Andaluz de Salud: Líneas prioritarias de actuación. II Plan de Calidad: Procesos estratégicos.

TEMA 4.- Estructura, organización y competencias de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud. Niveles asistenciales: Ordenación de la Asistencia Primaria y Asistencia Especializada en Andalucía. Continuidad asistencial entre ambos niveles.

TEMA 5.- Estatuto Marco de Personal Estatutario de los Servicios de Salud.(I) Clasificación del personal. Derechos y deberes. Adquisición y perdida de la condición de personal estatutario. Provisión de plazas, selección y promoción interna. Movilidad del Personal.

TEMA 6.- Estatuto Marco de Personal Estatutario de los Servicios de Salud.(II) Criterios generales de la carrera profesional. Retribuciones. Jornadas de trabajo, permisos y licencias. Situaciones del Personal Estatutario. Régimen disciplinario. Incompatibilidades. Representación, participación y negociación colectiva.

TEMA 7.- Ley de Prevención Riesgos Laborales. Conceptos básicos. Organización de la prevención de riesgos laborales en el Servicio Andaluz de Salud: Las Unidades de Prevención en los Centros Asistenciales del Servicio Andaluz de Salud. Derechos y obligaciones en materia de seguridad en el trabajo.

CATEGORIA DE TELEFONISTAS

TEMAS ESPECÍFICOS

TEMA 8. – 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 9.- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal: Datos especialmente protegidos. Datos relativos a la salud. Seguridad de los datos. Deber de secreto.

TEMA 10.- La Tarjeta Sanitaria del Servicio Andaluz de Salud. Características fundamentales. Alcance y contenido. Uso telemático de la Tarjeta.

TEMA 11.- La Red Corporativa de la Junta de Andalucía. Funcionalidades de los servicios de voz, móvil y datos.

TEMA 12.- 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 13.- La comunicación con usuarios discapacitados.

TEMA 14.- La comunicación telefónica: Elementos y funcionalidades. Terminales telefónicos, centralitas telefónicas digitales, consolas de operadora, telefonía inalámbrica.

TEMA 15.- Los sistemas de seguridad de las centralitas. Principios de confidencialidad. Seguridad dinámica: Principio de confidencialidad. Seguridad estática: los sistemas propios y los de alimentación ininterrumpida.

TEMA 16.- Centralitas telefónicas: Características y funcionamiento.

TEMA 17.- Sistema de transmisión de voz y datos: Conceptos generales.

TEMA 18.- Equipos de buscapersonas: Características y funcionamiento. La telefonía móvil. Nociones fundamentales sobre funcionamiento y manejo. Mensajes SMS Y MMS.

TEMA 19.- Repetidores, redes y mallas. Medios de transmisión.

TEMA 20.- La selección en las comunicaciones. Tonos de información. Sistemas telefónicos.

TEMA 21.- Tarificación: Conocimiento y utilización de las diferentes tarifas telefónicas.

TEMA 22.- Medios de localización telefónica a usuarios del Sistema Sanitario. Tipos de guías telefónicas existentes y manejo de las mismas.

TEMA 23.- Planes de Autoprotección. Medios de Protección. Centralización de alarmas. Comunicaciones de emergencias: secuencia de actuación.

TEMA 24.- Informática a nivel de usuario. Conceptos básicos: Sistemas operativos, el procesador de textos Word. Intranet. Internet.

TEMA 25.- 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.