



VII.15.- TEMARIO DE TELEFONISTA

Tema 1.- La comunicación como atención al ciudadano. Tipos de comunicación. La escucha activa. La retroalimentación. Fallos en la comunicación.

Tema 2.- El lenguaje como medio de comunicación. Diferencia entre información y comunicación. Atención al público: acogida e información al usuario.

Tema 3.- Reglas básicas en el trato con los clientes. La insatisfacción de los usuarios: identificación de causas y formas de abordar las reclamaciones.

Tema 4.- La comunicación con usuarios discapacitados.

Tema 5.- La calidad en la atención al usuario

Tema 6.- Sistemas de comunicación de un centro sanitario: clases y características. Incidencia sobre el funcionamiento del centro.

Tema 7.- Oficina Canaria de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario (O.D.D.U.S.).

Tema 8.- Derechos y deberes de los usuarios de los Servicios del Sistema Sanitario Público.

Tema 9.- La Tarjeta Sanitaria Individual: características fundamentales. Alcance y contenido. Documento sanitario de inclusión temporal y el acceso a las prestaciones públicas de asistencia sanitaria y farmacéutica.

Tema 10.- La comunicación telefónica: Elementos y funcionalidades. Terminales telefónicos, centralitas telefónicas digitales, consolas de operadora, telefonía inalámbrica.

Tema 11.- Los sistemas de seguridad de las centralitas. Principios de confidencialidad. Seguridad dinámica. Seguridad estática: los sistemas propios y los de alimentación interrumpida.

Tema 12.- Centralitas telefónicas: Características y funcionamiento.

Tema 13.- Sistema de transmisión de voz y datos: Conceptos generales.

Tema 14.- Equipos de buscapersonas: Características y funcionamiento. La telefonía móvil. Nociones fundamentales sobre funcionamiento y manejo. Mensajes SMS Y MMS.

Tema 15.- La selección en las comunicaciones. Tonos de información. Sistemas telefónicos.

Tema 16.- Medios de localización telefónica a usuarios del Sistema Sanitario.

Tipos de guías telefónicas existentes y manejo de estas.

Tema 17.- Equipos de megafonía: características y funcionamiento.

Tema 18.- Tarifación telefónica: notas definidoras y características

Tema 19.- Planes de Autoprotección. Medios de Protección. Centralización de alarmas. Comunicaciones de emergencias: secuencia de actuación.

Tema 20.- Informática a nivel de usuario: Conceptos básicos: el procesador de textos. Bases de datos.

Tema 21.- Informática a nivel de usuario: Intranet. Internet y correo electrónico.

Tema 22.- Prevención de Riesgos Laborales: Riesgos laborales específicos en las funciones de telefonista, medidas de protección individuales y colectivas.



SERVICIO CANARIO DE LA SALUD
DIRECCIÓN GENERAL
RECURSOS HUMANOS

Tema 23.- La Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal: disposiciones generales; protección de datos; derechos de las personas; ficheros de titularidad pública.

Tema 24.- Sistema Ibercom: características y funcionamiento.