

**PROVA DE CONEIXEMENTS DE TELEFONIA  
DE LA CONVOCATÒRIA D'OFERTA PÚBLICA D'OCUPACIÓ DE L'IAS  
Referència: 2022\_1010\_6.2**

**DNI:** .....

**INSTRUCCIONS:**

- La prova consta de un examen de 52 (50+2 de reserva) preguntes tipus test i un full de respostes.
- En cada pregunta només hi ha una resposta correcta.
- Cal marcar clarament la casella corresponent a la resposta. En cas de dubte no es valorarà la pregunta.
- Les respostes incorrectes tenen una penalització tova, és a dir per cada pregunta errònia descompte 0,25 punts, mentre que cada pregunta correcta suma 1 punt.

**1. Quina de les següents afirmacions NO és una base d'una bona recepció?**

- a) Ser amable i servicial
- b) Tenir cura del nostre aspecte
- c) Parlar molt ràpid**
- d) Dirigir-se a la persona pel seu nom (sempre que es conegui)

**2. En l'atenció telefònica cal:**

- a) Identificar-se dient el propi nom i el servei on treballa
- b) Agafar el telèfon immediatament quan sona
- c) Excusar-se si s'ha de deixar el telèfon
- d) Totes són certes**

**3. Una petició de la persona consumidora consistent a obtenir la reparació d'un dany és:**

- a) Una queixa
- b) Una denúncia
- c) Una reclamació**
- d) Una consulta

**4. S'han de registrar els documents següents:**

- a) La carta
- b) Els documents de propaganda
- c) La denúncia
- d) a i c són certes**

**5. Referent al tractament amb menors d'edat:**

- a) Cal utilitzar un llenguatge adaptat a la seva edat
- b) Es prohibeix demanar dades de menors de 17 anys sense consentiment dels pares
- c) a i b són certes**
- d) a i b són falses

**6. És una clau d'actuació per la resolució de conflictes:**

- a) Afrontar l'hostilitat
- b) Cridar públicament per fer-te sentir
- c) Negar-se a escoltar
- d) Avergonyir el client

**7. L'empatia és:**

- a) La comprensió del que l'altre està sentint
- b) Mostrar-se sempre somrient
- c) No mostrar interès cap a l'altre
- d) Totes són falses

**8. Són trastorns relacionats amb l'estrès**

- a) L'angoixa
- b) Els atacs de pànic
- c) a i b són certes
- d) a i b són falses

**9. Quina d'aquestes manifestacions no correspon a l'ansietat:**

- a) Sensació d'ofec
- b) Alteracions en l'expressió verbal
- c) Inseguretat
- d) Anèmia

**10. Com actua davant un client polèmic?**

- a) Escoltar-lo sense interrompre'l
- b) Evitar discutir
- c) Mostrar-te comprensiu
- d) Totes són certes

**11. Referent a l'atenció a les persones grans quina de les següents actuacions NO és certa:**

- a) Rebre'ls amb actitud educada
- b) Utilitzar un llenguatge clar
- c) Resumir les gestions que han de fer
- d) Lliurar-los la documentació sense cap explicació

**12. Quins aspectes milloren el servei informatiu:**

- a) Servei telefònic àgil i suficient
- b) Formació específica del personal encarregat de l'atenció al públic
- c) Simplificació dels tràmits i procediments
- d) Totes són correctes

**13. Són serveis d'informació externs:**

- a) Portal ATRI
- b) www.gencat.cat
- c) a i b són certes
- d) a i b són falses

**14. Són suports al sistema d'informació:**

- a) Fax
- b) Correu electrònic
- c) SMS
- d) Totes són certes

**15. El sistema d'organització administrativa interna està formada per:**

- a) Conjunt format pels recursos materials
- b) Conjunt format pels recursos humans
- c) Conjunt format pels recursos materials i humans
- d) Conjunt de treballadors sanitaris

**16. Quines parts formen el sistema d'informació?**

- a) La informació i els suports físics
- b) Els circuits i els seus gestors
- c) a i b són certes
- d) a i b són falses

**17. Quina de les següents qualitats o actituds NO és imprescindible per a una bona atenció personal**

- a) Previsió i amabilitat
- b) Aptitud per resoldre conflictes
- c) Actitud de servei
- d) Tenir menys de 50 anys

**18. Rebre i acollir les persones és:**

- a) Una actitud
- b) Depèn només de l'estat d'ànim
- c) És una tècnica
- d) Totes són certes

**19. Estàs atenent una trucada i arriba un client. Què NO faries?**

- a) Acabar ràpidament la trucada per atendre el client
- b) Fer un senyal amb les mans perquè s'esperï
- c) Somriure mentre s'apropa
- d) En acabar la trucada demanar disculpes i preguntar què desitja

**20. Estàs atenent un client i sona el telèfon. Què NO faries?**

- a) Demanar disculpes al ciutadà, agafar el telèfon i deixar la trucada en espera
- b) Agafar el telèfon i atendre la trucada perquè el telèfon té preferència
- c) a i b són certes
- d) a i b són falses

**21. Quins són els riscos més habituals de tipus psicològic?**

- a) Els que poden aparèixer per excés de treball
- b) Els que poden aparèixer en treball amb aparells elèctrics
- c) Els que poden aparèixer per fatiga
- d) Les respostes a i c són correctes

**22. Què és un EPI?**

- a) Un personatge televisiu
- b) Un equip de persones encarregats de vetllar per la seguretat en el treball
- c) Un conjunt de material d'ús personal de protecció individual
- d) Un conjunt de material de protecció col·lectiva

**23. Què són els riscos professionals?**

- a) La possibilitat que un treballador pateixi un dany
- b) La possibilitat que un treballador pateixi un dany derivat de la feina
- c) La possibilitat que un treballador pateixi un dany no derivat de la feina
- d) Cap resposta és correcta

**24. Són tipus de risc laboral:**

- a) Físics i químics
- b) D'origen elèctric, incendi i psicològics
- c) Per caiguda, incendi i transport
- d) Totes són certes

**25. Què és salut?**

- a) No patir cap malaltia
- b) Un estat d'equilibri físic, psíquic i social
- c) No tenir vicis perjudicials i dur una vida sana
- d) Un estat d'equilibri físic i psíquic

**26. És un factor tècnic d'inseguretat:**

- a) Fer una broma al treball
- b) Tenir unes normes de treball deficientes
- c) Una ventilació insuficient
- d) Una il·luminació excessiva

**27. Emmagatzemar una substància de forma incorrecta**

- a) És un acte insegur
- b) És un factor tècnic insegur
- c) És un factor personal insegur
- d) És una condició ambiental insegur

**28. En què es diferencien les malalties professionals dels accidents de treball?**

- a) Els accidents són immediats i les malalties són a mig o llarg termini
- b) Els accidents són a mig o llarg termini i les malalties són immediates
- c) Són la mateixa cosa
- d) Les malalties professionals no existeixen

**29. Quina de les següents opcions és l'àmbit geogràfic de l'IAS?**

- a) La Regió Sanitària de Girona
- b) La Regió Sanitària de Girona i del Maresme
- c) La Regió Sanitària de l'Alt i el Baix Empordà
- d) La Regió Sanitària de Girona incloent la Cerdanya

**30. Quina de les afirmacions següents defineix l'IAS correctament?**

- a) L' IAS és una empresa privada
- b) L' IAS és una empresa pública de la Generalitat de Catalunya.**
- c) L' IAS és un consorci sanitari concertat
- d) L' IAS és una societat anònima

**31. L' Institut d'Assistència Sanitària (IAS) gestiona les Àrees Bàsiques de Salut de:**

- a) La Bisbal, Palafrugell, Palamós i Torroella de Montgrí.
- b) Pla de l'Estant i Selva Interior.
- c) Anglès i Salt
- d) Anglès, Breda-Hostalric i Cassà de la Selva.**

**32. Quin dels següents procediments és incorrecte per demanar visita a un centre d'atenció primària?**

- a) Mitjançant una instància**
- b) Personalment
- c) Per telèfon
- d) A la majoria de CAP també per internet

**33. Qui té dret a l'assistència sanitària pública gratuïta a Catalunya:**

- a) Tots aquells que no tinguin una assegurança mèdica privada
- b) Tots els treballadors i els seus fills
- c) Tots els ciutadans de la comunitat**
- d) Tots els ciutadans de la comunitat, que siguin treballadors i que no tinguin assegurança mèdica privada.

**34. Qui és el màxim responsable de Salut a Catalunya:**

- a) El/la Ministre de Sanitat
- b) El/la Conseller/a de Salut**
- c) El Conseller en Cap de la Generalitat
- d) El President/a de les institucions sanitàries

**35. Quins dispositius assistencials hi ha dins el Parc Hospitalari Martí i Julià:**

- a) ABS de Salt, l'Hospital Santa Caterina, el Sociosanitari i la Llar Residència
- b) L'Hospital Santa Caterina, el Sociosanitari, la Llar Residència, Retard Mental.
- c) Unitat de discapacitat Intel·lectual amb trastorn de conducta, Hospital de dia d'adults, Unitat de subaguts i servei de rehabilitació, servei de psicogeriatria
- d) b) i c) són correctes.**

**36. Què significa el símbol de la dreta?**

- a) Inflamable
- b) Corrosiu
- c) Tòxic**
- d) Irritant



**37. Quin dels següents agents físics poden causar un dany?**

- a) Soroll
- b) Radiacions
- c) Manca d'il·luminació
- d) Totes són certes

**38. Una mesura general de la prevenció de la transmissió de malalties infeccioses pot ser:**

- a) Vacunar d'hepatitis B
- b) Asseure's de manera correcta
- c) Fer descansos periòdics per evitar la fatiga
- d) Cap és correcta

**39. Quines mesures inclou el pla de prevenció de riscos laborals?**

- a) Mesures d'emergència i evacuació
- b) Revisions periòdiques de salut del personal
- c) Control de la dieta dels treballadors.
- d) a i b són certes

**40. L'IAS té conveni amb:**

- a) Entitats de Recerca
- b) Universitats
- c) Centres d'Ensenyament
- d) Totes són certes

**41. Quin dels següents edificis no pertany a l'IAS:**

- a) Edifici Els Til·lers
- b) Edifici Santa Caterina
- c) Edifici La República
- d) Edifici TTS

**42. L'IAS és una unitat docent de:**

- a) MIR
- b) QUIR
- c) BIR
- d) Totes són certes

**43. Com s'escriu la datació en els documents administratius?**

- a) Dia + de + mes + de + any
- b) Localitat, dia + de + mes + de + any
- c) Dia + de + mes + de + any, Localitat
- d) Dia/mes/any

**44. Referent a l'atenció dels immigrants, què s'hauria de fer?**

- a) Tenir presents les barreres d'idioma
- b) Parlar amb un ritme moderat i vocalitzar correctament
- c) Ser exhaustius a l'hora de donar instruccions
- d) Totes són correctes

**45. Quins són els components d'un sistema informàtic?**

- a) Maquinari, programari i les comunicacions
- b) Maquinari i programari
- c) Maquinari i les comunicacions
- d) Totes són falses

**46. Què s'entén per dades privades?**

- a) Dades personals que són conegudes per un nombre important de persones.
- b) Dades personals que, per circumstàncies, s'han de posar en coneixement d'un tercer essent la consciència social favorable a impedir la seva difusió
- c) Les dades privades només són les que fan referència a l'estatus social de la persona.
- d) Les dades privades només són les que fan referència a les proves clíniques.

**47. Què s'entén per assetjament vertical?**

- a) Exercit per un treballador o grup de treballadors sobre un dels seus company de treball
- b) Exercit pels clients sobre els treballadors
- c) Exercit per un superior a un o més treballadors subordinats
- d) No existeix l'assetjament vertical.

**48. Quines de les següents dades NO cal que tinguin els documents que s'han de registrar de sortida?**

- a) Lloc i data d'emissió
- b) Nom, càrrec i signatura original de la persona que fa el registre de sortida
- c) Nom, càrrec i signatura original de la persona que signa el document
- d) Logotip i denominació correcta de la unitat administrativa que emet el document

**49. Què és INTRANET?**

- a) Conjunt de xarxes i ordinadors interconnectats que pertanyen a diferents nacions.
- b) Els sistema informàtic que només serveix per programar les visites
- c) Xarxa d'ordinadors privada, accessibles per un determinat col·lectiu
- d) Cap resposta és correcta

**50. Si observes que un company/a està partint assetjament moral al lloc de treball, què faries?**

- a) Comunicar-ho al delegats/des de prevenció de riscos de la teva empresa.
- b) Intentar protegir el company/a sense dir-ho a ningú.
- c) Aconsellar-li que deixi la feina
- d) Totes són falses

**PREGUNTES DE RESERVA**

**51. Què vol dir compulsar un document?**

- a) Confrontar les còpies amb els originals, estampar el segell de compulsa en les còpies i retornar els originals.
- b) Confrontar els originals amb les còpies, estampar el segell de compulsa en els originals i retornar les còpies.
- c) Compulsar vol dir fer un registre d'entrada
- d) Compulsar és un sinònim de fer una fotocòpia, exacte, de l'original

**52. Referent a les històries clíniques:**

- a) Tot personal amb accés a la història clínica del pacient ha de guardar el secret de les dades que s'inclouen a la mateixa.
- b) La història clínica s'ha de conservar, com a mínim, fins a vint anys després de la mort del pacient.
- c) Tots els professionals que presenten assistència al pacient tenen dret a utilitzar la història clínica
- d) Totes són correctes.