

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 2. AUTORIDADES Y PERSONAL

Consejería de Salud

Servicio Murciano de Salud

**1594 Resolución del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud por la que se aprueba la parte específica del temario correspondiente a las pruebas selectivas para el acceso a la categoría estatutaria de Técnico Auxiliar no Sanitario, opción Telefonía.**

El artículo 6.1. c) de la Ley 5/2001, de 5 de diciembre, de personal estatutario del Servicio Murciano de Salud atribuye al Consejo de Administración la competencia para aprobar la oferta de empleo público para personal estatutario. Por su parte, el artículo 7.2.f) de la citada ley dispone que corresponde al Director Gerente de la citada empresa pública, la convocatoria de las pruebas selectivas para el acceso a la condición de personal estatutario fijo y el nombramiento de quienes las superen.

Asimismo la citada ley dispone que el Servicio Murciano de Salud, de acuerdo con sus competencias, deberá efectuar periódicamente convocatorias públicas de procedimientos selectivos para el acceso a las categorías/opciones estatutarias previstas en el Decreto 119/2002, de 5 de octubre (BORM 15.10.2002).

A la vista de ello, y teniendo en cuenta que el artículo 24 de la Ley 5/2001 dispone que la selección del personal estatutario fijo se efectuará con carácter general a través del sistema de concurso-oposición, por resolución de 27 de diciembre de 2016 del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud (BORM número 298 de 27 de diciembre) se aprobó la específica del temario correspondiente a las pruebas selectivas para el acceso a la categoría estatutaria de Técnico Auxiliar no Sanitario, opción Telefonía.

Dado el tiempo transcurrido y las novedades normativas que se han producido, se considera oportuno actualizar el temario para adecuarlo a la situación actual y las necesidades del Servicio Murciano de Salud.

En cualquier caso, la publicación del temario no presupone el deber de convocar pruebas selectivas ni un número determinado de plazas, por tratarse de aspectos que han de ser regulados en las correspondientes ofertas de empleo público.

A la vista de lo expuesto, en ejercicio de las competencias atribuidas por el artículo 7 de Ley 5/2001, de 5 de diciembre, de personal estatutario fijo del Servicio Murciano de Salud,

#### **Resuelvo:**

**Primero:** Aprobar la parte específica del temario correspondiente a las pruebas selectivas para el acceso a la categoría estatutaria de Técnico Auxiliar no Sanitario, opción Telefonía (Anexo), sin perjuicio de las adaptaciones que, por las peculiaridades de las plazas convocadas, puedan realizarse en cada convocatoria.

**Segundo.-** El citado temario regirá en las pruebas selectivas que se convoquen para dicha opción estatutaria a partir de la entrada en vigor de la presente resolución, quedando derogado el temario aprobado mediante la resolución de 27 de diciembre de 2016 del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud.

**Tercero.-** La actual resolución entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia

**Cuarto:** Contra la presente resolución se podrá interponer recurso de alzada ante el Excmo. Sr. Consejero de Salud, en el plazo de un mes, a contar a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, de conformidad con lo establecido en los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Murcia, 29 de marzo de 2022.—El Director Gerente, Francisco José Ponce Lorenzo.

## **Anexo**

### **Temario**

#### **Técnico Auxiliar no Sanitario, opción Telefonía.**

##### **Parte específica**

Tema 1.- La comunicación, atención al ciudadano. Tipos de comunicación, la escucha activa. La retroalimentación. Fallos en la comunicación. El lenguaje como medio de comunicación. Diferencia entre información y comunicación. La comunicación con usuarios discapacitados.

Tema 2.- Comunicaciones en centros sanitarios: Sistemas y centrales de telefonía analógicos y digitales. Sistemas de comunicación interna, telefonía móvil y corporativa: Características y funcionamiento. Incidencias sobre el funcionamiento de los centros.

Tema 3.- La protección de datos personales: principios del tratamiento y condiciones para el consentimiento en el Reglamento (UE) 2016/679. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y de garantía de los derechos digitales: disposiciones generales; principios de la protección de datos.

Tema 4.- Funcionamiento, estructura y organización de los centros sanitarios.

Tema 5.- Sistemas de comunicación en los centros sanitarios: sistemas de gestión de colas, espera de citas y telefonía. Aplicaciones software, tipos y condiciones de uso.

Tema 6.- El puesto de operador: funciones. Actuación del operador: prioridades a tener en cuenta en la ejecución de sus funciones.

Tema 7.- Planes de Emergencia en Centros Sanitarios. Comunicaciones de emergencia: secuencias de actuación en planes de emergencia intra hospitalarias y en planes de catástrofes extrahospitalarias.

Tema 8.- Nociones básicas de informática: concepto de procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos y correo electrónico. Intranet: conceptos básicos.