



Junta de Andalucía

PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA COBERTURA DE UN PUESTO TEMPORAL POR SUSTITUCIÓN DE TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS.

23/11/2021

PRUEBA TIPO TEST CONOCIMIENTOS TEÓRICOS

NOMBRE CANDIDATO/A: _____

DNI: _____

1- Señale la respuesta verdadera. Salud Responde es un centro desde el que se da respuesta a la demanda presencial y no presencial de información y servicios del ciudadano, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

- a) Tras la modificación de estatutos de EPES como APE, SR no presta atención no presencial a los profesionales del SSPA.
- b) Salud Responde da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios al ciudadano así como a determinadas demandas de los profesionales del SSPA.
- c) Salud Responde es un servicio que no presta atención a las demandas de los profesionales del SSPA.
- d) Ninguna de las anteriores es cierta.

2- Entre la cartera actual de Salud Responde se incluyen en este momento los siguientes servicios. Señale la respuesta incorrecta.

- a) Citas de instituciones penitenciarias.
- b) Lectura de voluntad vital anticipada.
- c) Chat Salud Responde.
- d) Teléfono de atención ante situaciones de catástrofes.



Junta de Andalucía

3- En relación a la atención por parte del personal de enfermería de Salud Responde señale la respuesta verdadera.

- a) El personal de enfermería de Salud Responde no presta atención telefónica directa al ciudadano que lo requiera ya que para están otros servicios como los centros de coordinación del 061.
- b) Para Salud Responde es importante la atención que el personal de enfermería presta a la ciudadanía incluyendo dentro de sus objetivos el análisis de la atención y de las derivaciones de llamadas a los centros de coordinación del 061 dentro del horario de atención de enfermería en Salud Responde.
- c) El personal de enfermería de Salud Responde tiene la capacidad no sólo de atención al ciudadano sino también de la movilización del recurso sanitario adecuado en base a la necesidad de la demanda.
- d) Todas las anteriores son verdaderas.

4- La Voluntad Vital Anticipada es un documento escrito que contiene las preferencias sobre los cuidados y tratamientos sanitarios que desea recibir un ciudadano para que se cumplan en el momento en que no tenga capacidad para expresarlas personalmente. Señale la repuesta verdadera en relación a la lectura de voluntades anticipadas realizadas por el personal de enfermería de Salud Responde.

- a) La lectura de voluntades anticipadas no es competencia del personal de enfermería de Salud Responde siendo esta realizada desde los centros de coordinación del 061 por parte de médicos coordinadores cuando así se requiera.
- b) La lectura de voluntades anticipadas no se puede realizar telefónicamente en base a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- c) Es competencia del personal de enfermería de Salud Responde la lectura del registro de Voluntades anticipadas a los profesionales del SSPA que así lo requieran dentro del horario de atención de este personal.
- d) Las respuestas a y b son correctas.

5- Identifique la respuesta correcta en relación a los valores de EPES.

- a) Respeto a las personas y al entorno.
- b) Entusiasmo y entrega en lo que hacemos.
- c) Trabajamos duro, pero nos divertimos haciéndolo.
- d) Las respuestas a y b son ciertas.

6- En relación a Salud Responde identifique la respuesta incorrecta.

- a) Salud responde se puso en marcha en el año 2006 como un Centro de atención a la ciudadanía.
- b) Salud Responde aborda la atención sanitaria a la ciudadanía desde una perspectiva innovadora, ya que permite el acceso a los servicios y prestaciones del Sistema Sanitario Público de Andalucía, desde cualquier punto de la comunidad, a través de múltiples canales.
- c) Salud Responde dispone de una acceso a través de una App.
- d) Salud Responde dispone de un Servicio de traducción lingüística.



Junta de Andalucía

7- En relación a la cartera de servicios de Salud Responde señale la respuesta verdadera.

- a) Alcanza a los más de 8 millones y medio de habitantes andaluces, pero no a la población extranjera que depende de convenios con su país de origen desde la Junta de Andalucía.
- b) Alcanza los más de 8 millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de acceso a los mismos.
- c) La prestación de los servicios de Salud Responde en el caso de ciudadanos de otras comunidades hace necesario una tarjeta de desplazados autorizada en la comunidad de origen.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

8- En relación a Salud Responde señale la respuesta correcta.

- a) Salud Responde cuenta con un centro propio ubicado en la ciudad de Jaén, desde el que se gestionan todos los servicios relacionados .
- b) Salud Responde actúa de manera descentralizada con un centro de atención en cada provincia.
- c) Salud Responde depende estructural y jerárquicamente del Servicio Andaluz de Salud.
- d) Todas las anteriores son verdaderas.

9- Salud Responde cuenta con un equipo altamente cualificado de personal de teleoperación y enfermería. Señale la respuesta correcta.

- a) El personal de enfermería atiende todas las llamadas recibidas independientemente de su tipología para realizar un primer triaje.
- b) El personal de enfermería de Salud Responde atiende las llamadas derivadas por parte del personal de teleoperación en base a las necesidades del usuario.
- c) El personal de enfermería de Salud Responde no interactúa con la ciudadanía y sólo sirve de consultor para el personal de teleoperación que atiende las llamadas.
- d) El personal de enfermería de Salud Responde se moviliza en el caso necesario de manera domiciliaria coordinados desde los Centros de coordinación del 061.

10- El servicio de teleoperación de Salud Responde se presta en la actualidad.

- a) Desde las 07.00 h a las 24.00 h de manera ininterrumpida.
- b) En presencia física durante las 24 horas del día, todos los días del año en el Centro de Información y Servicios al Ciudadano "Salud Responde" de Jaén.
- c) Salud Responde no dispone de un centro presencial y la actividad se realiza en su totalidad a través de la App y de los canales de acceso telemático.
- d) Salud Responde no dispone de canales de acceso telemático prestando toda su actividad a través del teléfono.



Junta de Andalucía

11- Dentro de la cartera de servicios de Salud Responde destacan. Señale la respuesta correcta.

- a) Seguimiento de pacientes con patología respiratoria oxígeno dependientes.
- b) Vigilancia / Supervisión de pacientes con enfermedades con deterioro cognitivo en personas en el entorno familiar nuclear o solas y de edad avanzada: Enfermedad de Alzheimer.
- c) Seguimiento de pacientes intervenidos a nivel ambulatorio Centro de Telemedicina, Telecuidados y Teleprestaciones.
- d) Todas las anteriores son verdaderas.

12- En Salud Responde, la unidad de operación integrada (UOPI) se define.

- a) Se entiende por unidad de operación integrada, el conjunto mínimo compuesto por un número de operadores, un supervisor y la persona Responsable de Servicio, bien en presencia física en el turno de mañana y bien localizada el resto de periodos.
- b) La unidad de operación integrada es la medida de calidad empleada en Salud Responde para la calidad percibida por la ciudadanía sobre el servicio prestado.
- c) Salud Responde no dispone de unidades de operación integradas en su estructura
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

13- En relación a la responsabilidad sanitaria del servicio de operación de Salud Responde, señale la respuesta correcta.

- a) Corresponde a los médicos coordinadores del 061 del Servicio Provincial de Jaén.
- b) Corresponde a los profesionales sanitarios de EPES con turno presencial en la sala.
- c) No existe responsabilidad sanitaria en los servicios prestados desde Salud Responde al ser estos meramente informativos para la ciudadanía.
- d) Las consultas sanitarias son gestionadas por el personal de teleoperación en base a algoritmos.

14- Dentro de las funciones del personal de teleoperación se encuentran. Señale la respuesta falsa.

- a) Recepción y atención de llamadas entrantes.
- b) Realización de encuestas para determinación de resultados en salud.
- c) Gestión telefónica de la cartera activa de servicios de Salud Responde.
- d) Atención psicológica de la ciudadanía en situaciones de catástrofes.



Junta de Andalucía

15- En relación con los centros coordinadores de urgencias y emergencias de EPES identifique la respuesta verdadera.

- a) Son esenciales para la resolución de las demandas bien mediante consejos sanitarios mediante movilización de recursos que puedan acudir a asistir al usuario.
- b) No están coordinados con Salud Responde siendo esta una institución sin relación con EPES.
- c) Se constituyen elementos fundamentales y diferenciadores del valor añadido de EPES al conjunto de prestaciones del SSPA.
- d) Las respuestas a y c son verdaderas.

16- El servicio de cita previa de Atención Primaria. Señale la respuesta correcta.

- a) Constituye el servicio de Salud Responde con una mayor demanda multicanal.
- b) Permite a los ciudadanos obtener el día, la hora y la ubicación de su cita a distancia.
- c) Los principales canales de acceso a este servicio en Salud Responde son la APP y el teléfono de Salud Responde.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

17- En relación al Servicio Voluntad Vital Anticipada por parte de Salud Responde señale la respuesta correcta.

- a) Expresa las opciones e instrucciones que deben respetarse en la atención sanitaria que reciba en el caso de que concurren circunstancias clínicas en las cuales no pueda expresar personalmente su voluntad, según dispone la Ley 5/2003 del 9 de Octubre.
- b) A través de Salud Responde, no se puede realizar la gestión de Cita Previa para cumplimentar el registro de su Voluntad Vital Anticipada.
- c) Desde Salud Responde no se facilita información sobre el decreto que regula la prestación a petición del facultativo responsable.
- d) El personal de enfermería de Salud Responde no tiene acceso para conocer si el paciente tiene alta en el Registro de Voluntades Vitales.

18- Señale la respuesta correcta en relación con el Servicio de traducción lingüística de Salud Responde.

- a) Cualquiera de los centros sanitarios de Atención Primaria u Hospitalizada y Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias sanitarias del 061 tienen a su disposición la traducción simultánea.
- b) Actualmente, a través de este servicio, se puede solicitar traducción las 24 horas los 365 días del año de 46 idiomas y se ofrece a los profesionales de todo el ámbito socio-sanitario.
- c) Las respuestas a) y b) son verdaderas.
- d) Ninguna de las anteriores es verdadera.



Junta de Andalucía

19- En relación con el servicio de prevención de los efectos de las altas temperaturas señale la incorrecta.

- a) Salud Responde no realiza seguimiento telefónico a los pacientes que se han considerado especialmente frágiles ante las altas temperaturas.
- b) Se realiza durante el periodo estival.
- c) Este servicio sólo se presta en los momentos donde la previsión de temperaturas en nuestra comunidad se encuentra por encima de los valores medios establecidos desde la Agencia estatal de meteorología.
- d) Las respuestas a y c son incorrectas.

20- En relación con la cartera de Salud Andalucía 24 h de Salud Responde, señale la respuesta correcta.

- a) Se trata de un servicio de información y consejos sanitarios personalizados sobre diversos temas sanitarios de interés para los ciudadanos.
- b) Este servicio implica desplazamiento del usuario a los servicios de urgencia o de Atención primaria.
- c) No incluye información sobre alimentación infantil, cuidados del bebé o lactancia materna ya que en estos casos el usuario deberá llamar a su Centro de salud.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

21- Sobre el Servicio de segunda opinión médica señale la respuesta verdadera.

- a) Salud responde presta este servicio en base al Decreto 127/2003 como unidad central de tramitación.
- b) Desde Salud Responde se pone en contacto al ciudadano solicitante con un facultativo especialista del Sistema Sanitario Público, experto en el área de conocimiento relacionada con la consulta realizada.
- c) Tras valorar al facultativo la historia clínica del paciente y realizar las pruebas diagnósticas que sean pertinentes, se emite un informe.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

22- En relación con el programa Corazón señale la respuesta incorrecta.

- a) El Programa Corazón es una iniciativa puesta en marcha por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, con la colaboración de la Sociedad Española de seguridad del paciente.
- b) El objetivo de este programa es la mejora en la atención de aquellos pacientes con infarto agudo de miocardio o angina de pecho en la Comunidad Autónoma Andaluza.
- c) En el desarrollo de este programa participó con EPES la Sociedad Andaluza de Medicina Intensiva y Unidades Coronarias (SAMIUC) entre otras.
- d) Forma parte del Servicio de programa de pacientes alto riesgo.



Junta de Andalucía

23- En relación con el servicio de Backoffice de Salud Responde señale la respuesta correcta.

- a) En la actualidad este servicio no se presta por la situación de la pandemia.
- b) El servicio tiene como objetivo informar a los Centros de Atención Primaria de todas las citas que por diversos motivos no se han podido gestionar desde Salud Responde.
- c) El sistema permite visualizar al ciudadano todas las solicitudes de cita realizadas a través de Salud Responde en el mes pasado.
- d) El sistema alerta al ciudadano a través del envío de un sms.

24- En relación con el programa de detección precoz del cáncer de colon señale la respuesta verdadera.

- a) Este programa va dirigido a la población mayor de 65 años por parte de Salud Responde.
- b) Este programa va dirigido a la población entre 50 y 69 años de edad.
- c) Desde Salud Responde se facilita información general del plan y se le indica al usuario que debe contactar con su especialista en el caso de que test resulte positivo.
- d) Ninguna de la anteriores es correcta.

25- En relación con la App de Salud Responde señale la respuesta verdadera.

- a) La App de Salud Responde sólo permite el acceso a información sanitaria.
- b) La App de Salud Responde permite la solicitud de citas de Atención primaria pero no de vacunación.
- c) La App de Salud Responde permite el acceso a información sanitaria así como a la gestión de citas de primaria y vacunación entre otros servicios.
- d) Para el alta en la App de Salud Responde es imprescindible disponer de certificado digital para autenticación del usuario.

26- En el caso de información relacionada con la tarjetas sanitaria, señale la respuesta correcta.

- a) El ciudadano debe contactar directamente con su centro de salud vía telefónica o presencial.
- b) La solicitud de renovación por deterioro, robo o pérdida puede realizarse de forma telemática a través de ClicSalud+.
- c) El centro de atención telefónica Salud Responde atiende las consultas generales y personales sobre tarjeta sanitaria de Andalucía a través del número 955 54 50 60.
- d) Las respuestas b y c son correctas.



Junta de Andalucía

27- En relación con el servicio de traducción lingüística, señale la respuesta incorrecta.

- a) Este servicio pone a disposición de profesionales y personas usuarias del SSPA un servicio de tele-traducción simultánea accesible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- b) El servicio garantiza que todas las partes respeten la confidencialidad y privacidad.
- c) las personas usuarias podrán llamar al teléfono único de Salud Responde (955 54 50 60) y el operador hará uso de la traducción simultánea.
- d) Para el uso del servicio el profesional deberá estar dado de alta mediante certificado digital.

28- En relación al Programa Aire, señale la respuesta correcta.

- a) Es una iniciativa de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias y el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, en colaboración con las asociaciones de pacientes asmáticos y alérgicos andaluces.
- b) Está dirigido en exclusiva a personas asmáticas con el objetivo de fomentar la prevención de crisis.
- c) Los ciudadanos interesados pueden dirigirse, para tener más información a Salud Responde solamente a través del correo electrónico habilitado.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

29- Identifique los criterios clínicos de inclusión en el Programa Aire.

- a) Personas asmáticas que hayan padecido al menos una agudización grave en el año anterior.
- b) Personas diagnosticadas de asma moderada o grave, que no necesitan usar su medicación todos los días.
- c) No están incluidas las Personas que han sufrido anafilaxia por picaduras, por ingesta de alimentos u otras sustancias que hayan precisado ingreso en el hospital.
- d) Personas que hayan sufrido un IAM en los últimos 6 meses.

30- En relación con los certificados de vacunación Covid, señale la respuesta incorrecta.

- a) El certificado está disponible independientemente del aseguramiento (público, privado, mutualidad, etc.) a través de la App de Salud Responde.
- b) El certificado es gratuito, seguro y accesible a toda la población.
- c) Cuenta con un código QR para asegurar que el certificado es auténtico.
- d) Es necesario identificarse en ClicSalud+ con certificado digital, DNle o Cl@ve.

Firma: _____