

## TEMARI D1 TELEFONISTA

### A) Part general

**Tema 1.** La comunicació humana: el llenguatge com a mitjà de comunicació. Elements de la comunicació. Tipus de comunicació: oral, telefònica i escrita. Estils de comunicació: l'assertivitat. La comunicació amb usuaris amb alteracions en el llenguatge. Tècniques d'excel·lència en l'atenció telefònica: l'escolta activa; utilitats de les habilitats d'escolta activa (mostrar empatia, parafrasejar, paraules de reforç, resumir); la retroalimentació; dificultats en la comunicació. Terminals telefònics i consoles de operadora telefònica: tipus i funcions. Principis de seguretat i confidencialitat en les comunicacions telefòniques. Tipus de línies i serveis i classificació de les xarxes de telecomunicació. Els directoris telefònics: confecció, actualització i ús.

**Tema 2.** Conceptes informàtics bàsics: Processadors de textos, fulls de càlcul i bases de dades: creació, manteniment i consulta d'informació. Els serveis d'informació administrativa: informació general i particular a l'administrat. Internet i intranet: conceptes bàsics. Navegadors. Recerca d'informació. Correu electrònic.

**Tema 3.** Els drets de les persones interessades en un procediment administratiu: el concepte de persona interessada, el concepte de procediment administratiu; el dret d'identificació i compareixença.

## **B) Part específica per a cada Departament**

### **Part específica: Departament de Salut**

**Tema 1.** El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya: organigrama i funcions. Dependències. Localització i funcionament. Distinció Departament de Salut – Institut Català de la Salut – Servei Català de la Salut/CATSALUT. El sector públic sanitari de Catalunya.

**Tema 2.** Competències del Departament de Salut i de la Secretaria de Salut Pública.

**Tema 3.** Actuacions a adoptar en cas d'emergència. Gestió de les trucades d'emergència.

### **Part específica: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (2 temes)**

**Tema 4.** Informació, assessorament i orientació dels serveis adreçats a la ciutadania: especial rellevància als serveis específics d'atenció als infants i adolescents.

**Tema 5.** La comunicació telefònica amb usuaris amb necessitats especials: habilitats comunicatives.

### **Part específica: Departament de Justícia (2 temes)**

**Tema 6.** La Protecció de dades de caràcter personal. Dret de les persones interessades. Informació dels tractament de dades personals.

**Tema 7.** Estructura del Departament de Justícia: Àmbit d'actuació, organigrama, estructura territorial, funcions i competències del Departament de Justícia.

### **Part específica: Departament d'Interior (1 tema)**

**Tema 8.** El Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya: organigrama i competències. Funcions del servei d'atenció de trucades d'urgència i el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya.