



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

AOU Parma

Concorso pubblico per titoli ed esami per la copertura
a tempo indeterminato di n. 15 posti di
Assistente Tecnico
- Area degli Assistenti -

PROVA SCRITTA 03

-
- 1 C00001
- La CUR:**
- A** può inviare contestualmente sia la scheda contatto che la fonia al PSAP 2 competente e solo la scheda contatto per conoscenza ad un altro PSAP2
 - B** si occupa esclusivamente della localizzazione del chiamante
 - C** deve effettuare l'intervista con l'utente in un tempo massimo di 90 secondi

-
- 2 C00002
- La Postazione di Lavoro di un operatore Tecnico è composta da:**
- A** cuffie con microfono
 - B** un computer con un monitor
 - C** solo un telefono in tecnologia VOIP, cuffie e microfono

-
- 3 C00003
- Il sistema di telecomunicazione della CUR:**
- A** la connessione della centrale telefonica con la rete di comunicazione pubblica è ottenuta attraverso flussi primari
 - B** è costituito da due centrali telefoniche di elevata affidabilità in configurazione master
 - C** prevede un registratore vocale in doppia tecnologia (TDM e VoIP) che conserva esclusivamente le comunicazioni in INGRESSO

-
- 4 C00004
- Sono dati ritenuti fondamentali per la misurazione della qualità del Servizio:**
- A** tipologia di utenza da cui provengono le chiamate mobile/fisso/non noto)
 - B** numero di operatori della CUR in turno
 - C** chiamate non risposte (perse/abbandonate) dal PSAP1 entro/dopo 1 squilli

-
- 5 C00005
- Con il Sistema di Monitoraggio Dati Centralizzato 112 i dati sono resi disponibili:**
- A** a livello centrale, a tutte le competenti articolazioni centrali per l'attività di competenza e al Gruppo di Lavoro Tecnico
 - B** a livello regionale, alle Prefetture-UTG sedi di capoluogo di Regione e alle articolazioni centrali di Polizia, Carabinieri e Vigili del Fuoco
 - C** a livello locale, solo ai PSAP2

-
- 6 C00006
- La Struttura della Centrale Unica di Risposta:**
- A** deve essere adeguata in termini di infrastrutture tecnologiche, arredamento e sicurezza fisica della struttura
 - B** deve essere progettata e costruita in modo da garantire la disponibilità nella maggior parte del tempo possibile.
 - C** per gestire single point of failure o colli di bottiglia strutturali

- 7 C00007
- Cosa prevede il Disciplinare tecnico operativo Standard del servizio "NUE 112" in merito alle modalità operative di trasferimento della chiamata?**
- A** Solo nei casi di eventi eccezionali e di estrema gravità, ove tutti gli operatori del PSAP2 competente non fossero contattabili al momento del tentativo di trasferimento della chiamata, informato il referente di turno della CUR, l'Operatore usa l'apposita Linea di Sollecito, per trasferire la scheda contatto e la fonia
 - B** In caso il 50% degli operatori in turno fosse impegnato con le chiamate in attesa di essere prese in carico da un singolo PSPA 2, l'operatore della CUR decide di attivare la modalità di messa in attesa
 - C** In caso di evento estremamente grave e di attesa prolungata alla risposta del PSAP 2 competente, l'operatore è autorizzato dal PSAP2 ad utilizzare la LINEA DI SOLLECITO per chiedere la tempestiva presa in carico del particolare evento

- 8 C00008
- Il Disciplinare Tecnico Standard, in merito alle Gestione di alert automatico prevede che:**
- A** nel caso di un'utenza non ancora censita nell'Applicativo NUE 112, l'operatore ascolta il messaggio, inserisce le informazioni nella scheda contatto e la inoltra al PSAP2 competente
 - B** le Forze di polizia devono fornire e aggiornare l'elenco degli utenti che hanno comunicato l'attivazione di un allarme telefonico automatico pena la mancata gestione da parte del PSAP1
 - C** è facoltà del PSAP2 chiedere il blocco temporaneo esclusivamente in relazione all'inoltro totale (no scheda/no fonia)

- 9 C00009
- Le chiamate di competenza della Polizia Locale possono essere inoltrate direttamente dalla CUR:**
- A** se la Sala Operativa è in grado di ricevere le schede contatto secondo le stesse modalità in uso presso i PSAP2
 - B** sempre quando presente l'Ente sul territorio
 - C** se la sala operativa della Polizia Locale è attiva h24 indipendentemente dal numero di operatori in turno

- 10 C00010
- In caso di eventi di competenza delle Forze dell'Ordine:**
- A** in presenza sullo stesso territorio di Polizia di Stato e Carabinieri ed in assenza di PCCT, la ripartizione delle chiamate avviene in misura del 50%, fatte salve intese raggiunte in sede operativa
 - B** l'operatore della CUR trasferisce la chiamata e la fonia alla Polizia, la scheda per conoscenza ai Carabinieri
 - C** inoltra la chiamata alla F.O. indicata dal PCCT fornita dalla Prefettura-UTG

- 11 C00011
- Si ha un'operatività ATTENUATA in caso di:**
- A** c'è una temporanea indisponibilità di uno o più componenti, qualora non risulti pregiudizievole per il corretto espletamento del servizio
 - B** fault del software per la gestione informatizzata delle schede contatto
 - C** fault dell'intero sistema di registrazione vocale

- 12 C00012
- La NON OPERATIVITÀ si verifica nei casi di:**
- A** fault di entrambi i server telefonici ridondati
 - B** fault di un CTI
 - C** fault di un registratore

-
- 13 C00013
- Qualora la comunicazione con l'utente dovesse cadere durante l'intervista, l'operatore della CUR:**
- A** provvederà a trasmettere la scheda contatto al PSAP2 senza fonia solo se l'utente non risponde alla richiamata
 - B** non richiamare l'utente se è già in possesso delle informazioni di localizzazione
 - C** provvederà a contattare il PSAP2 che richiamerà l'utente
-

- 14 C00014
- L'operatore della CUR:**
- A** è un incaricato di pubblico servizio
 - B** per le funzioni che espleta, assume la qualifica di "pubblico ufficiale"
 - C** svolge la sua attività nell'ambito della funzione pubblica con poteri tipici e mansioni d'ordine e prestazioni di opera meramente materiale
-

- 15 C00015
- Il c.d. "phishing":**
- A** è una particolare tipologia di truffa realizzata sulla rete Internet attraverso l'inganno degli utenti che avviene anche attraverso imitazioni realistiche di siti attendibili
 - B** è una particolare tipologia di truffa realizzata sulla rete Internet attraverso l'inganno degli utenti
 - C** è una particolare tipologia di truffa che avviene anche attraverso imitazioni realistiche di siti attendibili
-

- 16 C00016
- Il Titolare del trattamento è:**
- A** la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali
 - B** il legale rappresentante della persona giuridica che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali
 - C** il Dirigente dell'Ufficio o del Servizio che effettua il trattamento di dati personali
-

- 17 C00017
- Secondo quanto previsto nel documento "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del Numero Europeo armonizzato a valenza sociale 116117", a regime, il Numero Europeo 116117 non potrà gestire anche i servizi di seguito indicati:**
- A** gestione segnalazioni violenza domestica
 - B** aspetti etici/deontologici
 - C** soccorso medico veterinario animali affetto/protetti/reddito
-

- 18 C00018
- Il Numero Europeo 116 117:**
- A** non è limitato nel tempo
 - B** fornisce solo informazioni
 - C** è il numero unico regionale per l'accesso ai servizi di cure mediche in emergenza e altri servizi sanitari
-

-
- 19 C00019
- Il documento "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del Numero Europeo armonizzato a valenza sociale 116117" definisce un elenco di servizi che il NEA deve erogare. Indicare il servizio per la quale è consigliato fornire una risposta di tipo obbligatoriamente di tipo "INFORMATIVO":**
- A** consigli sanitari non urgenti prima dell'orario di apertura del servizio di Continuità Assistenziale e dopo l'orario di chiusura, con eventuale inoltro della chiamata al 118 se appropriato
 - B** prestazioni e/o consigli medici di emergenza nelle ore di apertura del servizio di Continuità Assistenziale
 - C** assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi

-
- 20 C00020
- Il documento "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del Numero Europeo armonizzato a valenza sociale 116117" definisce un elenco di Servizi erogabili OBBLIGATORI e CONSIGLIATI. Indicare il servizio obbligatoriamente operativo e obbligatoriamente informativo:**
- A** modalità di accesso alla guardia turistica
 - B** richiesta di trasporto sanitario a mezzo di ambulanze a carico del SSN
 - C** assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi

-
- 21 C00021
- Nell'ambito del Servizio del Numero Europeo 116117, chi coordina le regioni sulle modalità di attuazione?**
- A** Il Ministero della Salute
 - B** La Commissione Europea con le decisioni 2007/116/CE e del 2009
 - C** Il Presidente del Consiglio

-
- 22 C00022
- Il documento "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attuazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117":**
- A** prevede che le Regioni e le PPAA richiedano l'autorizzazione all'attivazione del NEA 116117 al Ministero della Salute
 - B** è stato siglato dalle Regioni e dalle Province Autonome di Trento e Bolzano nel 2014
 - C** non definisce le linee di indirizzo regionali sui requisiti minimi tecnici e operativi che le Regioni devono garantire per l'attivazione del numero 116117

-
- 23 C00023
- I set di indicatori in fase di sperimentazione 116117 sono:**
- A** attesa di risposta in secondi (dal primo squillo alla risposta)
 - B** numero di chiamate trasferite alle varie numerazioni dei servizi sanitaria erogabili
 - C** numero chiamate con richieste di contatto con la Continuità Assistenziale

-
- 24 C00024
- I set di indicatori in fase di sperimentazione 116117 sono:**
- A** richiesta di accesso al servizio pervenute da cittadini non residenti
 - B** numero di richieste ricevute per l'accesso alla Guardia Turistica
 - C** tempo medio di risposta del Medico di Continuità Assistenziale

-
- 25 C00025
- Indica l'affermazione corretta tra le seguenti opzioni:**
- A** in caso di chiamate provenienti da utenti stranieri, l'operatore del 116117 può attivare una conference call con utente e traduttore
 - B** in caso di default del 116117, è previsto che le chiamate vengano esclusivamente deviate alla numerazione dell'Emergenza Sanitaria 118
 - C** il bacino di riferimento di ogni centrale di risposta 116117 è, in fase di sperimentazione, 1 centrale per provincia
-
- 26 C00026
- L'operatore del Numero Europeo 116117:**
- A** può inoltrare la richiesta direttamente all'Emergenza Sanitaria
 - B** può contattare esclusivamente i Medici di Continuità Assistenziale
 - C** definisce, in relazione alla gravità riscontrata tramite l'intervista telefonica strutturata, se inoltrare la chiamata all'elisoccorso del 118
-
- 27 C00027
- Indica l'affermazione corretta tra le seguenti opzioni:**
- A** in Italia il Numero Europeo 116117 è attivo in regione Lombardia, Piemonte e Provincia Autonoma di Trento
 - B** il Numero Europeo 116117 può essere contattato anche da un telefono cellulare bloccato (non funzionante ma acceso) in quanto è un numero di emergenza sanitaria
 - C** il Numero Europeo 116117 Fornisce prestazioni e/o consigli medici H6 e 5 giorni su 7
-
- 28 C00028
- L'European Commission rende noto che il numero 116117 per le chiamate di non urgenza è operativo in due stati membri:**
- A** in Austria (attivo dal 2013) e in Germania (attivo dal 2012)
 - B** in Austria (attivo dal 2012) e in Germania (attivo dal 2013)
 - C** in Grecia (attivo dal 2013) e in Germania (attivo dal 2000)
-
- 29 C00029
- Il numero 116117 utilizza i seguenti sistemi di gestione automatica:**
- A** nella fase di attesa della risposta dell'operatore, non sono previsti sistemi automatici di instradamento delle chiamate entranti esempio IVR
 - B** per l'instradamento delle chiamate entranti sono previsti sistemi automatici e/o di riconoscimento vocale
 - C** nella fase di attesa della risposta dell'operatore deve disporre di un sistema di messaggistica che informa il chiamante sui tempi previsti di attesa solo in lingua araba
-
- 30 C00030
- L'integrazione tecnologica del 116117:**
- A** deve lasciare distinto l'accesso agli utenti alle numerazioni di emergenza
 - B** è possibile sempre se è già attivo il Servizio NUE 112 sul territorio regionale di riferimento
 - C** non è sempre garantita con le centrali 118 e il 115
-

