

**TEMARI: TÈCNICS ADMINISTRATIUS/VES D'ASSISTENCIA
A LA DIRECCIÓ DE L'INSTITUT ASSISTÈNCIA SANITARIA****TEMARI**

Tema 1.- Concepte de salut i malaltia. Organismes internacionals a l'àmbit sanitari. Sistemes sanitaris: definició i models. Evolució del sistema sanitari a Espanya. El Sistema Nacional de Salut: característiques, organització i prestacions. Mutualitats públiques i privades. Concertació.

Tema 2.- El sistema sanitari a Catalunya. El Servei Català de la Salut: finançament i estructura territorial. Estructura i funcions dels serveis sanitaris d'atenció primària i especialitzada. SISCAT. La targeta sanitària individual. Drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària. Pla de Salut.

Tema 3.- L'Institut Català de la Salut. L'Institut d'Assistència Sanitària. Organització. Funcions. Parc hospitalari.

Tema 4 .- Tècniques de comunicació institucional i promocional: Tipus d'organitzacions. Direcció de l'empresa. Processos i sistemes d'informació en les organitzacions. Fluxos interdepartamentals. Elements i barreres de la comunicació. La comunicació interna i externa en l'empresa. Qualitat del servei. Imatge corporativa i institucional.

Tema 5.- La comunicació oral presencial i no presencial: tècniques i formes de comunicació oral. Habilitats socials i protocol. Realització d'entrevistes, de presentacions i recepció de visites. La comunicació telefònica i altres comunicacions digitals. La comunicació escrita: estils de redacció, sigles i abreviatures. Estructures de documentació professional i models de documents reutilitzables. Documents de comunicació amb l'Administració pública. Tècniques de comunicació escrita. Comunicació a les xarxes.

Tema 6.- Protocol empresarial: fonaments i elements de relacions públiques. Tècniques de protocol empresarial. Elaboració d'escrits de serveis o compromisos de qualitat, ajustant-se als protocols establerts en organització.

Tema 7 .- La gestió documental, arxiu i registre de la informació: Recepció, tramesa i registre de correspondència. Circulació interna de correspondència i paqueteria. Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació. Classificació i ordenació de documents. Tècniques i sistemes d'arxiu. El procés d'arxivament.

Tema 8.- Competències digitals. Correu i agenda electrònica: conceptes bàsics i gestió dels correus i de l'agenda electrònica. Gestió d'arxius i cerca d'informació: Internet i navegadors, cercadors d'informació, eines col·laboratives, importació i exportació de la informació, l'arxiu informàtic i gestió documental. Gestió integrada d'arxius. Manteniment bàsic d'equips

informàtics i xarxes: conceptes bàsics.

Tema 9.- Els sistemes ofimàtics: Creació de documents amb processadors de text. Conceptes bàsics. Programes lliures i/o privatis. Estructura i funcions, estils i formularis, disseny i edició de textos, exportació, importació i tramesa de documents, plantilles, combinació de correspondència, interrelació amb altres aplicacions. Impressió de documents.

Tema 10.- Els sistemes ofimàtics: Elaboració de fulls de càlcul: Conceptes bàsics. Programes lliures i/o privatis. Estructura i funcions, taules, taules dinàmiques, filtres i gràfics dinàmics. Tractament de dades. Plantilles. Interrelacions amb altres aplicacions. Impressió de fulls de càlcul.

Tema 11.- Els sistemes ofimàtics: Utilització de bases de dades per al tractament de la informació administrativa: Conceptes bàsics. Programes lliures i/o privatis. Estructura, funcions i tipus. Taules. Importació i exportació d'informació. Consultes. Formularis, informes. Plantilles. Interrelacions amb altres aplicacions.

TEMA 12.- Els sistemes ofimàtics: Elaboració de presentacions: estructura i funcions, instal·lació i càrrega de programes lliures i/o privatis. Importació i exportació d'imatges. Fonts d'imatges a Internet (drets d'imatge). Procediment de presentacions: diapositives, projecció de vídeo, pàgines web entre d'altres. Còpies de seguretat en les aplicacions multimèdia. Interrelacions amb altres aplicacions.

TEMA 13.- Normativa referent a l'administració i seguretat electrònica. L'administració electrònica: Concepte i normativa. Avantatges. Principis. Seguretat electrònica: Signatura electrònica i certificats digitals.

TEMA 14.- Estructura i organització de les administracions públiques: L'administració general de l'Estat, l'administració autonòmica i les administracions locals.

TEMA 15.- El procediment administratiu: els interessats, fases del procediment administratiu. Terminis i silenci administratiu. Recursos administratius.

TEMA 16.- L'activitat comercial i l'organització empresarial: concepte, tipus, objectius, valors, missió i visió de l'empresa. Funcions de les àrees d'administració i finances.

Tema 17.- Normativa en vigor aplicable als documents sanitaris. Confidencialitat de la documentació. Llei 21/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica (text consolidat). Normativa de protecció de dades: Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals: tipus de dades, drets dels interessats, delegats de protecció de dades.

TEMA 18.- Normativa referent a la protecció i conservació del medi ambient: Finalitat. Tipus de responsabilitat mediambiental. Tipus de mesures. Obligacions dels operadors. Garanties financeres. Infraccions i sancions.

TEMA 19.- Llei de prevenció de riscos laborals: conceptes bàsics, drets i obligacions en matèria de seguretat i salut en el treball. Funcions del Servei de prevenció. Organització de recursos per a les activitats preventives.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES/WEBGRAFIA

- Comunicació i atenció al client. Autors: Isabel Aller Castro, Roser Ferrer Guardiola, Carme García Pellicer, Rubén Pino García. Institut Obert de Catalunya. 2014.
- Gestió de la documentació jurídica i empresarial. Autors: Marc Blanco Simó, Margarita Rubio Devenat. Institut Obert de Catalunya. 2020.
- Procés integral de l'activitat comercial. Autors: Robert Candel Ayala, M. Jesús Salvador Amela, Marta Lorenzo Sánchez. Institut Obert de Catalunya. 2018.
- Ofimàtica i procés de la informació. Autors: M. Antònia Rossell Olivé, Ada Lluch Rossell, Carme Palau Matamoros, Manuel Olmos Mas, Roser Agustí Cambras, G. Isabel Aller Castro, Roser Ferrer Guardiola, Eduardo Latorre Jarque, Ruben Pino Garcia, Josep Escoda Ferré, José Pedro García de las Bayonas Moren, Marina Serra Gestí, Albert Alfonso, Albert Criado, Xavier Ripoll, Núria Sánchez Armengol, Nico Torres. Institut Obert de Catalunya. 2013
- Protocol Empresarial. Autors: Adolf Rodés Bach, Maria Abril Sellarés, Sònia Menéndez Stabilito. Institut Obert de Catalunya. 2017.
- Formació i orientació laboral. Autors: J. Montserrat Boyero Martí, M. Itziar López Lorenzo, Maria Teresa Montoliu Monfort, Llúcia Orteu Guiu, Tomàs Ramírez Pérez, Juanjo Rodríguez Gómez. Institut Obert de Catalunya. 2006.
- Servei Català de la Salut: <https://catsalut.gencat.cat/ca/inici/>
- Llei 21/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica (text consolidat): <https://www.parlament.cat/document/nom/TL%2012Con.pdf>
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals: https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2018/12/06/pdfs/BOE-A-2018-16673-C.pdf
- Llei 30/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC): https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>
- La Llei 26/2007, de 23 d'octubre, de responsabilitat mediambiental:
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18475>
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya:
<https://www.parlament.cat/document/nom/TL130.pdf>
- Manual de terminologia sanitària bàsica. Autors: Martin, O; Martin, N. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Sanitat i Seguretat Social:
https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/Professionals/Recursos/altres_recurso_interes/serveis_linguistics/diccionaris_terminologia/altres_recurso_terminologics/manual_terminologia_sanitaria_basica/documents/terminologia2004.pdf
- Abreviacions sanitàries ICS:
https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/Professionals/Recursos/altres_recurso_interes/serveis_linguistics/assessorament_linguistic/documents/abreviacions.pdf