

Vistes les reclamacions formulades per diferents candidats presentats a la convocatòria oberta d'oferta pública d'ocupació de l'Institut d'Assistència Sanitària amb referència 2022/1010 del grup professional 6.1, el Tribunal Avaluador

**RESOL:**

1. Estimar parcialment les reclamacions formulades de conformitat amb el document annex incorporat a la present resolució com a part integrant de la mateixa.
2. Ordenar la publicació de la llista provisional de les notes obtingudes pels candidats de conformitat amb la present resolució pels canals degudament establerts.

**Anna Buil Plana**  
Secretària del Tribunal Avaluador

Salt, a 19 de juny de 2024.

## ANNEX

|                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>RELACIÓ DE RECLAMACIONS DE LES PROVES DE CONEIXEMENTS DE LA CONVOCATÒRIA OBERTA D'OFERTA PÚBLICA D'Ocupació DEL GRUP 3 DE L'IAS</b><br/>(Referència 2010/1010_6.1)</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### PROVA DE CONEIXEMENTS AUXILIARS ADMINISTRATIUS D'ATENCIÓ A L'USUARI

#### PREGUNTA 29:

29. Els tipus de cobertura sanitària són:

- a. Programes d'Interès General del Departament de Salut
- b. Cobertura Sanitària General Farmàcia parcial
- c. Cobertura Sanitària General excepte Farmàcia
- d. Programes d'Interès General del Departament de Salut excepte Farmàcia

*“Considerem que la redacció de la pregunta no és correcta, es pregunta què son els tipus de cobertura sanitària i no hi ha cap resposta que atengui aquesta pregunta.*

*La resposta que es considera correcta és un dels tipus de cobertura sanitària, no una definició.*

*La redacció: els tipus de cobertura sanitària són cobertura sanitària general excepte farmàcia, manca de sentit.”*

**DESESTIMEM L'AL·LEGACIÓ:** De les quatre opcions proposades, només hi ha un tipus de cobertura correcta (Cobertura Sanitària General excepte Farmàcia).

#### PREGUNTA 34:

34. La targeta sanitària Europea (TSE):

- a. És un document unipersonal i intransferible
- b. Es pot sol·licitar únicament a través d'internet
- c. Permet rebre atenció mèdica pública en les mateixes condicions que els habitants del país on es troba, sempre que siguin països dins de la Unió Europea i adherits al tractat Schengen.
- d. La TSE és vàlida durant 2 anys

*“La plantilla de correcció dona per bona la resposta A, cosa que no queda tant clar després de consultar la normativa oficial o definició a la web del Gencat, webgrafia que se'ns va facilitar en el temari per preparar la convocatòria:*

<https://catsalut.gencat.cat/ca/coneix-catsalut/acces-sistema-salut/desplacaments/de-catalunya-cap-a-fora/index.html>

*En estades temporals a algun dels països de la Unió Europea, de l'Espai Econòmic Europeu i a Suïssa, es té dret a la cobertura sanitària pública del país receptor. Per accedir-hi, s'ha de portar la targeta sanitària europea, una targeta individual que lliura l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), o del certificat provisional substitutori (CPS), i presentar-lo amb un document acreditatiu d'identitat (passaport, DNI, etc.).*

*La targeta sanitària europea es pot sol·licitar a l'INSS a través de la seva seu electrònica, tot i que en alguns supòsits cal fer-ho presencialment a qualsevol centre d'atenció i informació de la Seguretat Social.*

*Aquesta targeta té una vigència de 2 anys i no serveix si el motiu del desplaçament a un altre país és per rebre un tractament mèdic específic.*

*Si el país on s'ha viatjat té un cànon, tiquet moderador o taxa per a determinats serveis, s'hauran d'abonar, com la resta de la ciutadania, sense dret a rescabament.*

**S'ESTIMA L'AL·LEGACIÓ.**

#### **PREGUNTA 38:**

38. Respecte al RCA, quina afirmació és incorrecta:

- a. Permet el reconeixement de la condició de persona assegurada al SERMAS, així com del seu nivell de cobertura
- b. No permet gestionar l'emissió de targetes sanitàries individuals de totes les comunitats autònomes
- c. Permet la localització dels assegurats per àrees bàsiques de salut i l'assignació de la unitat proveïdora d'atenció primària
- d. Permet el reconeixement de la condició de persona assegurada al SAS

*"Demana marcar la incorrecta però està marcada la correcta. Hi ha dos correctes: B i C; i dues incorrectes A i D."*

**S'ESTIMA L'AL·LEGACIÓ.**

#### **PREGUNTA 44:**

44. L'alta de l'hospital:

- a. Correspon a la finalització, temporal o definitiva, de l'estada del pacient a càrrec del servei, sense que impliqui obligatòriament la sortida del centre
- b. Correspon a la finalització, temporal o definitiva, de l'estada del pacient en qualsevol de les unitats d'hospitalització del centre i que comporta la sortida del pacient de l'hospital
- c. La signa el metge/essa responsable del pacient
- d. Correspon al conjunt de pacients que han causat alta durant un període de temps

*"Hi ha dues respostes correctes: B i C"*

**S'ESTIMA L'AL·LEGACIÓ.**

#### **PREGUNTA 48:**

48. Respecte a la gestió d'agendes, és cert què:

- a. La inhabilitació permanent d'una agenda o part d'aquesta és un bloqueig
- b. La citació de pacients per sota de l'activitat definida és una sobrecàrrega
- c. Les cancel·lacions de cites, sense nova data són anul·lacions
- d. Els canvis de dates de cites, sense nova data són reprogramacions

*"Les cancel·lacions de cites, sense nova data són anul·lacions, o sempre és cert, les cancel·lacions de cites podrien quedar pendents de cita sense una nova data i no té per què anul·lar-se. Amb usuaris amb CPAP, a vegades s'han de cancel·lar les visites sense data perquè el pacient no ha acabat adaptant-se a la màquina i no per aquest motiu és una anul·lació, és una cita pendent de tornar a programar.*

*Anul·lades són aquelles cites que anul·les l'ordre o que anul·la el mateix sap per no presentar-se el pacient i haver fet un incompliment de visites. En canvi, la A (la inhabilitació permanent d'una agenda o part d'aquesta és un bloqueig d'agenda,) és correcte perquè inhabilitar una agenda sigui un dia en concret perquè el metge no pot assistir o sigui un mes sencer, es diu que s'ha tancat l'agenda o bloquejat l'agenda que és la mateixa definició, tancar que bloquejar. Gestió d'agenda que fem moltes vegades quan ho demana el facultatiu o un superior."*

**DESESTIMEM L'AL·LEGACIÓ:** En el manual de gestió de pacients s'estableixen aquestes definicions per organitzar agendas:

- Bloqueig: inhibició transitòria (no estructural) d'una agenda o part d'aquesta.
- Sobrecàrrega: citació de pacients per sobre de l'activitat definida.
- Anul·lacions: cancel·lacions de cites (sense nova data)
- Reprogramacions: canvis de dates de cites.

#### **PREGUNTA 50:**

50. L'hospital de dia quirúrgic també s'anomena:

- a. Cirurgia major ambulatoria
- b. Unitats de cirurgia sense ingrés
- c. Cirurgia menor ambulatoria
- d. A i C son correctes

*"És confusa. És el mateix objectiu i concepte, la resposta B i la A; la B és fer la cirurgia en règim ambulatori, és a dir, que un cop acabada la intervenció i després d'un temps de recuperació el pacient pot tornar a casa seva evitant així els inconvenients de l'ingrés a l'hospital. I la CMA (Cirurgia majora ambulatoria) procediments quirúrgics sense ingrés hospitalari que és sotmetre els pacients de l'hospital de dia quirúrgic."*

**S'ESTIMA L'AL·LEGACIÓ.**

### **PREGUNTA 72:**

72. Quina afirmació és falsa sobre el consentiment informat

- a. Ha de ser verbal, per regla general
- b. S'ha de fer per escrit en els casos d'intervencions quirúrgiques, procediments diagnòstics invasius i, en general, quan es duen a terme procediments que comporten riscos i inconvenients notoris i previsibles, susceptibles de repercutir en la salut del pacient
- c. Ha de contenir informació suficient sobre el procediment de què es tracta i sobre els seus riscos
- d. No es pot revocar un cop donat

“Considero que aquesta pregunta té més d'una resposta correcta per les següents raons:

1: La resposta A també és falsa: El consentiment informat pot ser verbal o per escrit. En molts casos, es recomana que sigui per escrit perquè això proporciona una prova clara de què s'ha informat el pacient i que ha donat el seu consentiment. No obstant això, en situacions d'urgència o altres circumstàncies, el consentiment verbal és vàlid.

2: La resposta D també és falsa.

3: Considero que la resposta correcta no pot ser només la D, quan la A i la D son afirmacions falses.”

**DESESTIMEM L'AL·LEGACIÓ:** Una afirmació pot estar enunciada tant afirmativament com negativament.

### **PREGUNTA 80:**

80. Quin és el format d'arxiu estàndard per a documents de text?

- a. .txt
- b. .xlsx
- c. .jpeg
- d. .docx

“Considero que aquesta pregunta és incorrecta/injusta/confusa per les següents raons: Hi ha diferents tipus de **formats** per a diferents tipus d'informació. No obstant això, dintre de cada tipus de format d'arxiu, per exemple documents d'un **processador de text**, hi haurà normalment diversos formats diferents, de vegades en competència.

Els formats dels arxius informàtics s'identifiquen per l'extensió, i s'utilitzen per representar un text, una pàgina web, una imatge, un so, un programa, etc.

Un **arxiu informàtic** s'identifica amb un nom, seguit d'un punt, i a continuació una extensió. Els dos elements tenen les característiques següents:

- El **nom** el pot escollir l'usuari lliurement.
- L'**extensió** és una abreviatura que correspon i defineix el **format d'arxiu informàtic**, de manera que el sistema operatiu el pugui obrir amb el programa corresponent (per exemple, per a un arxiu de LibreOffice Writer l'abreviatura és **.odt**, per a un de Libreoffice Calc és **.ods**, etc.). En la majoria de casos està format per tres lletres, tot i que també en podem trobar de quatre lletres.

En aquest cas considero que la pregunta no està ben formulada per donar com a resposta vàlida un arxiu docx. En tot cas, Office és una aplicació que pot llegir diferents formats estàndards de fitxers (pdf, html,..) i la pregunta 80 només només pregunta els documents amb extensió texte.

Referència: IOC Institut Obert de Catalunya. OFIMÀTICA I PROCÉS DE LA INFORMACIÓ - Apartat 1.10.3  
Codis i formats d'arxius informàtics.”

## S'ESTIMA L'AL·LEGACIÓ.

### **PREGUNTA 86:**

86. Com es pot inserir una nova diapositiva en PowerPoint?

- a. Fitxa Disseny de pàgina - Nova diapositiva
- b. Fitxa Inici - Nova diapositiva
- c. Fitxa Inserir - Nova diapositiva
- d. Fitxa Visualització - Nova diapositiva

“Hi ha dues possibles respostes, b i c ja que es pot fer de les dues maneres, en els dos casos està a la fitxa i l'únic que s'ha de fer es fitxar l'inici – nova diapositiva, en el cas de la resposta b i fitxar inserir – nova diapositiva tal i com es diu a la resposta. Es fa exactament el mateix recorregut, en els dos casos.”

**DESESTIMEM L'AL·LEGACIÓ:** A la web del suport tècnic de Microsoft, estableix que per afegir diapositives es fa mitjançant pestanya *Inici* opció *Nova diapositiva*.

### **PREGUNTA 87:**

87. Quina és una de les principals recomanacions per prevenir la síndrome del túnel carpià en el treball amb ordinador?

- a. Utilitzar un teclat amb tecles lleugeres per reduir la pressió sobre les mans
- b. Mantenir els polsadors del ratolí a la màxima sensibilitat per minimitzar el moviment del dit
- c. Mantenir els braços en una posició elevada per reduir la pressió sobre els nervis del canell
- d. Reduir la quantitat de pauses per estirar i doblegar els canells i les mans

“1. No he trobat cap informació de teclats amb tecles lleugeres. A la pàgina web de la Generalitat de Catalunya, Canal Salut <https://canalsalut.gencat.cat/ca/salut-a-z/s/sindrome-tunel-carpia/> he trobat alguns consells de prevenció que són els següents:

- Evitar la realització de moviments repetitius amb les mans i/o els canells durant períodes de temps perllongats. Cal descansar periòdicament i estirar i doblegar les mans i els canells suaument.
- Utilitzar l'avantbraç o el braç sencer en lloc de només el canell o la mà.
- Sostenir objectes amb els palmells oberts.
- Millorar l'entorn de treball (modificar procediments, utilitzar dispositius de suport, etc.). Es pot recórrer a un terapeuta ocupacional.
- Adoptar una postura correcta.

2. Dins la mateixa web es destaca un estudi emés per part de la Direcció general de Relacions Laborals dels riscos particulats de moviments repetitius síndrome del canal carpià d'origen laboral on podríem destacar els apartats:

DISSENY DEL LLOC DE TREBALL I DISSENY DELS EQUIPS DE TREBALL, on tampoc es parla de tecles lleugeres.”

**S'ESTIMA L'AL·LEGACIÓ.**

**PREGUNTA 98:**

98. Quin CIP podria ser vàlid per la següent usuària: MARIA GASULL BOSCH, dona nascuda el 15/1/1957

- a. GABO175011500
- b. GABO175011501
- c. GABO175011555
- d. Tots podrien ser correctes

“La usuària: MARIA GASULL BOSCH, dona nascuda el 15.01.1957. Si va néixer l'any 1957 i totes les opcions comencen per GABO175... CAP PODRIA SER VÀLIDA. Hauria d'esser GABO157...”

**S'ESTIMA L'AL·LEGACIÓ.**

**PREGUNTA 100:**

100. Per realitzar el procediment de Recerca d'un usuari/a:

- a. Primer cerquem al SIAP, després al RCA i finalment a IMP
- b. Primer cerquem al SIAP, després a l'IMP i finalment a l'RCA
- c. Primer cerquem a l'IMP, després al RCA i finalment al SIAP
- d. Primer cerquem al RCA, després a l'IMP i finalment al SIAP

“No s'especifica en quin àmbit s'ha de seguir aquest protocol, per exemple, per cercar un pacient a atenció especialitzada no es segueixen aquests passos. Es tracta d'una pregunta de protocol administratiu d'atenció primària, i queda fora del temari d'oferta pública.

**DESESTIMEM L'AL·LEGACIÓ:** El programa de gestió de pacients que s'utilitza a l'Atenció Primària (SIAP), forma part dels continguts d'aquestes oposicions.

### **PREGUNTA 103:**

103. Per a què serveix el símbol comodí (%):

- a. Per no haver d'escriure sencers els camps de recerca. Ex: Mar%.
- b. Per substituir les lletres dubtoses per %. Ex: Baños o Banyos, podem posar Ba%os.
- c. Per fer recerques sense que sigui necessari conèixer tota la informació d'un determinat camp
- d. **Totes són correctes**

*"Des del sistema SAP utilitzem el comodí (\*) per les opcions que detallava la pregunta. Si no has treballat mai en un CAP no saps aquesta informació. Són coneixements que aprens quan utilitzes el SIAP, programa informàtic del CAP."*

**DESESTIMEM L'AL·LEGACIÓ:** El programa de gestió de pacients que s'utilitza a l'Atenció Primària (SIAP), forma part dels continguts d'aquestes oposicions.

## **CONCLUSIÓ**

### **PROVA DE CONEIXEMENTS AUXILIARS ADMINISTRATIS D'ATENCIÓ A L'USUARI**

**PREGUNTA 29:** Es desestima l'al·legació

**PREGUNTA 34:** S'estima l'al·legació

**PREGUNTA 38:** S'estima l'al·legació

**PREGUNTA 44:** S'estima l'al·legació

**PREGUNTA 48:** Es desestima l'al·legació

**PREGUNTA 50:** S'estima l'al·legació

**PREGUNTA 72:** Es desestima l'al·legació

**PREGUNTA 80:** S'estima l'al·legació

**PREGUNTA 86:** Es desestima l'al·legació

**PREGUNTA 87:** S'estima l'al·legació

**PREGUNTA 98:** S'estima l'al·legació

**PREGUNTA 100:** Es desestima l'al·legació

**PREGUNTA 103:** Es desestima l'al·legació