

TEMARI TELEFONISTA DE L'INSTITUT ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

TEMARI

- Tema 1.-** Institut d'Assistència Sanitària. Missió, valors i visió. Recursos estructurals. Activitat assistencial: atenció especialitzada, atenció a la salut mental i social, atenció primària, atenció intermèdia.
- Tema 2 -** 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. Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i/o de la identitat sexual a l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Tema 3 -** Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes: objecte i finalitats. Principis d'actuació dels poders públics. Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret a les dones a eradicar la violència masclista: objecte i finalitat.
- Tema 4 -** Protecció de dades. Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de personals i garantia dels drets digitals: disposicions generals, protecció de dades, drets de les persones i fitxers de titularitat pública.
- Tema 5 -** Aliança estratègica IAS-ICS. L'Institut Català de la Salut. L'Institut d'Assistència Sanitària. Missió. Visió. Valors. Codi ètic. Organització. Funcions. Parc hospitalari
- Tema 6 -** Departaments o unitats d'atenció a la persona usuària: funcions. Qualitat en l'atenció a l'usuari. Enquestes de satisfacció. Atenció, presentació i tramitació de consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments. Sistemes d'informació
- Tema 7 –** Atenció a l'usuari : acolliment i informació. Drets dels ciutadans a la informació. Funcions i actituds d'un/a recepcionista en un centre públic: atenció al públic, tramitació de documents, atenció telefònica. Tècniques de comunicació i atenció al públic. La resolució d'incidents i conflictes en el seu àmbit organitzatiu.

BIBLIOGRAFIA / WEBGRAFIA

<http://www.ias.cat/>

https://apdcat.gencat.cat/ca/documentacio/guies_basiques/Guies-apdcat/Guia-proteccio-de-dades-per-a-pacients/index.html

https://treball.gencat.cat/ca/ambits/seuretat_i_salut_laboral/organitzacio_gestio_activitat_preventiva/

<https://dones.gencat.cat/ca/institut/transparencia/normativa/normativa-sobre-igualtat-efectiva-de-dones-i-homes/>

<https://igualtat.gencat.cat/ca/ambits-dactuacio/violencies-masclistes/normativa-violencia-masclista/>

<https://apdcat.gencat.cat/ca/documentacio/preguntes-frequents/preguntes-per-a-persones-afectades/ambit-sanitari/index.html>

https://ioc.xtec.cat/materials/FP/Recursos/fp_cai_c06_/web/fp_cai_c06_htmlindex/material_pdf.html

Atención psicosocial al paciente/usuario. Autor: José Carlos Martínez García. Editorial Aran.

Lèxic bàsic de conversa sanitària. Institut Català de la Salut:

https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/Professionals/Recursos/altres_recursos_interes/serveis_linguistics/eines_traduccio/enllasos/programes_especials/lexic_basic_de_conversa_sanitaria_ics.pdf