

**AUXILIAR ADMINISTRATIU/VA PER AL DEPARTAMENT DE SISTEMES
INFORMACIÓ DE L'INSTITUT D'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA****TEMARI**

Tema 1.- 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 2.- L'Institut Català de la Salut. L'Institut d'Assistència Sanitària. Organització. Funcions. Parc hospitalari.

Tema 3.- 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 4.- 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 5 .- 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 6.- 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 7.- 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 8.- 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 9.- 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 10.- 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 11.- Estructura i organització de les administracions públiques: L'administració general de l'Estat, l'administració autonòmica i les administracions locals.

Tema 12.- 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 13.- 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 14.- 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.

Tema 15.- Gestió de processos (amb eines de diagramació). Coneixements bàsics sobre la gestió de processos enfocada a la definició i creació de fluxos de treball mitjançant eines de diagramació com Draw.io, incloent la seqüenciació de tasques, l'assignació de responsables i el seguiment dels fluxos, amb l'objectiu de garantir una execució eficient dels processos administratius.

Tema 16.- GLPI: Ús de l'eina GLPI per a la gestió d'incidències i sol·licituds TIC, incloent el registre, seguiment de tiquets i la comunicació amb els usuaris, assegurant una correcta traçabilitat de les peticions.

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.
- 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 Gesti, 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.
- 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_recursos_interes/serveis_linguistics/diccionaris_terminologia/altres_recursos_terminologies/manual_terminologia_sanitaria_basica/documents/terminologia2004.pdf

- Abreviacions sanitàries ICS:
https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/Professionals/Recursos/altres_recursos_interes/serv_eis_linguistics/assessorament_linguistic/documents/abreviacions.pdf
- **GLPI** (gestió d'incidències i sol·licituds TIC). Eina de gestió de serveis TIC que permet el registre, seguiment i resolució d'incidències i sol·licituds, així com la gestió bàsica d'actius tecnològics. S'utilitza per garantir la traçabilitat de les peticions, millorar la comunicació amb els usuaris i facilitar l'organització i el control dels serveis TIC en entorns administratius:
<https://www.glpi-project.org/en/>
- **Draw.io**: Eina de diagramació que permet la creació de diagrames de flux, mapes de processos, organigrames i esquemes funcionals. S'utilitza per a la representació gràfica de processos i fluxos de treball, facilitant la documentació, l'anàlisi i la millora dels procediments en entorns administratius i TIC: <https://www.drawio.com/>