

**TEMARI AUXILIARS ADMINISTRATIUS/VES d'ATENCIÓ USUARI
PER ATENCIÓ ESPECIALITZADA, SALUT MENTAL I ATENCIÓ
PRIMÀRIA DE L'INSTITUT ASSISTÈNCIA SANITÀRIA****TEMARI**

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.
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 i la targeta sanitària individual Cuida'm. Drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària. Pla de Salut. Àrea d'influència sanitària territorial. Hospitals de referència per àrees sanitàries.
3. Atenció sanitària a la ciutadania estrangera. La targeta sanitària europea (TSE) convenis bilaterals.
4. L'Estatut Marc del personal estatutari dels serveis de salut. Normes generals de la llei. Objecte. Àmbit d'aplicació. Normes sobre el personal IAS. Conveni Col·lectiu de treball dels Hospitals d'Aguts, Centres d'Atenció Primària, Centres Sociosanitaris i Centres de Salut Mental concertats amb el Servei Català de la Salut. Principis i criteris d'ordenació del règim estatutari. Classificació del personal. Criteri de classificació. Drets i deures: individuals i col·lectius. Jornada de treball, permisos i llicències. Situacions del personal. Règim disciplinari. Incompatibilitats. Representació, participació i negociació col·lectiva. Els pactes i els acords amb les organitzacions sindicals.
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.
6. Gestió de pacients a l'atenció primària i l'atenció especialitzada. Gestió d'ingressos i altes al centre hospitalari. Terminologia àrea gestió pacients. Registre central d'assegurats. Fitxer mestre de llits. Gestió de pacients a l'àrea d'urgències. Gestió de pacients a l'àrea d'hospitalització. Gestió d'activitat quirúrgica. Gestió de l'atenció ambulatoria. Derivacions intercentre. Transport sanitari.

7. Assegurances i pòlisses. Salut Internacional. Documentació relacionada amb la prestació del servei. Mitjans de cobrament i pagament usuals a l'àmbit sanitari. Documents de cobrament i pagament. Processos administratius de cobrament i pagament a l'àmbit sanitari. Autoritzacions. Sistemes de magatzematge de material sanitari. Classificació dels mitjans materials sanitaris. Inventaris. Normes de seguretat i higiene en magatzems de centres sanitaris. Aplicacions informàtiques per a la gestió i control de magatzem. Atenció sanitària en accidents. Model d'atenció, admissió i gestió de dades administratives
8. La documentació a l'àmbit sanitari. Definició i estructura dels documents. Característiques de la informació. Tipus de documentació: sanitària i no sanitària. Documentació sanitària: clínica i no clínica. La història clínica: característiques i funcions. La història clínica d'atenció primària i d'atenció especialitzada: contingut. La història clínica compartida a Catalunya: HC3. Documentació sanitària intercentres. Arxiu clínic.
9. La Meva Salut. Quins serveis ofereix. Demanar l'alta a La Meva Salut. Accedir a La Meva Salut de fills menors i tutelats. Crear o regenerar la contrasenya. Actualitzar les dades de contacte.
10. 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). Drets ARCOPOL (Accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat de les dades, oblit, limitació del tractament) : Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. Document de voluntats anticipades (DVA): Decret 175/2002, de 25 de juny, pel qual es regula el Registre de voluntats anticipades.
11. La segona opinió mèdica. Decret 125/2007, de 5 de juny, pel qual es regula l'exercici del dret a obtenir una segona opinió mèdica.
12. Especialitats mèdiques i quirúrgiques. Proves diagnòstiques, exploracions complementàries i procediments terapèutics més habituals de cada especialitat mèdica. Condicions necessàries per poder realitzar les diferents proves diagnòstiques i terapèutiques.

- 13.** Origen de la terminologia clínica. Estructura i formació de termes sanitaris. Arrels, prefixos i sufixos en la terminologia sanitària. Abreviatures, sigles i acrònims a la documentació sanitària.
- 14.** 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.
- 15.** Informàtica bàsica: Conceptes fonamentals. Hardware i el software. Sistemes d'emmagatzemament de dades. Sistemes operatius actuals. L'entorn Windows. Internet. Intranet. Correu electrònic: conceptes bàsics, navegadors. Videoconferència.
- 16.** Els sistemes ofimàtics:
- Processadors de text: Word. Principals funcions i utilitats, plantilles i combinació de correspondències.
 - Full de càlcul: concepte, funcionalitats, taules dinàmiques, funcions i gràfics. Gestió de dades. Personalització de l'entorn de treball.
 - Presentacions: concepte i funcionalitats principals.
- 17.** Comprensió i producció de missatges orals. Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica de l'àmbit de la documentació sanitària.
- 18.** Comprensió i emissió de missatges escrits. Comprensió de legislació i/o normativa, manuals tècnics, instruccions i articles professionals i quotidians. Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 19.** El correu electrònic com a eina de comunicació. El llenguatge administratiu. El llenguatge planer. L'exposició positiva. Organització de la redacció. Recursos per organitzar el text. Comunicacions positives. Comunicacions negatives. Comunicacions persuasives. Com escriure un bon correu electrònic.
- 20.** Coneixements prevenció riscos laborals.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES/WEBGRAFIA

- Operacions administratives i documentació sanitària. Autors: A. Escolar, I. Larrañaga. Editorial Macmillan Professional. 2015
- Operacions administratives i documentació sanitària. Autors: Vicenç Gil Hernández, Nuria Jolis Prat. Institut Obert de Catalunya. 2018
- Transport Sanitari: <https://sem.gencat.cat/ca/emergencies-mediques/recursos>
- 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://boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-16673-consolidado.pdf>
- Guia de gestión de los servicios de admisión y documentación clínica. Instituto Nacional de la Salud. 2000
- Anatomofisiología y patologías básicas. Autor: Arturo Ortega. Editorial Altamar
- Curs pràctic de terminología mèdica. Autor: Navarro Acebes, Xavier. Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona
- 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_terminologics/manual_terminologia_sanitaria_basica/documents/terminologia2004.pdf
- Abreviacions sanitàries ICS: https://canalsalut.gencat.cat/web/.content/_Professionals/Recursos/altres_recursos_interes/serveis_linguistics/assessorament_linguistic/documents/abreviacions.pdf
- Atención psicosocial al paciente/usuario. Autor: José Carlos Martínez García. Editorial Aran.

- Aplicaciones informàtiques (Administració). Autors: Ester Puchades; Josefa Ormeño; Carlos Manjavacas; Raúl López. Editorial Editex.
- Get Well Soon! Inglés para Sanidad [1.º] . Autora: M. Milagros Esteban García. Editorial Paraninfo
- 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