

# AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A

## TEMARIO

### Temario transversal

#### Tema 1

-El sistema sanitario integral de utilización pública de Cataluña (SISCAT): concepto. El Plan de salud de Catalunya: principios generales. La empresa pública Instituto Catalán de la Salud. Misión, visión y valores. Los Estatutos del Instituto Catalán de la Salud: naturaleza y adscripción del Instituto Catalán Salud.

#### Tema 2

El Estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud: objeto, ámbito de aplicación, derechos y deberes del personal estatutario. El Estatuto básico del empleado público: objeto y ámbito de aplicación, código de conducta de los empleados públicos. El II Acuerdo de la mesa sectorial de negociación de sanidad sobre las condiciones de trabajo del personal estatutario del Instituto Catalán de la Salud: regulación de la carrera profesional, la dirección por objetivos y la retribución variable.

#### Tema 3

Derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria: derecho de información sanitaria del paciente. Derecho a la intimidad y confidencialidad del paciente. Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal: ámbito de aplicación, conceptos básicos, principios de la protección de datos. Cambios introducidos por el Reglamento General de Protección de Datos, 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016: Disposiciones y Principios. La figura del Delegado de protección de datos (artículos 37, 38 y 39).

#### Tema 4

Ley de prevención de riesgos laborales: conceptos básicos, derechos y obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo. Funciones del Servicio de prevención. Organización de recursos para las actividades preventivas. Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso sexual, en razón de sexo, de la orientación sexual y/o de la identidad sexual en la Administración de la Generalidad de Cataluña.

#### Tema 5

Ley 17/2015, del 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres: objeto y finalidades. Principios de actuación de los poderes públicos. Ley 5/2008, del 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista: objeto y finalidad.

## Tema 6

Calidad: concepto y definición. Calidad técnica y calidad percibida: concepto. El ciclo de mejora continua: planificar, implantar, evaluar y activar (ciclo PDCA). Resolución de problemas: el diagrama causa-efecto.

## Tema 7

Competencias digitales. Ofimática, intranet, internet, correo electrónico, en relación con el tratamiento de los datos y las funciones asistenciales.

### Temario específico para la categoría de auxiliar administrativo/iva

#### 1 Competencias en organización del trabajo en instituciones sanitarias

- Saber atender la ciudadanía, de acuerdo con su ámbito de actuación, aplicando criterios de calidad, de servicio y los procedimientos internos de facturación a terceros, libre elección de EAP, tarjeta sanitaria individual, y acceso a la documentación clínica, con el fin de canalizar con eficacia y rapidez sus peticiones.
- Realizar los trámites establecidos en relación con los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) en materia de protección de datos de carácter personal, de acuerdo con el protocolo elaborado por el Instituto Catalán de la Salud.
- Saber canalizar las comunicaciones orales, telefónicas o telemáticas, internas o externas del Instituto Catalán de la Salud hacia los destinatarios adecuados, aplicando los procedimientos internos de atención al ciudadano y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez las peticiones.
- Saber gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas, documentos y/o correspondencia convencional o electrónica y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales y los procedimientos internos, para optimizar la circulación y la disponibilidad de la información.
- Aplicar los criterios básicos de gestión de la documentación más habitual en los centros sanitarios del Instituto Catalán de la Salud, en el ámbito de la atención al ciudadano, como el consentimiento informado o las voluntades anticipadas.
- Saber aplicar los criterios de organización de archivos o de carpetas de documentación telemáticos habituales en los centros sanitarios, de acuerdo con los procedimientos y las normas establecidas, para facilitar la recuperación y el acceso posterior rápido y seguro.
- Realizar los trámites de acceso y reproducción de la documentación, en apoyo convencional y/o digital, aplicando los procedimientos internos y las normas legales referentes a la conservación, seguridad y confidencialidad de la información, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.

- Saber tratar documentos a partir de originales o borradores, utilizando aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o presentaciones, de acuerdo con los criterios establecidos y las normas de imagen corporativa.
- Elaborar tablas y gráficos según la documentación aportada, utilizando aplicaciones informáticas de hoja de cálculo o de otros, con el fin de obtener los resultados esperados de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Saber obtener los documentos de trabajo a través de las utilidades informáticas disponibles, para transmitirlos a destinatarios internos con eficacia en el formato, cantidad y calidad requeridos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas.
- Utilizar las competencias en tecnologías de la información y la comunicación con el fin de tratar la información gráfica, sonora e imágenes fijas y en movimiento.

### ***Conocimientos en organización del trabajo en instituciones sanitarias***

**1.1** Atención a la ciudadanía. Atención integral: personal, telefónica, escrita. Atención al público culturalmente diverso. Iniciativas, reclamaciones, quejas, sugerencias, agradecimientos y peticiones. Habilidades sociales y comunicativas. El ciudadano como centro del sistema sanitario catalán. El derecho a la información y a la confidencialidad. Los derechos ARCO.

**1.2** Derecho de prestación de servicios de forma individual y colectiva: libre elección de equipo de atención primaria, de profesional de medicina de familia y de pediatría. El derecho a obtener una segunda opinión médica. El derecho a la atención sanitaria pública: la condición de asegurado y beneficiario del asegurado. Acceso de los ciudadanos extranjeros empadronados a Cataluña. La tarjeta sanitaria individual: regulación y derecho a obtenerla. La tarjeta sanitaria europea. La facturación a terceros de actividades no cubiertas por el sistema sanitario público: supuestos y conceptos de facturación.

**1.3** La documentación clínica: la historia clínica administrativa; la terminología sanitaria más habitual en la documentación clínica y la trazabilidad de la historia clínica.

**1.4** Técnicas de gestión y control de archivo y documentación clínica. Gestión, conservación y destrucción de documentos. Gestión de documentos electrónicos.

**1.5** Las administraciones públicas y la sociedad de la información. La administración electrónica en Cataluña. La firma electrónica. El certificado digital. Registro telemático y tramitación de procedimientos administrativos mediante Internet. Ventanilla electrónica. Sistemas de información en el Instituto Catalán de la Salud en procesos asistenciales y de apoyo administrativo.

**1.6** Organización, método de trabajo y circuitos administrativos. Los servicios de información administrativa.

**1.7** Ofimática: 1) Procesadores de texto (Microsoft Word): conceptos, funcionalidades, plantillas, combinación de correspondencia. 2) Base de datos (Microsoft Access): concepto y funcionalidades. Hoja de cálculo (Microsoft Excel): concepto y funcionalidades. Presentaciones (Microsoft PowerPoint): concepto y funcionalidades principales. Correo electrónico: conceptos básicos, agendas, listas de

distribución. Navegadores. Búsqueda de información. (Competencias ACTIC C4, C6, C7 y C8 nivel medio.)

**1.8** Competencias en tecnologías de la información y la comunicación (herramientas 2.0): buscar información en la red, descargarla y almacenarla; distinguir los diferentes recursos de comunicación que ofrece Internet (conceptos básicos de los chats, blogs y las plataformas virtuales de telecomunicación - Moodle-, y aplicaciones en línea en entornos colaborativos); obtención, tratamiento y traspaso de información gráfica, sonora y de imágenes fijas y en movimiento (conceptos básicos de identificación de los principales tipos y formatos digitales de imagen, sonido y vídeo; obtención y almacenaje de imágenes digitales fijas o en movimiento). (Competencia ACTIC C3: navegación y comunicación mundo digital nivel medio).

## **2** Competencias en organización en el ámbito de la Administración pública

- Aplicar los procedimientos y criterios establecidos en relación con los derechos y deberes de la ciudadanía en la relación con la administración y, en particular, con las instituciones sanitarias.
- Informar a los ciudadanos, de acuerdo con las instrucciones previamente establecidas, sobre el procedimiento y los actos administrativos derivados de la actividad sanitaria.

### ***Conocimientos en organización en el ámbito de la Administración pública***

**2.1** Derechos y deberes de la ciudadanía. Principios rectores. Organización administrativa de la Generalidad de Cataluña. Principios generales. La competencia administrativa: concepto y alteraciones. El sector público empresarial. Los consorcios y las fundaciones.

**2.2** La Administración Pública: conceptos y principios. El derecho administrativo: ámbito de aplicación, principios generales, jerarquía. El reglamento: concepto y clases. Fundamentos y límites de la potestad reglamentaria. Los órganos administrativos: competencias. Abstención y recusación. Los interesados: conceptos. Derechos de los ciudadanos en el procedimiento administrativos.

**2.3** El acto administrativo: concepto y clases. Elementos. La motivación y la forma. La notificación y publicación. El silencio administrativo y actos presuntos. Eficacia. Nulidad y anulabilidad.

**2.4** El procedimiento administrativo: concepto y clases. Fases. Los plazos administrativos. El trámite de audiencia. Revisión de los actos en vía administrativa: revisión de oficio. Obligaciones de resolver. Los recursos administrativos: concepto y clases.

## **3** Competencias en gestión de personal estatutario

- Transcribir los documentos, materiales y otros elementos necesarios en la selección y formación del personal estatutario, atendiendo los procedimientos del Instituto Catalán de la Salud, para contribuir en su gestión eficaz.
- Saber realizar las tareas administrativas para la confección del nombramiento y la formalización del pago de retribuciones siguiendo las instrucciones previamente establecido, de acuerdo con la normativa vigente.

- Saber transcribir informes a partir de los datos obtenidos en los procedimientos internos de control de asistencia, absentismo y otras incidencias, relativas al desarrollo de la actividad laboral de los profesionales, con el fin de dar apoyo a la toma de decisiones del responsable.

### ***Conocimientos en gestión de personal estatutario***

**3.1** Provisión, selección y promoción interna. Movilidad voluntaria del personal. El sistema retributivo de personal estatutario del Instituto Catalán de la Salud: Retribuciones básicas y complementarias.

**3.2** Jornada de trabajo, permisos y licencias. Situaciones del personal estatutario. Régimen disciplinario Incompatibilidades. Representación, participación y negociación colectiva.

**3.3** El sistema de Seguridad Social. Régimen general de la Seguridad Social. Afiliaciones: altas y bajas, plazos.

### **4** Competencias en gestión económica y financiera

- Llevar a cabo las tareas administrativas vinculadas a los procesos contables, presupuestarios y los procedimientos de compras de material, equipamiento y servicios.

### ***Conocimientos en gestión económica y financiera***

**4.1** La contabilidad pública: conceptos generales. La contabilidad de las empresas públicas. Ideas básicas y generales de contabilidad financiera y presupuestaria. Elementos de la contabilidad del Instituto Catalán de la Salud.

**4.2** El presupuesto del Instituto Catalán de la Salud en el marco del presupuesto de la Generalidad de Cataluña. El control financiero permanente. Documentos contables y presupuestarios. El control presupuestario.

**4.3** La contratación administrativa en el sector público. Clases de contratos.

### **5** Conocimientos en Prevención de riesgos laborales

**5.1** Riesgos en el ámbito sanitario. Factores de riesgo específicos asociados a la seguridad: incendios y explosión, productos químicos, seguridad vial y equipos de trabajo. Actuaciones en caso de emergencia: incendios. Factores de riesgo ergonómicos: trabajo con pantallas de visualización. Factores de riesgo psicológico y social. Organización del trabajo. Jornadas prolongadas y turnos. Técnicas para afrontar el estrés. Situaciones de violencia.

### ***Perfil competencial***

Adecuación al cambio y flexibilidad. Orientación al servicio. Trabajo en equipo y cooperación. Capacidad resolutoria y toma de decisiones. Comunicación y persuasión. Mejora y aprendizaje permanentes.