

atención al ciudadano. Aspectos generales. La ventanilla única.

Tema 9. Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal: Datos especialmente protegidos. Datos relativos a la salud. Seguridad de los datos. Deber de secreto.

Tema 10. La Tarjeta Sanitaria del Servicio Andaluz de Salud. Características fundamentales. Alcance y contenido. Uso telemático de la Tarjeta.

Tema 11. La Red Corporativa de la Junta de Andalucía. Funcionalidades de los servicios de voz, móvil y datos.

Tema 12. La comunicación como atención al ciudadano. Tipos de comunicación. La escucha activa. La retroalimentación. Fallos en la comunicación. Perfil del informador público. La comunicación no verbal. Reglas básicas en el trato con los clientes. La insatisfacción de los usuarios: identificación de causas y formas de abordar las reclamaciones.

Tema 13. La comunicación con usuarios discapacitados.

Tema 14. La comunicación telefónica: Elementos y funcionalidades. Terminales telefónicos, centralitas telefónicas digitales, consolas de operadora, telefonía inalámbrica.

Tema 15. Los sistemas de seguridad de las centralitas. Principios de confidencialidad. Seguridad dinámica: Principio de confidencialidad. Seguridad estática: los sistemas propios y los de alimentación ininterrumpida.

Tema 16. Centralitas telefónicas: Características y funcionamiento.

Tema 17. Sistema de transmisión de voz y datos: Conceptos generales.

Tema 18. Equipos de buscapersonas: Características y funcionamiento. La telefonía móvil. Nociones fundamentales sobre funcionamiento y manejo. Mensajes SMS y MMS.

Tema 19. Repetidores, redes y mallas. Medios de transmisión.

Tema 20. La selección en las comunicaciones. Tonos de información. Sistemas telefónicos.

Tema 21. Tarificación: Conocimiento y utilización de las diferentes tarifas telefónicas.

Tema 22. Medios de localización telefónica a usuarios del Sistema Sanitario. Tipos de guías telefónicas existentes y manejo de las mismas.

Tema 23. Planes de Autoprotección. Medios de Protección. Centralización de alarmas. Comunicaciones de emergencias: secuencia de actuación.

Tema 24. Informática a nivel de usuario. Conceptos básicos: Sistemas operativos, el procesador de textos Word. Intranet. Internet.

Tema 25. Prevención de riesgos laborales. Riesgos laborales específicos en las funciones de telefonista, medidas de protección individuales y colectivas. Seguridad y salud en trabajos con equipos que incluyen pantallas de visualización.

*RESOLUCIÓN de 19 de junio de 2007, de la Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional del Servicio Andaluz de Salud, por la que se aprueban y publican los nuevos programas de materias que habrán de regir las pruebas selectivas para el acceso a la categoría de Personal Sanitario Grupo D: Auxiliar de Enfermería del Servicio Andaluz de Salud.*

La constante evolución de las distintas profesiones del ámbito sanitario, la adaptación a las nuevas tecnologías, la implantación de nuevos procesos en el Servicio Andaluz de Salud y las nuevas demandas y necesidades, tanto sociales como del propio sistema sanitario, hacen necesaria la aprobación de nuevos programas que habrán de regir las pruebas selectivas para el acceso a la categoría de Personal Sanitario Grupo D: Auxiliar de Enfermería del Servicio Andaluz de Salud.

En virtud de lo anterior, y en uso de las atribuciones que tiene conferidas en el Decreto 136/2001, de 12 de junio (BOJA núm. 80 de 14 de julio), por el que se regulan los sistemas de selección del personal estatutario y de provisión de plazas básicas en los Centros Sanitarios del Servicio Andaluz de Salud, y en el Decreto 241/2004, de 18 de mayo (BOJA núm. 99, de 21 de mayo), de Estructura Orgánica Básica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud esta Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional.

## R E S U E L V E

Primero. Aprobar y publicar, para general conocimiento, los nuevos programas de materias que regirán las pruebas selectivas para el acceso a la categoría de Personal Sanitario Grupo D: Auxiliar de Enfermería del Servicio Andaluz de Salud.

Segundo. La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 19 de junio de 2007.- El Director General, Rafael Burgos Rodríguez.

### PROGRAMA PARA EL PERSONAL SANITARIO DE GRUPO D: AUXILIAR DE ENFERMERIA.

Tema 1. La Constitución Española: Principios fundamentales. Derechos y deberes fundamentales. El Derecho a la protección de la salud.

Tema 2. El Estatuto de Autonomía para Andalucía: El Parlamento de Andalucía. Los órganos de gobierno de la Junta de Andalucía. Funciones y estructuras. Competencias en materia de salud.

Tema 3. Ley General de Sanidad. Fundamentos, características, competencias de la Administraciones Públicas. Organización general del sistema Sanitario Público. La Ley 2/98 de Salud de Andalucía: Principios generales, derechos y deberes de los ciudadanos. III Plan Andaluz de Salud: Líneas prioritarias de actuación. II Plan de Calidad: Procesos estratégicos.

Tema 4. Estructura, organización y competencias de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud. Niveles asistenciales: Ordenación de la Asistencia Primaria y Asistencia Especializada en Andalucía. Continuidad asistencial entre ambos niveles.

Tema 5. Estatuto Marco de Personal Estatutario de los Servicios de Salud. (I) Clasificación del personal. Derechos y deberes. Adquisición y pérdida de la condición de personal estatutario. Provisión de plazas, selección y promoción interna. Movilidad del Personal.

Tema 6. Estatuto Marco de Personal Estatutario de los Servicios de Salud. (II) Criterios generales de la carrera profesional. Retribuciones. Jornadas de trabajo, permisos y licencias. Situaciones del Personal Estatutario. Régimen disciplinario. Incompatibilidades. Representación, participación y negociación colectiva.

Tema 7. Ley de Prevención Riesgos Laborales. Conceptos básicos. Organización de la prevención de riesgos laborales en el Servicio Andaluz de Salud: Las Unidades de Prevención en los Centros Asistenciales del Servicio Andaluz de Salud. Derechos y obligaciones en materia de seguridad en el trabajo.

Tema 8. Trabajo en equipo: Concepto de equipo, equipo multidisciplinar, el proceso de integración, consenso, motivación-incentivación y aprendizaje.

Tema 9. Comunicación: Concepto y tipos de comunicación. Habilidades para la comunicación. La empatía y la escucha activa. Control del estrés.

Tema 10. Principios fundamentales de la Bioética: Dilemas éticos. Normas legales de ámbito profesional. El secreto profesional: Concepto y regulación jurídica.

Tema 11. Infecciones Nosocomiales: Definición, cadena epidemiológica, barreras higiénicas. Tipos y Medidas de aislamiento. Importancia del lavado de manos.

Tema 12. Gestión de residuos sanitarios: Definición, clasificación, transporte, eliminación y tratamiento.

Tema 13. Conceptos generales de higiene hospitalaria. Antisépticos/desinfectantes. Esterilización. Métodos de esterilización según tipo de material. Tipos de controles. Manipulación y conservación del material estéril.

Tema 14. Muestras biológicas: Concepto de muestra, diferentes tipos de muestras biológicas. Procedimientos de toma de muestras, manipulación, transporte y conservación.

Tema 15. Atención y cuidados del paciente en las necesidades de Higiene: Concepto, higiene general y parcial, higiene del paciente encamado y situaciones especiales.

Tema 16. Atención y cuidados del paciente en las necesidades de Eliminación: Diuresis y defecación: factores que afectan a la defecación, tipos de enemas, administración de enemas. Conocimiento y actividades de colaboración para la realización de los sondajes del aparato urinario, digestivo y rectal.

Tema 17. Atención y cuidados del paciente en las necesidades de Alimentación: Clasificación de alimentos, dietas, vías de alimentación. Manipulación y administración de alimentos (nutrición enteral...).

Tema 18. Atención y cuidados del paciente en las necesidades de Movilización. Movilidad e inmovilidad física, factores que afectan la movilidad. Técnicas de ayuda a la deambulación. Movilizaciones del sistema músculo esquelético. Posiciones corporales. Procedimientos de traslado del paciente. Riesgo de caídas, medidas preventivas. Uso correcto dispositivos de ayuda.

Tema 19. Reanimación cardio-pulmonar básica, soporte vital básico. Concepto de urgencia y prioridad. Carro de parada: reposición y mantenimiento del material.

Tema 20. Medicamentos: tipos de medicamentos, vías de administración, precauciones previas, durante y tras la administración. Conservación y almacenaje de los medicamentos.

Tema 21. Atención y cuidados de las Úlceras por presión: Concepto, factores de riesgo. Localización. Etiología. Medidas de prevención. Movilización y cambios posturales.

Tema 22. Atención y preparación del paciente para una exploración o intervención quirúrgica: Posiciones anatómicas. Atención en las fases: pre-operatorio, intervención y post-operatorio.

Tema 23. Atención y cuidados al paciente de Salud Mental en los ámbitos hospitalario y comunitario: Concepto de Trastorno Mental Grave, cuidados de necesidades básicas durante la hospitalización y en atención domiciliaria al paciente y familia cuidadora.

Tema 24. Atención y cuidados en el anciano: Concepto de ancianidad, cambios físicos asociados con el envejecimiento. Apoyo a la promoción de la salud y educación sanitaria. Medidas de apoyo a la persona cuidadora del anciano dependiente.

Tema 25. Atención y cuidados del paciente en situación terminal/cuidados paliativos y persona cuidadora. Duelo, tipo y manifestaciones, apoyo al cuidador principal y familia. Cuidados post-mortem.

*RESOLUCIÓN de 19 de junio de 2007, de la Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional del Servicio Andaluz de Salud, por la que se aprueban y publican los nuevos programas de materias que habrán de regir las pruebas selectivas para el acceso a determinadas categorías de Personal de Gestión y Servicios Grupo E: Celador, Personal de Lavandería-Planchado, Peón y Pinche del Servicio Andaluz de Salud.*

La constante evolución de las distintas profesiones del ámbito sanitario, la adaptación a las nuevas tecnologías, la im-

plantación de nuevos procesos en el Servicio Andaluz de Salud y las nuevas demandas y necesidades, tanto sociales como del propio sistema sanitario, hacen necesaria la aprobación de nuevos programas que habrán de regir las pruebas selectivas para el acceso a determinadas categorías de Personal de Gestión y Servicios Grupo E: Celador, Personal de Lavandería-Planchado, Peón y Pinche del Servicio Andaluz de Salud.

En virtud de lo anterior, y en uso de las atribuciones que tiene conferidas en el Decreto 136/2001, de 12 de junio (BOJA núm. 80 de 14 de julio), por el que se regulan los sistemas de selección del personal estatutario y de provisión de plazas básicas en los Centros Sanitarios del Servicio Andaluz de Salud, y en el Decreto 241/2004, de 18 de mayo (BOJA núm. 99, de 21 de mayo), de Estructura Orgánica Básica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud esta Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional.

## RESUME

Primero. Aprobar y publicar, para general conocimiento, los nuevos programas de materias que regirán las pruebas selectivas para el acceso a determinadas categorías de Personal de Gestión y Servicios Grupo D: Celador, Personal de Lavandería-Planchado, Peón y Pinche del Servicio Andaluz de Salud.

Segundo. La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 19 de junio de 2007.- El Director General, Rafael Burgos Rodríguez.

## PROGRAMA PARA LAS CATEGORIAS DE PERSONAL DE GESTION Y SERVICIOS GRUPO E

### Temas comunes a todas las categorías

Tema 1. La Constitución Española: Principios fundamentales. Derechos y deberes fundamentales. El Derecho a la protección de la salud.

Tema 2. El Estatuto de Autonomía para Andalucía: El Parlamento de Andalucía. Los Órganos de Gobierno de la Junta de Andalucía. Funciones y estructuras. Competencias en materia de salud.

Tema 3. Ley General de Sanidad. Fundamentos, características, competencias de las Administraciones Públicas. Organización general del sistema Sanitario Público.

Tema 4. La Ley 2/98 de Salud de Andalucía: Principios Generales. Derechos y deberes de los ciudadanos. III Plan Andaluz de Salud: Líneas prioritarias de actuación. II Plan de Calidad: Procesos Estratégicos.

Tema 5. Estructura, organización y competencias de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud.

Tema 6. Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud: Clasificación del personal. Derechos y deberes. Jornadas de trabajo, permisos y licencias. Régimen Disciplinario.

Tema 7. Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Conceptos básicos. Organización de la prevención de riesgos laborales en el Servicio Andaluz de Salud: Las Unidades de Prevención en los Centros Asistenciales del Servicio Andaluz de Salud. Derechos y obligaciones en materia de seguridad en el trabajo.

### CATEGORIA DE CELADOR

#### Temas específicos

Tema 8. Visión general del Celador como profesional del Sistema Sanitario Público. Los profesionales y la sanidad. El trabajo