



TEMARIO ESPECÍFICO (Bloque I)
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Ed. 2019



TEMARIO ESPECÍFICO (Bloque I)
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Ed. 2019

© Beatriz Carballo Martín (coord.)
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.
ISBN: 978-84-942320-5-3
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (Servicios de Salud)
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

*Prohibido su uso fuera de las condiciones
de acceso on-line o venta*

TEMARIO ESPECÍFICO

Bloque I

Tema 10.- Biobancos del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Ordenación administrativa y funcional de los servicios de Salud Mental.

Tema 11.- La selección de personal temporal en el Servicio Andaluz de Salud. El Pacto de Mesa Sectorial de Sanidad y la convocatoria sobre sistema de selección de personal estatutario temporal para puestos básicos en el Servicio Andaluz de Salud. Convocatoria del proceso de selección de personal temporal del Cuerpo Superior Facultativo de Instituciones Sanitarias de la Junta de Andalucía, especialidades Farmacia y Veterinaria.

Tema 12.- Prevención de Riesgos Laborales. Riesgos Laborales específicos en el desempeño de las funciones del Auxiliar Administrativo.

Tema 13.- La Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público: Ámbito de aplicación y principios generales. Los órganos administrativos. Competencia. Abstención y recusación. Principios de la potestad sancionadora. Principios de la responsabilidad patrimonial. La sede electrónica. Archivo electrónico de documentos. La Ley 39/2015, del Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas: Ámbito de aplicación. Los interesados: concepto. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. El Registro Electrónico General. Términos y plazos.

Tema 14.- El acto administrativo: concepto, clases y requisitos. La notificación y la publicación. La obligación de resolver: el silencio administrativo. La eficacia de los actos. Nulidad y anulabilidad. Revisión de los actos en vía administrativa: la revisión de oficio y los recursos administrativos: clases y regulación.

Tema 15.- El procedimiento administrativo común: Concepto y especialidades. Derechos de los interesados en el procedimiento. Tramitación simplificada y tramitación ordinaria. Fases: iniciación, ordenación, instrucción y finalización.

Tema 16.- Creación de documentos. Uso no sexista del lenguaje administrativo. Documentos originales, copias y archivos. El archivo de los documentos administrativos. El derecho de acceso a los documentos administrativos.

Tema 17.- Atención a la Ciudadanía (I). Las relaciones entre la administración sanitaria y los ciudadanos en el Servicio Andaluz de Salud. La información administrativa. Las sugerencias y reclamaciones. La presentación de escrito y comunicaciones y los registros de documentos. Conceptos de presentación, recepción, entrada y salida de documentos.

Tema 18.- Atención a la Ciudadanía (II). Manual de estilo del Servicio Andaluz de Salud. Valores y principios. Habilidades sociales y comunicación. El Ciudadano como centro de nuestro Sistema Sanitario. La comunicación como herramienta de trabajo. Estilos de comunicación. El derecho a la información y a la confidencialidad.

Tema 19.- Atención a la Ciudadanía (III). Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Derechos de prestación de servicios de manera individual o colectiva: libre elección de facultativo y centro sanitario, segunda opinión. Derechos de participación. Garantía del plazo de respuesta quirúrgica en procesos asistenciales y primeras consultas especializadas. Declaración y registro de voluntad vital anticipada.

-o-o-o0o-o-o-

TEMA 10.- BIOBANCOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE ANDALUCÍA. ORDENACIÓN ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL.

1.- BIOBANCOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE ANDALUCÍA

1.1.- CONCEPTO DE BIOBANCO Y REGULACIÓN GENERAL

La definición legal de «biobanco» es la del establecimiento público o privado, sin ánimo de lucro, que acoge una colección de muestras biológicas concebida con fines diagnósticos o de investigación biomédica y organizada como una unidad técnica con criterios de calidad, orden y destino.

En la práctica, un biobanco es una plataforma de apoyo a la investigación que actúa de nexo de unión entre donantes, clínicos e investigadores con el propósito de asegurar un tratamiento seguro y eficaz de las muestras biológicas y datos asociados. Su finalidad sería, por tanto, potenciar y facilitar estudios en diferentes áreas de la investigación biomédica, siendo fundamentales para el desarrollo de la medicina personalizada.

Su definición describe perfectamente el concepto de biobanco como plataforma de alto valor estratégico que reúne en un repositorio integrado diversas colecciones de muestras biológicas de gran variedad de patologías que han sido recopiladas con una voluntad de cesión. Especialmente en el ámbito hospitalario, el biobanco se concibe como una estructura de apoyo a la investigación biomédica que facilita la conexión entre lo asistencial y la investigación más básica que precisa de muestras biológicas, abriendo así la oportunidad a la traslación o aplicabilidad de la misma.

Para el adecuado funcionamiento de los biobancos hospitalarios se precisa la implicación de múltiples servicios del hospital que se responsabilicen de los procesos de recogida, procesamiento, almacenamiento y cesión de muestras biológicas, así como de la obtención y organización de los datos clínicos asociados, con el fin de que las muestras recopiladas sean de máxima utilidad para la investigación biomédica. Una de las características inherentes a los biobancos es la de garantizar la calidad y la trazabilidad de las muestras almacenadas, asegurando que el rendimiento obtenido a partir de las mismas sea el máximo. Finalmente, los biobancos deben velar por el cumplimiento de todos los aspectos ético-legales previstos en la legislación vigente, preservando la confidencialidad y la voluntad de los donantes.

Los biobancos están regulados a nivel estatal por la Ley 14/2007, de 3 de julio, de Investigación Biomédica, que tiene por objeto regular, con pleno respeto a la dignidad e identidad humanas y a los derechos inherentes a la persona, la investigación biomédica y, en particular:

- a) Las investigaciones relacionadas con la salud humana que impliquen procedimientos invasivos.
- b) La donación y utilización de ovocitos, espermatozoides, preembriones, embriones y fetos humanos o de sus células, tejidos u órganos con fines de investigación biomédica y sus posibles aplicaciones clínicas.

TEMA 11.- LA SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL EN EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD. EL PACTO DE MESA SECTORIAL DE SANIDAD Y LA CONVOCATORIA SOBRE SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL ESTATUTARIO TEMPORAL PARA PUESTOS BÁSICOS EN EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD. CONVOCATORIA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL DEL CUERPO SUPERIOR FACULTATIVO DE INSTITUCIONES SANITARIAS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, ESPECIALIDADES FARMACIA Y VETERINARIA.

1.- LA SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL EN EL SAS

El Estatuto Marco del personal estatutario de los Servicios de Salud prevé la existencia de dos clases de personal en cuanto a la duración de su vinculación: el personal estatutario fijo y el personal estatutario temporal.

Es personal estatutario fijo el que, una vez superado el correspondiente proceso selectivo, obtiene un nombramiento para el desempeño con carácter permanente de las funciones que de tal nombramiento se deriven.

No obstante, por razones de necesidad, de urgencia o para el desarrollo de programas de carácter temporal, coyuntural o extraordinario, los servicios de salud podrán nombrar personal estatutario temporal.

Los nombramientos de personal estatutario temporal podrán ser de interinidad, de carácter eventual o de sustitución.

El nombramiento de carácter interino se expedirá para el desempeño de una plaza vacante de los centros o servicios de salud, cuando sea necesario atender las correspondientes funciones.

Se acordará el cese del personal estatutario interino cuando se incorpore personal fijo, por el procedimiento legal o reglamentariamente establecido, a la plaza que desempeñe, así como cuando dicha plaza resulte amortizada.

El nombramiento de carácter eventual se expedirá en los siguientes supuestos:

- a) Cuando se trate de la prestación de servicios determinados de naturaleza temporal, coyuntural o extraordinaria.
- b) Cuando sea necesario para garantizar el funcionamiento permanente y continuado de los centros sanitarios.
- c) Para la prestación de servicios complementarios de una reducción de jornada ordinaria.

TEMA 12.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. RIESGOS LABORALES ESPECÍFICOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.

1.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1.1.- INTRODUCCIÓN

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

De la presencia de España en la Unión Europea se deriva, por consiguiente, la necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. Buena prueba de ello fue la modificación del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea por la llamada Acta Única, a tenor de cuyo artículo 118 A) los Estados miembros vienen, desde su entrada en vigor, promoviendo la mejora del medio de trabajo para conseguir el objetivo antes citado de armonización en el progreso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Este objetivo se ha visto reforzado en el Tratado de la Unión Europea mediante el procedimiento que en el mismo se contempla para la adopción, a través de Directivas, de disposiciones mínimas que habrán de aplicarse progresivamente.

Consecuencia de todo ello ha sido la creación de un acervo jurídico europeo sobre protección de la salud de los trabajadores en el trabajo. De las Directivas que lo configuran, la más significativa es, sin duda, la 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) transpone al Derecho español la citada Directiva, al tiempo que incorpora al que será nuestro cuerpo básico en esta materia disposiciones de otras Directivas cuya materia exige o aconseja la transposición en una norma de rango legal, como son las Directivas 92/85/CEE, 94/33/CEE y 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad y de los jóvenes y al tratamiento de las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal. Así pues, el mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 de nuestra ley de leyes y la comunidad jurídica establecida por la Unión Europea en esta materia configuran el soporte básico en que se asienta la LPRL. Junto a ello, los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo a partir de la ratificación del Convenio 155, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, enriquecen el contenido del texto legal al incorporar sus prescripciones y darles el rango legal adecuado dentro de nuestro sistema jurídico.

TEMA 13.- LA LEY 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO: ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES. LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS. COMPETENCIA. ABSTENCIÓN Y RECUSACIÓN. PRINCIPIOS DE LA POTESTAD SANCIONADORA. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL. LA SEDE ELECTRÓNICA. ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS. LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: ÁMBITO DE APLICACIÓN. LOS INTERESADOS: CONCEPTO. DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. EL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL. TÉRMINOS Y PLAZOS.

1.- LA LEY 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO

1.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES

La necesidad de dotar al sistema legal de un derecho administrativo sistemático, coherente y ordenado, de acuerdo con el proyecto general de mejora de la calidad normativa inspiró al legislador para la elaboración de dos leyes: una, reguladora del procedimiento administrativo, que integraría las normas que rigen la relación de los ciudadanos con las Administraciones. Otra, comprensiva del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, donde se incluirían las disposiciones que disciplinan el sector público institucional. Con ello, se aborda una reforma integral de la organización y funcionamiento de las Administraciones articulada en dos ejes fundamentales: la ordenación de las relaciones *ad extra* de las Administraciones con los ciudadanos y empresas, y la regulación *ad intra* del funcionamiento interno de cada Administración y de las relaciones entre ellas.

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, responde al segundo de los ejes citados, y abarca, por un lado, la legislación básica sobre régimen jurídico administrativo, aplicable a todas las Administraciones Públicas; y por otro, el régimen jurídico específico de la Administración General del Estado, donde se incluye tanto la llamada Administración institucional, como la Administración periférica del Estado. Esta Ley contiene también la regulación sistemática de las relaciones internas entre las Administraciones, estableciendo los principios generales de actuación y las técnicas de relación entre los distintos sujetos públicos. Queda así sistematizado el ordenamiento de las relaciones *ad intra* e *inter* Administraciones, que se complementa con su normativa presupuestaria, destacando especialmente la Ley Orgánica 2/2012, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, la Ley 47/2003, General Presupuestaria y las leyes anuales de Presupuestos Generales del Estado.

Objeto.- La Ley 40/2015 establece y regula las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas, los principios del sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas y de la potestad sancionadora, así como la organización y funcionamiento de la Administración General del Estado y de su sector público institucional para el desarrollo de sus actividades.

TEMA 14.- EL ACTO ADMINISTRATIVO: CONCEPTO, CLASES Y REQUISITOS. LA NOTIFICACIÓN Y LA PUBLICACIÓN. LA OBLIGACIÓN DE RESOLVER: EL SILENCIO ADMINISTRATIVO. LA EFICACIA DE LOS ACTOS. NULIDAD Y ANULABILIDAD. REVISIÓN DE LOS ACTOS EN VÍA ADMINISTRATIVA: LA REVISIÓN DE OFICIO Y LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS: CLASES Y REGULACIÓN.

1.- EL ACTO ADMINISTRATIVO

1.1.- CONCEPTO DE ACTO ADMINISTRATIVO

Puede definirse al acto administrativo como cualquier declaración de voluntad, de deseo, de conocimiento o de juicio realizada por un órgano de la Administración Pública en el ejercicio de una potestad administrativa. Y también, de una forma más breve, como acto jurídico realizado por la Administración con arreglo al Derecho Administrativo. O como toda declaración jurídica, unilateral y ejecutiva, en virtud de la cual la Administración tiende a crear, reconocer, modificar o extinguir situaciones jurídicas objetivas.

La Ley 39/2015 no da un concepto de acto administrativo, si bien el art. 34 da por sentada su existencia cuando manifiesta que *“Los actos administrativos que dicten las Administraciones Públicas, bien de oficio o a instancia del interesado, se producirán por el órgano competente ajustándose a los requisitos y al procedimiento establecido”,* añadiendo que *“El contenido de los actos se ajustará a lo dispuesto por el ordenamiento jurídico y será determinado y adecuado a los fines de aquéllos”.*

Establecido el concepto, se pueden señalar las siguientes características de los actos administrativos:

1ª.- El acto administrativo es un acto jurídico: consiste en una declaración, lo que excluye las actividades materiales de la Administración (actividades instrumentales como una llamada por teléfono, un requerimiento de documentación, el otorgamiento de un plazo, etc).

2ª.- La declaración puede ser de voluntad, de juicio, de conocimiento y de deseo:

-Entre las declaraciones de conocimiento se pueden citar los actos consultivos, los informes, los actos de intervención y fiscalización financiera, etc.

-Entre las declaraciones de conocimiento están los certificados, las anotaciones o registro de títulos, los levantamientos de actas, etc.

-Como declaraciones de deseo, las propuestas o peticiones de un órgano a otro.

3ª.- El acto administrativo ha de proceder de una Administración, lo que implica que no puedan ser considerados actos administrativos:

TEMA 15.- EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN: CONCEPTO Y ESPECIALIDADES. DERECHOS DE LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO. TRAMITACIÓN SIMPLIFICADA Y TRAMITACIÓN ORDINARIA. FASES: INICIACIÓN, ORDENACIÓN, INSTRUCCIÓN Y FINALIZACIÓN.

1.- EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN: CONCEPTO Y CLASES

1.1.- CONCEPTO Y NATURALEZA

DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO: La definición habitual puede ser bien el método para ejecutar algunas cosas, o bien la actuación que se lleva a cabo mediante trámites administrativos o judiciales.

DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: La Exposición de Motivos de la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958 lo definió como *“cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin”*. Y de una forma más concisa, el artículo 105.c) CE lo define indirectamente como *“procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos”*.

Recientemente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo define como el conjunto ordenado de trámites y actuaciones formalmente realizadas, según el cauce legalmente previsto, para dictar un acto administrativo o expresar la voluntad de la Administración.

El procedimiento administrativo es, en definitiva, la forma en que han de producirse los actos administrativos, que deberán ajustarse al procedimiento establecido. Como consecuencia de los pasos y resultados obtenidos en las distintas fases del procedimiento se forma un expediente, en el que figuran los diferentes documentos generados, que habitualmente son escritos. El expediente será la base que permitirá llegar a una resolución final, que contiene la decisión de la Administración.

CONCEPTO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.- El artículo 149.1.18. de la Constitución distingue entre las bases del régimen jurídico de las administraciones públicas, que habrán de garantizar al administrado un tratamiento común ante ellas; el procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas y el sistema de responsabilidad de todas las Administraciones Públicas.

La Ley 39/2015 recoge esta concepción constitucional de distribución de competencias y regula el procedimiento administrativo común, de aplicación general a todas las Administraciones Públicas y fija las garantías mínimas de los ciudadanos respecto de la actividad administrativa. Esta regulación no agota las competencias estatales o autonómicas de establecer procedimientos específicos por razón de la materia que deberán respetar, en todo caso, estas garantías. La Constitución establece la competencia de las Comunidades Autónomas para establecer las especialidades derivadas de su organización propia pero además, como ha señalado la jurisprudencia constitucional, no se puede disociar la norma sustantiva de la norma de procedimiento, por lo que también ha de ser posible que las Comunidades Autónomas

TEMA 16.- CREACIÓN DE DOCUMENTOS. USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO. DOCUMENTOS ORIGINALES, COPIAS Y ARCHIVOS. EL ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS. EL DERECHO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.

1.- CREACIÓN DE DOCUMENTOS

1.1.- DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

CONCEPTO DE DOCUMENTO.- Según la RAE, un documento se define como “*diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos*”, y también como “*escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo*”.

Como definición legal, la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, entiende por documento toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, excluyendo los ejemplares no originales de ediciones.

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.- La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos.

FUNCIONES DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.- Son dos las funciones primordiales que cumplen los documentos administrativos:

-Función de constancia. El documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Se garantiza así la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.

-Función de comunicación. Sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración. Dicha comunicación es tanto interna - entre las unidades que componen la organización administrativa - como externa - de la Administración con los ciudadanos y con otras organizaciones.

CARACTERÍSTICAS DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.- Se pueden apreciar una serie de características que determinan el que un documento pueda ser calificado como documento administrativo:

-Producen efectos. No cabe calificar de documento administrativo a aquellos documentos que no están destinados a la producción de efecto alguno como son, por ejemplo, los resúmenes, extractos... Los documentos administrativos siempre producen efectos frente a terceros o en la propia organización administrativa.

TEMA 17.- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (I). LAS RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN SANITARIA Y LOS CIUDADANOS EN EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. LA PRESENTACIÓN DE ESCRITOS Y COMUNICACIONES Y LOS REGISTROS DE DOCUMENTOS. CONCEPTOS DE PRESENTACIÓN, RECEPCIÓN, ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS.

1.- LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL

1.1.- LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL

La comunicación cara a cara es la forma idónea de comunicación. En ella utilizamos no sólo la palabra sino toda una gama de recursos expresivos como el gesto, la mirada, la postura, es decir, lo que se ha denominado el lenguaje corporal, que contribuyen a una mejor comunicación.

Es una comunicación **inmediata**, no transcurre ningún lapso de tiempo entre la formulación de la pregunta y la respuesta.

Hay una interrelación mutua, a través del mecanismo de retroalimentación que va depurando la comunicación de elementos accesorios y subjetivos hasta lograr una correcta interpretación de los mensajes.

■ CONDICIONES MATERIALES

Es de sobras conocido el influjo que el medio físico, es decir, la configuración del espacio y los elementos a él incorporados ejercen sobre la conducta.

La comunicación puede verse facilitada o dificultada por el ambiente en que se produce. Por ello, las oficinas de información deberían cumplir ciertos requisitos en cuanto a emplazamiento, características y organización del local:

-Deberán **situarse** en puntos estratégicos de las ciudades, con buenas comunicaciones. Su acceso deberá ser directo desde la calle y contar con la señalización adecuada.

-El local debe ser amplio, bien iluminado, de uso exclusivo, con mobiliario funcional y distribuido de forma que permita preservar la intimidad de las comunicaciones, que garantice unas condiciones de mínimo confort tanto para el informador como para su interlocutor, que ofrezca facilidades para la lectura y la consulta de documentos.

-Hay que evitar en la medida de lo posible la formación de colas y, cuando no puedan evitarse, deben organizarse (números, turnomatic...) procurando que exista un lugar de espera con asientos.

TEMA 18.- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (II). MANUAL DE ESTILO DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD. VALORES Y PRINCIPIOS. HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN. EL CIUDADANO COMO CENTRO DE NUESTRO SISTEMA SANITARIO. LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO. ESTILOS DE COMUNICACIÓN. EL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y A LA CONFIDENCIALIDAD.

1.- MANUAL DE ESTILO DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

El Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud es un documento donde se define el estilo de relación de los profesionales que lo integran con las personas que usan sus servicios. Muestra a todos que el objetivo final del trabajo sanitario es conseguir que las personas que utilizan los servicios obtengan una atención sanitaria integral. Supone un compromiso de atención cuando se concilia lo que debe ser la atención sanitaria y la práctica asistencial.

Su contenido es el siguiente:

- Valores y principios del SAS como servicio sanitario público
 - El estilo y la misión del Servicio Andaluz de Salud
 - Los valores del Servicio Andaluz de Salud como Organismo
- Características generales de la atención
 - Respetar las diferencias y ofrecer atención en condiciones de equidad e igualdad
 - Comprender y respetar la intimidad de las personas que usan los servicios
 - Mantener la confidencialidad como principio general
 - La amabilidad, señal de profesionalidad y de respeto
- La atención sanitaria
 - La atención continuada y el trabajo en equipo
 - La información clínica a los usuarios
 - La autonomía de los usuarios: tomar decisiones sobre la salud
 - Sobre el consumo de tabaco
- La organización de la atención
 - La orientación al usuario como principio
 - Ayudar a los usuarios a orientarse en el uso de los servicios
 - Actuar como Organización para ayudar a resolver los problemas de los usuarios
 - La identificación personal e institucional

TEMA 19.- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (III). CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE ANDALUCÍA. DERECHOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANERA INDIVIDUAL O COLECTIVA: LIBRE ELECCIÓN DE FACULTATIVO Y CENTRO SANITARIO, SEGUNDA OPINIÓN. DERECHOS DE PARTICIPACIÓN. GARANTÍA DEL PLAZO DE RESPUESTA QUIRÚRGICA EN PROCESOS ASISTENCIALES Y PRIMERAS CONSULTAS ESPECIALIZADAS. DECLARACIÓN Y REGISTRO DE VOLUNTAD VITAL ANTICIPADA.

1.- CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN LOS SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS DE ANDALUCÍA

La Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, tuvo como objeto principal la regulación de las actuaciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud de los ciudadanos en Andalucía, así como el régimen de definición y aplicación de los derechos y deberes de los ciudadanos respecto de los servicios sanitarios en la Comunidad Autónoma.

Los derechos de los ciudadanos están definidos en su art. 6, mientras que el art. 8 enumera las obligaciones de los ciudadanos respecto a los Servicios de Salud. Tomando como base esta regulación legal, la Junta de Andalucía ha definido la *Carta de Derechos y Deberes* con el contenido siguiente.

■ **DERECHOS COMO USUARIO EN EL SISTEMA SANITARIO**

- Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud.
- Recibir información en lenguaje comprensible usted, sus familiares o allegados de todo lo relacionado con su proceso, incluyendo diagnóstico, tratamiento, pronóstico, tiempo previsible de estancia en caso de ingreso y alternativas de tratamiento.
- Que se le ofrezca información sobre los programas de prevención y promoción de salud que se realicen en su centro de atención primaria.
- Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.
- Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y, en especial en el ámbito hospitalario, a que se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más confortable su estancia.
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito.