

PREGUNTES DE CONEIXEMENTS GENERALS

1) El “Instituto Nacional de Previsión” va ser la primera institució oficial encarregada de la seguretat social i l’assistència sanitària a Espanya. A quin any va ser creat?

A. Va ser creat pel cos normatiu de les “siete partidas” a l’època d’ Alfons X el Sabio, a principis del segle XX.

B. A l’any 1942, finalitzada la Guerra civil espanyola i per a la recuperació en el període de la postguerra.

C. A l’any 1908, durant el regnat d’Alfons XIII.

RESPOSTA C

2) Continua la frase marcant l’opció correcta: La Constitució Espanyola de l’any 1978, reconeix en el seu article 43...:

A. Que els poders públics i privats són els encarregats de tutelar i organitzar la sanitat pública i privada.

B. Que els poders públics organitzaran i tutelaran la salut pública.

C. Una sanitat pública i privada de qualitat i universal per a totes les persones.

RESPOSTA B

3) Quina entitat va agrupar els hospitals de la Seguretat Social que es van transferir a Catalunya a l’any 1981?

A. L’Institut Català de la Salut (ICS).

B. El sistema sanitari integral d’utilització pública de Catalunya (SISCAT).

C. La Conselleria de Sanitat i el departament de Salut Pública de Catalunya.

RESPOSTA A

4) Quin dels següents Hospitals no va ser traspassat, a la Comunitat Autònoma de Catalunya, en el moment de traspàs de competències sanitàries a principis dels anys 80 del passat segle XX?

A. La Vall d’Hebron de Barcelona.

B. El Consorci Sanitari de Terrassa.

C. L’Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta.

RESPOSTA B

5) Què és el Servei Català de la Salut (CatSalut)?

A. És l’Institut Català de la Salut, també conegut com ICS.

B. Agrupa l’ensenyament sanitari especialitzat i presta el servei de salut a la població de Catalunya.

C. És l’asseguradora sanitària pública de Catalunya.

RESPOSTA C

6) L’Institut Català de la Salut (ICS) i el Servei Català de la Salut (CatSalut) són la mateixa entitat?

A. Sí, són la mateixa entitat, però són dos formes distintes d’anomenar-les.

B. No, són entitats diferents.

C. Sí, el CatSalut és el mateix que l’ICS, però tenen funcions diferenciades.

RESPOSTA B

7) Que és un consorci sanitari català?

A. Una entitat mixta en que poden participar entitats públiques amb interessos comuns i també entitats privades amb ànim de lucre.

B. Una entitat pública en que han de participar entitats públiques i on també poden participar entitats privades però sense ànim de lucre amb interessos comuns.

C. Una entitat privada que poden participar entitats públiques amb interessos comuns de lucre.

RESPOSTA B

8) Quina entitat seria un consorci sanitari català?

- A. Una entitat privada.
- B. Una entitat pública adscrita a l'Ajuntament.
- C. Una entitat pública adscrita a la Generalitat de Catalunya.

RESPOSTA C

9) Els centres d'internament de Salut Mental, formen part de la SISCAT?

- A. No.
- B. No, només formen part els centres hospitalaris.
- C. Si.

RESPOSTA C

10) El codi d'integritat i bones pràctiques del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí i les seves entitats vinculades entre altres conductes, el professional del Parc Taulí, garantirà l'atenció al ciutadà...:

- A. ...en la llengua materna del professional, tant català o castellà per a garantir la comprensió i transmissió de la informació.
- B. ... en la llengua oficial, principalment, català.
- C. ... en la llengua que ho sol·liciti sempre que sigui català o castellà.

RESPOSTA C

11) Marca l'opció correcta: En referència al codi d'integritat i bones pràctiques del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí.

- A. L'incompliment i/o transgressió dels principis recollits en el Codi, donarà lloc a l'acomiadament directe de la persona transgressora.
- B. L'incompliment i/o transgressió dels principis recollits en el Codi, suposa l'aplicació de mesures disciplinàries.
- C. L'incompliment i/o transgressió dels principis recollits en el Codi, al no ser vinculant, suposa l'aplicació de mesures informatives donat que es tracta de recomanacions de bona conducta.

RESPOSTA B

12) Qui exerceix la màxima potestat executiva, al Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí i a la resta d'entitats vinculades, a través de la seva estructura directiva i organitzativa?

- A. La Direcció d'Economia i Finances del Parc Taulí.
- B. La Direcció General.
- C. El Comitè de Direcció del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí.

RESPOSTA B

13) Quina de les següents entitats no va ser entitat fundadora, del Consorci Hospitalari del Parc Taulí?

- A. La Generalitat de Catalunya.
- B. La Caixa d'Estalvis de Sabadell.
- C. El Banc de Sabadell.

RESPOSTA C

14) Continua la frase marcant l'opció correcta: Els principis d'atenció centrada en el pacient del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí, recull...:

- A. Es un conjunt de conductes de comportament envers l'atenció clínica d'infermeria.
- B. Uns principis generals i la promoció d'unes bones pràctiques.
- C. Exclusivament el règim disciplinari d'aplicació directe a tots els i les professionals del Parc Taulí.

RESPOSTA B

15) Quins són els objectius del document dels principis d'atenció centrada en el pacient del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí?

- A. Concretar el compromís amb els professionals i la ciutadania del tipus d'atenció que la CSPT vol oferir.
- B. Concretar el compromís amb els pacients del tipus d'atenció que la CSPT vol oferir.
- C. Concretar el compromís amb la societat del tipus d'atenció que la CSPT vol oferir.

RESPOSTA A

16) Indica quin dels següents principis NO està recollit en els principis d'atenció centrada en el pacient del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí?

- A. Fem un ús racional dels medicaments.
- B. Tinguem cura de la informació.
- C. Tinguem cura de la imatge personal.

RESPOSTA A

17) Quina es l'opció correcta: "Atenció centrada en les persones, compromís amb la societat i la seva diversitat, treball en equip, innovació, eficiència i qualitat"

- A. Son part de la visió.
- B. Son part de la missió.
- C. Son part dels valors.

RESPOSTA C

18) Quin és el màxim òrgan de govern del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí?

- A. La Direcció General.
- B. El Consell de Govern.
- C. El Comitè de Direcció del CCSPT.

RESPOSTA B

19) Indica quina de les següents afirmacions NO ve recollida en la Política mediambiental del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí?

- A. Minimitzar la generació de residus, tot potenciant el reciclatge o la reutilització dels mateixos.
- B. Programes de gestió ambiental, fixant objectius i fites ambientals.
- C. Utilització dels mitjans de transport públic per arribar al Parc Taulí.

RESPOSTA C

20) La Política mediambiental del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí (marca l'opció correcta):

- A. Està recollida dins de la responsabilitat social corporativa.
- B. És la única acció dins del marc de la responsabilitat social laboral de la CCSPT.
- C. No és una acció que desenvolupa la CCSPT.

RESPOSTA A

21) Dins de la Responsabilitat Social Corporativa, el programa d'acció social de pediatria com a projectes actius actuals hi ha, entre altres:

- A. Accions formatives, col·laboracions assistencials, accions solidàries i activitats lúdiques i educatives.
- B. Accions principalment festives, educatives i esportives amb finalitat recaptatòria solidària.
- C. Accions de foment de la Responsabilitat Social Corporativa a xarxes socials i a mitjans de comunicació.

RESPOSTA A

22) Quina de les següents actuacions NO forma part de les principals línies d'actuació del Programa d'acció social de Pediatria?

- A. Promoció de l'alletament matern.
- B. Milliores dels espais d'atenció a la població pediàtrica.
- C. Acompanyament i suport davant de malalties greus.

RESPOSTA A

23) Quines són les accions de responsabilitat social corporativa que desenvolupa el CCSPT:

- A. Té un pla d'igualtat, política mediambiental, econòmica i programa d'acció social de pediatria.
- B. Té un pla d'igualtat, voluntariat, política mediambiental i programa d'acció social de pediatria.
- C. Té un programa d'acció social de pediatria, responsabilitat individual, política mediambiental, pla d'igualtat i d'economia circular.

RESPOSTA B

24) Què són les dades personals?

- A. Qualsevol informació que permet identificar a una persona jurídica.
- B. Qualsevol informació que permet identificar a una persona física.
- C. Qualsevol informació que permet identificar a una persona física o jurídica, sense distinció.

RESPOSTA B

25) Quina de les següents dades, està considerada dada sensible o especialment protegida?

- A. DNI o NIE.
- B. Número de compte bancari.
- C. Afiliació sindical.

RESPOSTA C

26) El tractament més important de dades personals que realitza el Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí és:

- A. Dades personals dels seus treballadors i familiars.
- B. Dades personals dels seus treballadors.
- C. Dades personals relatives a la salut dels seus usuaris.

RESPOSTA C

27) El termes de confidencialitat la relació sanitària és:

- A. Una relació oberta i pública.
- B. Una relació de confiança.
- C. Una relació amb afectació a ambdues parts.

RESPOSTA B

28) Continua la frase marcant l'opció correcta: Una de les principals funcions del/de la delegat/da de protecció de dades és...

- A. La potestat sancionadora de les vulneracions de protecció de dades de l'entitat.
- B. Informar i assessorar a l'entitat en matèria de protecció de dades.
- C. Informar i assessorar a l'entitat en matèria de protecció de dades i potestat sancionadora.

RESPOSTA B

29) Quins són els riscos laborals més rellevants en els centres hospitalaris?

- A. El risc nuclear per l'urani (Medicina Nuclear), el risc químic, el risc ergonòmic i el risc psicosocial.
- B. El risc biològic de salut i els seguretat relacionats amb els mediambientals com empresa sanitària.
- C. El risc per radiacions ionitzants, el risc químic, el risc biològic, el risc ergonòmic i el risc psicosocial.

RESPOSTA C

30) En matèria de prevenció de riscos laborals, què són els E.P.I.?

- A. Són els estudis preventius d'investigació d'una empresa, per millorar les condicions de treball i seguretat.
- B. Són aquells equips, destinats a ser portats o subjectats per la persona treballadora, que tenen com a principal funció la de protegir la persona d'un o de diversos riscos presents en el seu lloc de treball.
- C. Són el conjunt d'equips, màquines i accessoris que són utilitzats pel treballador per facilitar-li la feina.

RESPOSTA B

31) Amb què és finançava el “Seguro Obligatorio de Enfermedad (SOE)” que va néixer durant l’època franquista?

- A. Amb impostos i les quotes de les empreses.
- B. Amb les aportacions de les Mútues d’accident, exclusivament.
- C. Amb les quotes de les empreses i les persones treballadores.

RESPOSTA C

32) Continua la frase marcant l’opció correcta: El Sistema Nacional de Salut....

- A. Assegura la prestació pública i privada de la sanitat.
- B. Assegura una prestació mínima pública, en l’atenció urgent i per a les malalties més greus.
- C. Assegura la prestació pública, universal i amb equitat dels serveis sanitaris.

RESPOSTA C

33) Segons la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, la Atención al usuario es...

- A. L’atenció exclusivament assistencial, els documents de consentiment informat i, en menor mesura, altres elements logístics.
- B. Gairebé tot el que acompanya a l’activitat assistencial, i també elements concrets de la mateixa activitat assistencial.
- C. L’atenció en la programació i gestió de les reclamacions.

RESPOSTA B

34) Segons, també, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, la Atención al usuario es...

- A. Tot allò que afegeix valor a l’assistència, al servei i a l’organització i que comporta la satisfacció dels usuaris.
- B. La satisfacció de l’assistència i el tracte rebut pels professionals d’atenció a l’usuari.
- C. L’atenció exclusivament als taulells de programació, la gestió de les reclamacions i la gestió de documentació clínica.

RESPOSTA A

35) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, els professionals de primer contacte amb l’usuari es requereixen en funció del lloc de treball...

- A. Coneixements en relació al treball administratiu i d’informàtica, especialment, d’ofimàtica a nivell usuari.
- B. Coneixements dels estatuts i de l’atenció sanitària de la institució sanitària on treballa.
- C. Coneixements dels drets i deures del consumidor i habilitats socials.

RESPOSTA A

36) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de la cartera bàsica de l’atenció a l’usuari, d’entre altres àrees temàtiques hi ha:

- A. L’atenció basada en la evidència i l’aplicació de les noves tecnologies.
- B. La gestió de conflictes i la innovació en tècniques d’estudis de mercat.
- C. La millora de la qualitat i la formació, investigació i docència.

RESPOSTA C

37) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l’exercici del consentiment informat (CI), indica l’afirmació correcta:

- A. El *Decreto Ley de Sanidad* reconeix el dret al consentiment informat, i *Ley de Consumo y Autonomía del Ciudadano* consolida aquest dret i defineix les seves característiques específiques.
- B. La *Ley de Sanidad*, reformada 198/2009 de 4 de octubre de 2009 reconeix el dret al consentiment informat, i les lleis de cada Comunitat Autònoma han de consolidar aquest dret, amb la definició de les seves característiques específiques.
- C. La *Ley General de Sanidad* reconeix el dret al consentiment informat, i la *Ley de Autonomía del Paciente* consolida aquest dret i defineix les seves característiques específiques.

RESPOSTA C

38) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'exercici del consentiment informat (CI), indica l'afirmació correcta:

- A. El fet de que no sigui necessari el CI per escrit no eximeix de la seva obligació d'informar.
- B. Tots els CI, sense excepció, han de ser per escrit.
- C. Els CI han de ser per escrit i signats davant testimonis, orientativament davant notari.

RESPOSTA A

39) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'exercici del consentiment informat (CI), indica l'afirmació correcta:

- A. Només potser revocable davant el registre general de CI de la Comunitat Autònoma corresponent.
- B. Es sempre revocable o modificable.
- C. Al tractar-se d'un document escrit davant testimoni, només es revocable davant notari.

RESPOSTA B

40) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'exercici del consentiment informat (CI), indica l'afirmació correcta:

- A. El CI es un document d'obligatori compliment per a totes les actuacions clíniques que es realitzin, sempre per escrit i en presència de testimonis.
- B. El CI es un document voluntari a decisió del pacient en les seves plenes facultats, indistintament de la informació assistencial rebuda.
- C. El CI es un procés comunicatiu, d'informació i de presa de decisions amb plena autonomia del pacient.

RESPOSTA C

41) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'exercici del consentiment informat (CI) en situacions especials com als menors, indica l'afirmació correcta:

- A. A partir dels 16 anys l'opinió del/de la menor es sempre vinculant i es el/ella qui ha d'exercir plenament el consentiment.
- B. A partir dels 12 anys l'opinió del/de la menor es sempre vinculant i es el/ella qui ha d'exercir plenament el consentiment.
- C. A partir dels 14 anys l'opinió del/de la menor es sempre vinculant i es el/ella qui ha d'exercir plenament el consentiment.

RESPOSTA A

42) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'exercici i el registre del document de les voluntats anticipades (DVA), indica l'afirmació correcta:

- A. El DVA ha de servir per a que els desitjos expressats pel ciutadà siguin respectats i realitzats per l'equip assistencial que l'atent.
- B. El DVA ha de servir per a que els desitjos expressats per la família del ciutadà siguin respectats i realitzats per la institució on és atès.
- C. El DVA ha de servir per a que els desitjos expressats per l'entorn familiar del ciutadà, amb la presència de tres testimonis, siguin respectats i realitzats per la institució on és atès el/la pacient.

RESPOSTA A

43) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'exercici i el registre del document de les voluntats anticipades (DVA) quant es el/la pacient designa un representant legal, indica l'afirmació correcta:

- A. Actuarà com a portaveu dels familiars davant de l'equip assistencial i garantirà que la voluntats dels familiars es compleixen amb el beneplàcit dels testimonis.
- B. Actuarà com a garant de que aquelles voluntats es compleixen i que la seva opinió s'haurà de respectar per sobre de la dels seus familiars.

C. Actuarà com a portaveu dels testimonis davant de l'equip assistencial i garantirà que la voluntats d'aquests i aquelles es compleixen per part de la institució.

RESPOSTA B

44) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'atenció de reclamacions i queixes, indica l'afirmació correcta:

A. L'atenció de reclamacions i queixes es un procés regulat per les institucions asseguradores en el que es cerca una compensació.

B. No hi ha pròpiament un dret a reclamar, malgrat que si hi ha normatives autonòmiques que regulen aquesta comunicació amb l'administració.

C. El dret a reclamar, com a forma de participació en el sistema sanitari, està recollit per la *Ley General de Sanidad* i també en la legislació de les Comunitats Autònomes.

RESPOSTA C

45) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'atenció de reclamacions i queixes, completa la frase:

"En general, de l'acte de reclamar, el client espera _____ al respecte, en la seva pròpia _____, en la _____, o en ambdues"

A. compensació; assistència; atenció general.

B. una actuació; persona; organització.

C. un rescabament; atenció; comunitat sanitària.

RESPOSTA B

46) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'atenció de reclamacions i queixes, completa la frase:

"La informació sobre el procés de reclamacions i queixes l'han de tenir tots els _____ de l'organització."

A. professionals.

B. professionals de primera línia d'atenció.

C. professionals assistencials.

RESPOSTA A

47) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'atenció de reclamacions i queixes, indica la resposta correcta respecte a la següent afirmació:

"Les reclamacions per escrit han de tenir un formulari imprès i prèviament definit."

A. La utilització d'un formulari imprès, no es obligatori.

B. Si es obligatori utilitzar un formulari prèviament definit per la pròpia institució.

C. Si es obligatori i és el que facilita l'administració sanitària.

RESPOSTA A

48) Segons, la *Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad*, dins de les recomanacions per a l'atenció de reclamacions i queixes, indica la resposta correcta respecte a la següent afirmació:

"En el procés d'atenció a les queixes: es recomana un full de recollida de les queixes."

A. No donat que les queixes son orals, es vàlid la transmissió també oral als responsables de la institució.

B. Si es recomana un registre i hauria d'omplir-lo la persona que atent al client.

C. No tenen valor com a tal i no serveix per a millora del servei o l'organització.

RESPOSTA B

49) Es mantenen totes les entitats fundacionals del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí en l'actualitat?

A. No. Només queden 3 entitats fundacionals.

B. Sí. Es mantenen les 5 entitats fundacions inicials.

C. Sí. Es mantenen 2 entitats fundacionals inicials i s'han afegit 3 entitats més.

RESPOSTA A

50) Quin és el màxim òrgan de Govern de la Fundació Parc Taulí ?

- A. El Consell d'Administració de la Fundació Parc Taulí.
- B. El Patronat de la Fundació Parc Taulí.
- C. El Comitè de Direcció del Consorci Sanitària del Parc Taulí.

RESPOSTA B

PREGUNTES DE RESERVA

51) Continua la frase marcant l'opció correcta: Els consorcis sanitaris catalans són...

- A. Entitats públiques i privades inscrites en patronals sanitaris.
- B. Entitats públiques adscrites a la Generalitat de Catalunya.
- C. Entitats públiques i/o privades adscrites als ens locals de Catalunya, a la Generalitat de Catalunya i a l'Estat Central.

RESPOSTA B

52) A quin any va néixer el sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT)?

- A. A l'any 1984, amb la transferència de la sanitat a Catalunya.
- B. A l'any 2000.
- C. A l'any 1986, amb la Llei General de Sanitat.

RESPOSTA B

53) A quin any es va crear el Consorci Hospitalari del Parc Taulí?

- A. Es va crear a l'any 1982.
- B. Es va crear a l'any 1984.
- C. Es va crear a l'any 1986.

RESPOSTA C

54) El consentiment que es reculli per al tractament de dades de salut ha de ser:

- A. Inequívoc i verificable, haurà de ser prestat mitjançant manifestació de la persona interessada.
- B. Tàcit. Es fa de facto per la pròpia acció de l'atenció sanitària.
- C. No, es requereix, del contrari no es podria atendre a les persones.

RESPOSTA A

55) Actualment l'Institut Català de la Salut (ICS) quina funció té?

- A. Funció d'asseguradora pública i prestació de serveis sanitaris públics.
- B. Funció de prestació de serveis sanitaris públics.
- C. Funció de prestació de serveis sanitaris públics i privats.

RESPOSTA B

NÚMERO DE LA PROVA: B2

Extracte traduït al Català del document: Guía La atención al usuario, marco conceptual y organizativo, cartera básica en atención al usuario. Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad. Edició maig de 2009.

LA ATENCIÓN A L'USUARI: MARC CONCEPTUAL

En els darrers anys la nostra societat ha experimentat grans canvis socials, culturals, econòmics, científics i tecnològics. Aquests canvis s'han vist reflectits també en el sistema sanitari i han propiciat un nou escenari que comporta un nou model de relació dels ciutadans amb el sistema sanitari i els professionals.

El perfil actual del ciutadà i les noves variables socioculturals, com són l'envelliment de la població i la dependència, les noves estructures familiars, la incorporació massiva de la dona al treball, l'aparició de les noves tecnologies, l'impacte de la immigració i un entorn altament competitiu, han canviat el patró d'utilització dels serveis sanitaris i, per tant, cal oferir una resposta renovada i establir un nou marc de relació amb els ciutadans. Així doncs, s'han produït canvis importants en la relació entre el sistema sanitari i els ciutadans usuaris d'aquests serveis.

Els ciutadans, en l'exercici dels seus drets i com a contribuents del sistema, exigeixen cada cop més un servei satisfactori i de qualitat, capaç de donar resposta a les seves necessitats i demandes, amb un increment important de les seves expectatives. Els ciutadans volen participar més en el sistema sanitari i cal escoltar-los atentament.

Ens trobem davant d'un usuari cada cop més format i informat, que vol ser agent actiu del seu procés de salut i participar més en el procés de diagnòstic i tractament de la seva malaltia.

El servei en si mateix ja no és suficient, el veritablement important és la forma com s'ofereix aquest servei als usuaris. Així doncs, no n'hi ha prou amb una bona assistència, que se suposa; l'usuari demana sobretot una bona atenció.

Es consolida una consciència de "client" que "paga i finança" el servei sanitari a través dels seus impostos, conscient que això li dóna dret a exigir-ne uns determinats estàndards de qualitat en l'atenció, així com obtenir una resposta efectiva a les seves demandes, resposta que sempre s'haurà d'adequar a una cartera de serveis que el ciutadà ha de conèixer. Aquest coneixement comportarà la coresponsabilitat dels dos agents: en el cas del ciutadà, pel que fa a l'adequació de la demanda a aquesta cartera de serveis; i en el cas del sistema sanitari, pel que fa al fet de garantir les prestacions incloses a la cartera.

Atenció orientada al pacient o usuari, enfocament que cal entendre com un procés que li faciliti el recorregut pel circuit assistencial, donant resposta a les demandes que pugui fer, tant de tipus assistencial com administratiu, orientat a millorar l'accés al sistema sanitari i la qualitat del servei, tenint com a nord el respecte als seus drets com a ciutadà en matèria de salut. Aquesta orientació al client s'ha traduït, de vegades, en la definició de processos assistencials que han de complir dos objectius: en primer lloc, que avaluació i tractament estiguin basats en l'evidència científica o que siguin els més apropiats per fer possible un nivell d'efectivitat mínim; i, en segon lloc, satisfer i donar resposta a les necessitats i demandes dels pacients amb garanties de seguretat, respectant sempre els seus drets i valors.

Aquests plantejaments coincideixen amb les recomanacions establertes pel Consell d'Europa, que propugna orientar els sistemes d'assistència sanitària als pacients, tot incorporant i integrant la participació dels ciutadans com a element indispensable d'aquests sistemes.

PREGUNTES DE CONEIXEMENTS TRANSVERSALS

1) Quins canvis ha experimentat la societat en els darrers anys?

- A. Socials, interculturals, macroeconòmics, formatius i tecnològics.
- B. Socials, demogràfics, laborals, familiars i ecològics.
- C. Socials, culturals, econòmics, científics i tecnològics.

RESPOSTA C

2) Que ha significat pel sistema sanitari i els professionals els darrers canvis de la societat?

- A. Un nou model de relacional dels ciutadans.
- B. Un nou model assistencial dels ciutadans.
- C. Un nou model socioeconòmic dels ciutadans.

RESPOSTA A

3) El perfil actual del ciutadà ha canviat...

- A. L'impacte de la immigració.
- B. La incorporació de la dona al treball.
- C. El patró d'utilització dels serveis sanitaris.

RESPOSTA C

4) Què cal oferir, segons el perfil actual del ciutadà?

- A. Una resposta renovada.
- B. Una ampla cartera de serveis.
- C. Més i millor informació.

RESPOSTA A

5) Quina variable sociocultural no apareix al text?

- A. L'envelliment de la població.
- B. La situació econòmica.
- C. Un entorn altament competitiu.

RESPOSTA B

6) Quines exigències tenen els ciutadans, en l'exercici dels seus drets i com a contribuents del sistema?

- A. Atenció i assistència.
- B. Satisfactori i de qualitat.
- C. Innovació i professionalitat.

RESPOSTA B

7) Què cal fer per que els ciutadans participin més en el sistema sanitari?

- A. Informar-los exhaustivament.
- B. Millorar els serveis.
- C. Escoltar-los atentament.

RESPOSTA C

8) L'usuari format i informat vol participar més en...

- A. El procés de diagnòstic i tractament de la seva malaltia.
- B. El procés de diagnòstic i tractament de la seva família.
- C. El procés d'informació i tractament de la seva malaltia.

RESPOSTA A

9) Què es el més important del servei?

- A. És la bona assistència que s'ofereix.
- B. És el servei en si mateix.
- C. És la forma com s'ofereix.

RESPOSTA C

10) Què es el que demana l'usuari?

- A. Una bona assistència.
- B. Una bona atenció.
- C. Una bona informació.

RESPOSTA B

11) La consciència de "client" que "paga i finança", dóna dret a exigir-ne....

- A. Uns determinats factors socials en els serveis públics de salut.
- B. Un nivell d'informació dels serveis públics de salut.
- C. Uns determinats estàndards de qualitat en l'atenció.

RESPOSTA C

12) Pel que fa a l'adequació de la demanda a aquesta cartera de serveis, que ha de fer el sistema sanitari

- A. Garantir les prestacions incloses a la cartera.
- B. Garantir les prestacions incloses a la cartera d'entitats privades.
- C. Garantir la informació de la cartera de serveis.

RESPOSTA A

13) Què li faciliti a l'usuari el recorregut pel circuit assistencial?

- A. Atenció orientada a l'evidència.
- B. Atenció orientada al pacient.
- C. La reducció de les demores.

RESPOSTA B

14) Les respostes a les demandes de l'usuari han de tenir present...

- A. El respecte als seus drets com a ciutadà en matèria de salut.
- B. El respecte a la seva persona com a ciutadà en temes relacionats amb la salut
- C. El respecte de la seva opinió com a ciutadà en matèria de salut.

RESPOSTA C

15) En la definició de processos assistencials un dels dos objectius que han de complir es...

- A. Que la informació estigui basada en l'evidència quasi científica.
- B. Que avaluació i tractament estiguin basats en l'evidència científica.
- C. Que la formació i innovació estiguin basats en principis socioeconòmics.

RESPOSTA B

PREGUNTES DE RESERVA

16) Què s'ha de respectar per satisfer i donar resposta a les necessitats i demandes dels pacients amb garanties de seguretat?

- A. Els seus drets i valors.
- B. La seva voluntat.
- C. La opinió dels seus familiars.

RESPOSTA A

17) Els plantejaments del marc conceptual d'aquesta guia coincideixen amb les recomanacions establertes pel...

- A. Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.
- B. Consell consultiu de les professions sanitàries.
- C. Consell d'Europa.

RESPOSTA C

18) Què es vol propugnar en els sistemes d'assistència sanitària amb aquestes recomanacions?

- A. Incloure els drets a les entitats europees.
- B. Incorporant i integrant la participació dels ciutadans.
- C. La participació política en les institucions sanitàries.

RESPOSTA B