

**sescam**  
Servicio de Salud de Castilla-La Mancha



## **Temario.**

Turno específico de discapacidad intelectual.

## **Celador.**



Edita:  
**Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.**



Adapta:  
**Entorno Fácil**  
Servicio de Accesibilidad Cognitiva  
de Plena inclusión Castilla-La Mancha.



**Coordinación del servicio:**  
Ricardo Luis Barceló.

**Adaptación de textos:**  
Ricardo Luis Barceló y Gloria Delgado-Aguilera.

**Validación de textos:**  
Noelia Almendros, Raquel Gómez, Lorena Pérez de Vargas, Manuel Pimentel y Manuel Reyes.

**Créditos de las imágenes:**

- Las imágenes de las páginas 86, 87 y 88 del tema 4 se han sacado de este documento:

**CELCurso Celador.** (s. f.). *Posiciones anatómicas básicas Curso Celador 2020/21* [Documento PDF]. Aulaplus Formación, S. L. Recuperado de [www.aulaplusformacion.es](http://www.aulaplusformacion.es)

- Las imágenes de las páginas 91 y 92 del tema 4 se han sacado de este guía:

**Mutualia.** (s.f.). *Guía para movilización de personas / Pertsonak mobilizatzeke eskuliburua.* [Documento PDF]. Recuperado de [www.mutualia.eus](http://www.mutualia.eus)

### **Lenguaje**

En esta guía usamos el masculino para referirnos a todas las personas, tanto hombres como mujeres. Esto se hace para que el texto sea más fácil de leer y entender.

# Índice

## Tema 1. La Constitución Española de 1978. Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha. La igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- |    |  |           |
|----|--|-----------|
| 1. | La Constitución Español de 1978.             | Página 8  |
| 2. | Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha. | Página 22 |
| 3. | La Igualdad efectiva de mujeres y hombres.   | Página 27 |
|    | Palabras difíciles.                          | Página 35 |

## Tema 2. El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

- |    |   |           |
|----|---|-----------|
| 1. | El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.<br>Creación y objeto.<br>Organización y funcionamiento. | Página 41 |
| 2. | Áreas de salud.<br>Zonas básicas.<br>Centros de salud.<br>Equipos de atención primaria.             | Página 48 |
| 3. | Los Hospitales y Centros de Especialidades, Diagnóstico y Tratamiento.                              | Página 52 |
| 4. | El personal del SESCAM: tipos, derechos y deberes.<br>Acceso al SESCAM.                             | Página 56 |
|    | Palabras difíciles.   | Página 66 |

### Tema 3. Las funciones del celador.

- |    |                         |           |
|----|-------------------------|-----------|
| 1. | El trabajo del celador. | Página 69 |
| 2. | Funciones del celador.  | Página 70 |
|    | Palabras difíciles      | Página 82 |

### Tema 4. Relación del celador con el personal sanitario, familiares y pacientes. Movilización y traslado de pacientes.

- |    |   |            |
|----|---|------------|
| 1. | Relaciones con el personal sanitario, familiares y pacientes. | Página 85  |
| 2. | Movilización y traslado del paciente.                         | Página 88  |
| 3. | Apoyo en técnicas de movilización y traslado de pacientes.    | Página 94  |
|    | Palabras difíciles.   | Página 105 |

### Tema 5. Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de pacientes y visitantes.

- |    |   |            |
|----|---|------------|
| 1. | Introducción.                                       | Página 108 |
| 2. | Recepción de pacientes y visitantes.                | Página 109 |
| 3. | La comunicación.                                    | Página 114 |
| 4. | La comunicación con los pacientes y los visitantes. | Página 130 |
| 5. | El espacio de trabajo.                              | Página 131 |

## Tema 6. Recepción, distribución y entrega de paquetería y documentación.

1.	Introducción.	Página 134
2.	Ubicación de departamentos y personas.	Página 135
3.	Circulación interna de la paquetería y documentación.	Página 140
4.	Recepción, registro, clasificación y reparto de paquetería y documentación.	Página 141
5.	Normas de seguridad y salud laboral.	Página 147
6.	Las relaciones en el centro de trabajo.	Página 148
7.	Normas de seguridad y confidencialidad.	Página 149
	Palabras difíciles.	Página 151

## Tema 7. Prevención de riesgos laborales. Derechos y obligaciones.

1.	Origen.	Página 154
2.	Derechos y deberes básicos de los trabajadores.	Página 157
3.	Obligaciones del empresario.	Página 162
4.	Consulta y participación de los trabajadores.	Página 165
	Palabras difíciles.	Página 169



## **Temario.**

Turno específico de discapacidad intelectual.

Celador.

# **TEMA 1**

La Constitución Española de 1978.

El Estatuto de Autonomía  
de Castilla-La Mancha.

La igualdad efectiva  
de mujeres y hombres.



## Índice

<b>1.</b> La Constitución Española de 1978.	<b>Página 8</b>
<b>2.</b> El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.	<b>Página 22</b>
<b>3.</b> La Igualdad efectiva de mujeres y hombres.	<b>Página 27</b>
<b>Palabras difíciles.</b>	<b>Página 35</b>

# 1. La Constitución Española de 1978. Valores superiores y principios inspiradores. Derechos y libertades.

---

## 1. La Constitución Española de 1978.

La Constitución es la norma más importante de un Estado.

Es una ley superior a todas las otras leyes o normas de un Estado.

En España todo está **sometido** a lo que dice la Constitución Española.

### **Sometido**

Que está por debajo o depende de algo.

La Constitución dice cómo se organiza el Estado. Establece la relación entre los **poderes del Estado**. También establece la relación entre los poderes del Estado y los ciudadanos.

Los **Poderes del Estado** son:  
El poder legislativo, que hace las leyes.  
El poder ejecutivo, que pone en práctica las leyes.  
El poder judicial, que valora si se cumplen las leyes y castiga cuando no se cumplen.

La Constitución también dice cuáles son los derechos más importantes de las personas, cuáles son sus deberes y cuáles son sus libertades públicas.

También contiene normas sobre la organización territorial en España.

España se organiza en:

- Municipios.
- Provincias.
- Comunidades Autónomas.

La Constitución Española tiene:

- Un Preámbulo.
- 11 Títulos.

Estos 11 títulos se dividen en

Un Título preliminar y 10 títulos.

Estos títulos incluyen en total 169 artículos.

Disposiciones que cierran la Constitución

que son:

- 4 disposiciones adicionales
- 9 transitorias
- 1 derogatoria
- 1 final

Artículo 1

“España se constituye como un Estado social y democrático de derecho...”

Así empieza el artículo 1 de la Constitución Española.

Esto quiere decir que:

1. España es un Estado social  
porque el Estado interviene  
para atender las necesidades de la ciudadanía.
2. Es un Estado democrático  
porque la Constitución se la da a sí misma el pueblo  
y porque los ciudadanos pueden elegir  
a sus representantes.
3. Es un Estado de derecho  
porque las leyes  
y normas jurídicas  
obligan a la ciudadanía  
y también a todos los poderes del Estado  
y a todas las instituciones.

La Constitución Española  
establece temas muy importantes:

- La forma política de España es  
la Monarquía Parlamentaria.  
El Rey es el Jefe del Estado.
- Las Cortes Generales están formadas por  
El Congreso de los Diputados y el Senado.  
En el Congreso de los Diputados y en el Senado  
se reúnen los representantes políticos  
elegidos democráticamente  
por la ciudadanía.

- La nación española es **indisoluble**.  
La Constitución garantiza la autonomía de las nacionalidades y regiones de España y la solidaridad entre ellas.  
También garantiza la autonomía de las Corporaciones Locales que son los municipios y las provincias.
- El castellano es la lengua oficial en toda España.  
Las demás lenguas españolas también son oficiales en sus Comunidades Autónomas.  
Por ejemplo el gallego es oficial en Galicia.
- La capital de España es la villa de Madrid.
- La Constitución Española reconoce la existencia de los partidos políticos, los sindicatos y las asociaciones empresariales.
- Da a las Fuerzas Armadas la misión de garantizar la soberanía e independencia de España y la misión de defender su territorio.

### **Indisoluble**

Que no se puede dividir o separar en partes.

- La bandera española  
está formada por 3 franjas horizontales  
Roja, amarilla y roja.  
La franja amarilla  
es el doble de ancha  
que cada una de las franjas rojas.
  
- Hay en España 3 poderes del Estado:
  1. El poder legislativo  
Es el poder que aprueba las leyes.  
Está en las Cortes Generales  
que son el Congreso de los Diputados y el Senado.
  
  2. El poder ejecutivo.  
Es el poder que pone en práctica las leyes.  
El poder ejecutivo en España  
está en el Gobierno  
que está formado por el Presidente o Presidenta,  
los Vicepresidentes o Vicepresidentas  
y los Ministros y Ministras.
  
  3. El poder judicial  
Es el poder que valora  
si se cumplen las leyes  
y castiga a quien no cumple las leyes.  
También controla  
que el poder legislativo y el poder ejecutivo  
cumplen las leyes.

## Recuerda sobre la Constitución Española de 1978

- La Constitución Española es la norma más importante en España.
- En la Constitución están los derechos fundamentales de las personas, sus deberes y las libertades públicas. Tiene las normas sobre la organización territorial de España. Está organizada en Comunidades Autónomas, provincias y municipios. También sobre el Gobierno.
- La Constitución Española está dividida en 11 títulos.
- España es un Estado social y democrático de derecho.
- La forma política de España es la Monarquía parlamentaria. El Rey es el Jefe del Estado.
- Los 3 poderes del Estado en España son:
  - El poder legislativo.
  - El poder ejecutivo.
  - El poder judicial.

## 2. Valores superiores y principios inspiradores.

### ❖ Valores superiores

El artículo 1 de la Constitución Española establece que un Estado social y democrático de derecho tiene como valores más importantes:

- La libertad.
- La justicia.
- La igualdad.
- El pluralismo político.

- La libertad.

La libertad personal  
y la libertad política.

Libertad para decir lo que pensamos.

Libertad para formar parte de una asociación,  
siempre que esta asociación sea legal.

Libertad para votar en las elecciones.

- La justicia

La ley se aplica a todas las personas  
y a todas las organizaciones públicas y privadas.

La justicia es dar a cada persona  
lo que le corresponde  
según sus necesidades.

- La igualdad.  
Todos los españoles  
son iguales ante la ley.  
No se puede discriminar a nadie  
por su religión, por su sexo,  
por su opinión,  
ni por ninguna otra razón social o personal.
- El pluralismo político.  
Son las diferentes ideas políticas.  
La ciudadanía puede dar su apoyo  
a estas ideas políticas  
en los diferentes partidos y organizaciones.

#### ❖ Principios inspiradores

Los principios inspiradores  
están en el Preámbulo de la Constitución Española:

1. Garantizar la convivencia democrática.
2. Garantizar un orden económico y social justo.
3. Consolidar un estado de Derecho.
4. Proteger a todos los españoles  
y a todos los pueblos de España.
5. El progreso de la cultura  
y de la economía.
6. Crear una sociedad democrática avanzada.
7. Colaborar por la paz y la cooperación  
de todos los pueblos de la tierra.

### 3. Derechos y libertades.

Los derechos y libertades  
están en el Título 1 de la Constitución.

Decimos derechos y deberes fundamentales  
de los ciudadanos  
porque son muy importantes  
para que un Estado sea democrático.  
Estos derechos están relacionados  
con la **dignidad** de la persona.

Los derechos fundamentales son:

- La igualdad ante la ley.  
Todos los españoles  
son iguales ante la ley.  
No se puede discriminar a nadie  
por su religión, por su sexo,  
por su opinión,  
ni por ninguna otra razón social o personal.
- El derecho a la vida.  
El derecho a la integridad física y moral.  
Nadie puede ser torturado,  
ni recibir un trato inhumano o humillante.
- La libertad ideológica,  
religiosa y de culto.  
Cada persona puede tener sus propias ideas  
y seguir su propia religión.

#### **Dignidad**

Derecho que tiene la persona  
de ser respetada  
y valorada.

- Derecho a la libertad y a la seguridad.
- **Derecho al honor**, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Derecho a vivir donde uno quiera y derecho a poder moverse por toda España.
- Derecho a pensar lo que uno quiera.
- Derecho a escribir, pintar a hacer cualquier obra artística o científica de forma libre.
- Derecho a comunicar recibir información verdadera sin que se pueda censurar.
- Derecho a reunirse de forma **pacífica** y sin armas.
- Derecho a formar parte de una asociación.
- Derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos y a acceder a cargos públicos.

El **Derecho al honor** está relacionado con la reputación y el buen nombre de una persona.

**Pacífica**

Persona que no utiliza la violencia.

- Derecho a la tutela judicial.  
El poder judicial  
protege a la ciudadanía.
- Derecho al principio  
de legalidad penal.  
Las personas solo pueden ser condenadas  
por delitos que existen en las leyes  
en cada momento.
- Derecho a recibir una educación.
- Derecho a la libertad en la enseñanza.
- Derecho a ponerse en huelga.
- Derecho de petición individual y colectiva.  
Los españoles tienen derecho  
a presentar una queja o una propuesta a las  
instituciones  
para pedir que actúen  
den una solución a un problema.

Después de los derechos fundamentales

La Constitución habla de los derechos y deberes de la ciudadanía.

- Los españoles pueden y deben defender España.
- Las personas deben pagar impuestos según sus ingresos.
- Los hombres y las mujeres tienen derecho a casarse.
- Las personas tienen derecho a poseer cosas y a heredar cosas.
- Los españoles tienen el derecho y la obligación de trabajar. También pueden crear empresas.

Después la Constitución habla

de los **derechos sociales y políticos**.

- Las instituciones deben proteger a las familias.
- Las instituciones deben tomar decisiones para ayudar a que haya trabajo para todas las personas, mejore la calidad de vida de todos y haya un reparto de la riqueza entre todos.
- España tiene Seguridad Social pública. La Seguridad Social se encarga de pagar las pensiones a los jubilados y dar ayudas sociales en casos de necesidad.
- Las personas tienen a recibir protección para su salud.

- Las personas tienen derecho a disfrutar de la cultura.
- Las personas tienen derecho a disfrutar de la naturaleza.
- Las instituciones deben cuidar el patrimonio artístico e histórico, como las catedrales, los monumentos o las obras de arte.
- Los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.
- Las instituciones deben facilitar la participación de los jóvenes en la sociedad.
- Las instituciones deben proteger a las personas con discapacidad.
- Las instituciones deben dar pensiones y servicios sociales a las personas mayores.
- Las instituciones defienden los derechos de los consumidores.
- Las personas pueden crear organizaciones de profesionales, por ejemplo, de agricultores o de comerciantes.

Estos derechos tienen una protección especial.

La Constitución Española crea el cargo de Defensor del Pueblo para la defensa de estos derechos.

**Recuerda sobre los valores más importantes y los principios inspiradores.**

- Los derechos y libertades están en el Título 1 de la Constitución.
- Decimos derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos porque son muy importantes para que un Estado sea democrático. Estos derechos están relacionados con la dignidad de la persona.
- Los principios de la política social y económica son derechos sociales. Estos derechos sirven para construir el Estado Social.
- Para defender los derechos y libertades de la ciudadanía la Constitución crea el cargo de Defensor del Pueblo.

## 2. El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.

---

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha es la norma más importante de la Comunidad Autónoma.

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha forma parte de las leyes de España.

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha fue aprobado por la Ley Orgánica 9/1982 de 10 de agosto. Se publicó en el Boletín Oficial del Estado el 16 de agosto de 1982.

El Estatuto dice que:

La Constitución Española reconoce el derecho a la autonomía de Castilla-La Mancha. Este derecho de autonomía permite a Castilla-La Mancha organizar su gobierno a través de la Junta de Comunidades

### **Título Preliminar.**

El título preliminar del Estatuto de Autonomía habla de temas generales que son muy importantes para todas las personas de Castilla-La Mancha:

- De la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que es el Gobierno de todos los castellano-manchegos y las castellano-manchegas.
- Del territorio de Castilla-La Mancha, que tiene 5 provincias:  
Albacete,  
Ciudad Real,  
Cuenca,  
Guadalajara  
y Toledo.
- De los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha, y de sus derechos y obligaciones.  
Dice que son ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha las personas que están **empadronadas** en cualquier localidad de Castilla-La Mancha.  
También son ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha, las personas españolas que viven en el extranjero pero su último empadronamiento es en Castilla-La Mancha.  
Los hijos e hijas de estas personas también tendrán los mismos derechos.
- Y de los símbolos que representan a Castilla-La Mancha:  
su bandera,  
su escudo  
y su himno.

**Empadronado**

Estar inscrito como vecino de una localidad.

## Título 1

El Título 1 del Estatuto de Autonomía habla de las **instituciones** que gobiernan Castilla-La Mancha.

Las **instituciones** son las organizaciones que gobiernan.

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha manda en toda la región.

La Junta de Comunidades está formada por:

- Las Cortes de Castilla-La Mancha.
- El Presidente de la Junta.
- El Consejo de Gobierno

### • Las Cortes de Castilla-La Mancha

Las Cortes de Castilla-La Mancha representan a la ciudadanía de toda Castilla-La Mancha.

Es la encargada de hacer las leyes o cambiarlas.

Según dice el Estatuto de Autonomía las Cortes deben estar formadas por un mínimo de 25 diputados y un máximo de 35 diputados. Ahora hay 33 diputados.

Los diputados y diputadas de Castilla-La Mancha se eligen por **sufragio universal** y representan a todas las personas de Castilla-La Mancha.

Los diputados y diputadas actúan de forma libre e independiente.

### **Sufragio universal**

Es una forma de votar en la que pueden votar todas las personas mayores de 18 años.

- **El Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha**

El Presidente o Presidenta

dirige el Consejo de Gobierno.

Coordina el trabajo de sus miembros

y es el máximo representante de Castilla-La Mancha

en España y fuera de España.

El Presidente o Presidenta

es elegido por las Cortes de Castilla-La Mancha

y es nombrado por el Rey.

- **El Consejo de Gobierno**

El Consejo de Gobierno

toma las decisiones políticas

y administrativas en Castilla-La Mancha.

El Consejo de Gobierno

está formado por:

- El Presidente o Presidenta.
- Los Vicepresidentes o Vicepresidentas.
- Los Consejeros y Consejeras.

**Recuerda sobre el Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.**

- El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha es la norma más importante de la Comunidad Autónoma.
- El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha fue aprobado por la Ley Orgánica 9/1982 de 10 de agosto.
- Se publicó en el Boletín Oficial del Estado el 16 de agosto de 1982.
- La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha es el Gobierno de todos los castellano-manchegos y las castellano-manchegas.
- La Junta de Comunidades tiene total capacidad para gobernar según lo establece la Constitución Española.
- La Junta de Comunidades está formada por:
  - Las Cortes de Castilla-La Mancha.
  - El Presidente de la Junta.
  - El Consejo de Gobierno.

### 3. La igualdad efectiva de mujeres y hombres

## Políticas públicas de igualdad.

---

#### 1. Sistema sexo-género.

Las mujeres y los hombres somos diferentes en muchas cosas biológicas.

Por ejemplo, somos diferentes en el vello del cuerpo o en el peso y la altura.

Las diferencias biológicas no son un motivo para tratar de forma diferente a los hombres y a las mujeres.

A lo largo de la historia se ha intentado explicar que tratar de forma diferente a los hombres y a las mujeres era por las diferencias biológicas que tienen.

Tratar de forma diferente a los hombres y a las mujeres no es por las diferencias biológicas, es por la educación que recibimos.

También es porque todas las personas pensamos que al ser un hombre o una mujer tenemos que hacer cosas distintas.

El sexo

explica las diferencias biológicas entre las mujeres y los hombres.

Las diferencias biológicas del sexo son iguales en todas las culturas y en todos los países.

No se aprenden, se nace con ellas.

El género habla

de cómo tienen que comportarse los hombres y las mujeres por ser hombre o mujer.

El género lo han creado todas las personas.

Todo lo que hacen las personas se puede cambiar y transformar.

## 2. Roles y estereotipos de género.

- **Roles de género:**

Dicen cómo tienen que comportarse los hombres y las mujeres.

Los comportamientos que les dan a los hombres y a las mujeres no son los mismos.

Se transmiten en cada cultura.

### **Estereotipos**

Imagen o idea que tiene un grupo o una sociedad sobre alguien o sobre algo.

- **Estereotipos de género:**

Estos estereotipos nos hacen pensar que los hombres y las mujeres se comportan y actúan de forma diferente.

Ejemplos de estereotipos de género:

- De la mujer:

- Débil
- Sensible
- **Sumisa**
- **Servicial**
- Comprensiva
- Protectora

- **Sumiso**

Obediente.

- **Servicial**

Hacer lo otra persona desea.  
Servir a otros.

- Del hombre:

- Fuerte
- Dominante
- **Autoritario**
- Competitivo
- Agresivo

- **Autoritario**

Que impone a otras personas sus deseos, gustos y necesidades.

### La discriminación y el principio de igualdad

- La discriminación:

Es tratar de forma diferente a una persona por ser hombre o mujer.

Va en contra de la igualdad de oportunidades.

- Principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres:

Con este principio

no hay ningún tipo de discriminación,

ya que se trata igual

al hombre y a la mujer.

## 2. Violencia de género.

La violencia de género es la violencia que reciben las mujeres.

Sufren violencia de género solo porque son mujeres.

A las mujeres les protegen las leyes de todas las violencias.

Todavía hay violencia de género.

La violencia de género  
es la forma más grande de discriminación  
que sufren las mujeres.

La violencia de género  
es la desigualdad más grande que hay  
entre mujeres y hombres.  
Sigue existiendo violencia de género  
en todo el mundo,  
también en nuestra sociedad.

La violencia se puede dar  
de forma física,  
económica  
psicológica o  
sexual.

También hay amenazas,  
intimidaciones,  
**coacciones**  
o privación de la libertad.

### **Coacciones**

Obligar a una persona a decir  
o a hacer algo  
utilizando la fuerza  
o la violencia.

El resultado de la violencia es daño físico,  
económico,  
psicológico,  
sexual  
u otro daño que está  
relacionado  
con el entorno social.

**Vejar**

Maltratar,  
molestar,  
perseguir a alguien,  
perjudicarlo.

Algunas veces el padre o la pareja de la madre  
para hacer daño psicológico o emocional  
mata a un hijo menor de 18 años de la madre.

El homicidio o el asesinato  
de los menores de 18 años  
también es violencia de género.

Las formas de violencia de género  
más importantes son 4:

- **Violencia física:**  
Es la violencia que se hace  
contra el cuerpo de la mujer.  
Puede producir:
  - Lesión física
  - Daño físico.
- **Violencia psicológica:**  
Son las amenazas,  
coacciones,  
humillaciones,  
**vejaciones,**

control,  
sumisión,  
acoso  
o insultos.

La violencia psicológica  
produce:

- Sufrimiento
- Aislamiento
- **Desvalorización**
- Aislamiento social
- Limitar su libertad.

#### **Desvalorización**

Quitar valor  
o prestigio a alguien.  
No considerar a una persona.

- **Violencia económica:**  
Es quitar a la mujer y a sus hijas o sus hijos los recursos para para que puedan estar bien física o psicológicamente.  
Quitan los recursos a la mujer para hacerla daño.  
Con la violencia económica los recursos no se quitan de una forma legal.
- **Violencia sexual:**  
La violencia sexual son todos los actos sexuales que se hacen cuando una mujer no quiere.  
En la violencia sexual se le obliga a la mujer a tener relaciones sexuales.  
También hay violencia, intimidación,

manipulación emocional,  
exhibición,  
y observación.

### 3. Políticas de igualdad.

Las políticas de igualdad son las actuaciones que se hacen para conseguir la igualdad entre los hombres y las mujeres.

Las políticas de igualdad empiezan cuando el feminismo dice que hay que cambiar las relaciones que hay entre los géneros.

Las políticas de igualdad se hacen creando acciones positivas.

Un ejemplo de acción positiva es:

- Dar subvenciones para contratar a mujeres en los trabajos que hay más hombres que mujeres.

Cuando las políticas de igualdad se hacen desde la **perspectiva de género** y desde el entorno público y privado se llama **Mainstreaming de género**. El Mainstreaming de género es incluir la perspectiva de género

#### **Perspectiva de género**

Trabajo que se hace para identificar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las mujeres.

en todo el trabajo que se hace

en los **poderes públicos**.

Ejemplos de entorno público y privado:

- Entorno público:
  - Ayuntamiento,
  - escuela,
  - hospitales
  - biblioteca.
  
- Entorno privado:
  - En nuestra casa,
  - con nuestra familia.

### **Poderes públicos**

Conjunto de instituciones que tienen el poder en un país. Por ejemplo: el senado, un juzgado...

# Palabras difíciles

---

## **Autoritario**

Que impone a otras personas sus deseos, gustos y necesidades.

## **Coacciones**

Obligar a una persona a decir o a hacer algo utilizando la fuerza o la violencia.

## **Derecho al honor**

El derecho al honor está relacionado con la reputación y el buen nombre de una persona.

## **Desvalorización**

Quitar valor o prestigio a alguien.  
No considerar a una persona.

## **Dignidad**

Derecho que tiene la persona de ser respetado y valorado.

### **Empadronado**

Estar inscrito como vecino de una localidad.

### **Estereotipo**

Imagen o idea que tiene un grupo o una sociedad sobre alguien o sobre algo.

### **Indisoluble**

Que no se puede dividir o separar en partes.

### **Instituciones**

Las instituciones son las organizaciones que gobiernan.

### **Pacífica**

Persona que no utiliza la violencia.

### **Perspectiva de género**

Trabajo que se hace para identificar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las mujeres.

### **Poderes del Estado**

- El poder legislativo,  
que hace las leyes.
- El poder ejecutivo,  
que pone en práctica las leyes.
- El poder judicial,  
que valora si se cumplen las leyes  
y castiga cuando no se cumplen.

### **Poderes públicos**

Conjunto de instituciones

que tienen el poder en un país.

Por ejemplo, el senado, un juzgado....

### **Servicial**

Hacer lo que otra persona desea.

Servir a otros.

### **Sometido**

Que está por debajo

o depende de algo.

### **Sufragio universal**

Es una forma de votar

en la que pueden votar

todas las personas mayores

de 18 años.

**Sumiso**

Obediente.

**Vejar**

Maltratar,  
molestar,  
perseguir a alguien,  
perjudicarlo.



## **Temario.**

Turno específico de discapacidad intelectual.

Celador.

# TEMA 2

El servicio de salud  
de Castilla-La Mancha.



## Índice

- 1. El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.  
Creación y objeto.  
Organización y funcionamiento** **Página 41**
  
- 2. Áreas de salud.  
Zonas básicas  
Centros de salud.  
Equipos de atención primaria.** **Página 48**
  
- 3. Los Hospitales  
y Centros de Especialidades,  
Diagnóstico y Tratamiento** **Página 52**
  
- 4. El personal del SESCAM:  
tipos, derechos y deberes.  
Acceso al SESCAM.** **Página 56**
  
- Palabras difíciles** **Página 66**

# 1. El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Creación y objeto. Organización y funcionamiento.

---

## 1. Creación y objeto

El Estado español ordenó con una ley que cada Comunidad Autónoma debía tener un Servicio de Salud para favorecer la salud de toda la ciudadanía de esa Comunidad Autónoma.

La Ley de Ordenación sanitaria de Castilla-La Mancha creó el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Este servicio de salud también se llama SESCAM.

El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha tiene como objetivo proteger y mejorar la salud de la ciudadanía de Castilla-La Mancha.

Para cumplir este objetivo organiza el funcionamiento de los servicios y centros de salud de Castilla-La Mancha y hace programas de salud para toda la ciudadanía. El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha es un organismo autónomo y puede actuar con libertad para cumplir sus objetivos.

Sus funciones son:

- Organizar todas las ayudas y asistencias sanitarias.  
Esto incluye:
  - Favorecer la salud.
  - Prevenir la enfermedad.
  - Atención sanitaria.
  - Rehabilitación.
- La organización y el mantenimiento de los centros y servicios sanitarios.
- La organización de los recursos humanos, materiales y económicos.
- Todas las que pueda tener para mejorar la salud en Castilla-La Mancha.

## 2. Organización y funcionamiento de los servicios centrales y periféricos del SESCAM.

Para poder funcionar bien el SESCAM se organiza en:

- Órganos centrales.
- Órganos periféricos.

### 1) Órganos centrales:

- **El Consejo de Administración.**

Es el órgano más importante de Gobierno y Administración del SESCAM.

El consejero o consejera de Sanidad es el presidente o presidenta del Consejo de Administración.

- **La presidencia del Consejo de Administración.**

Dirige el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha y preside y controla el trabajo del Consejo de Administración.

- **La Dirección-Gerencia.**

Dirige las funciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha según las políticas e ideas que dice la consejería de Sanidad.

De la dirección-gerencia dependen estos órganos:

- **Secretaría General Técnica.**

Sus funciones son asesorar en temas legales, hacer las contrataciones y otros servicios comunes.

- **Dirección General de Asistencia Sanitaria.**

Asegura que la atención primaria y la atención especializada funcionen de forma coordinada.

De esta dirección dependen:

- La Dirección General de Atención Primaria.
- La Dirección General de Hospitales.

- **Dirección General de Recursos Humanos y Transformación.**

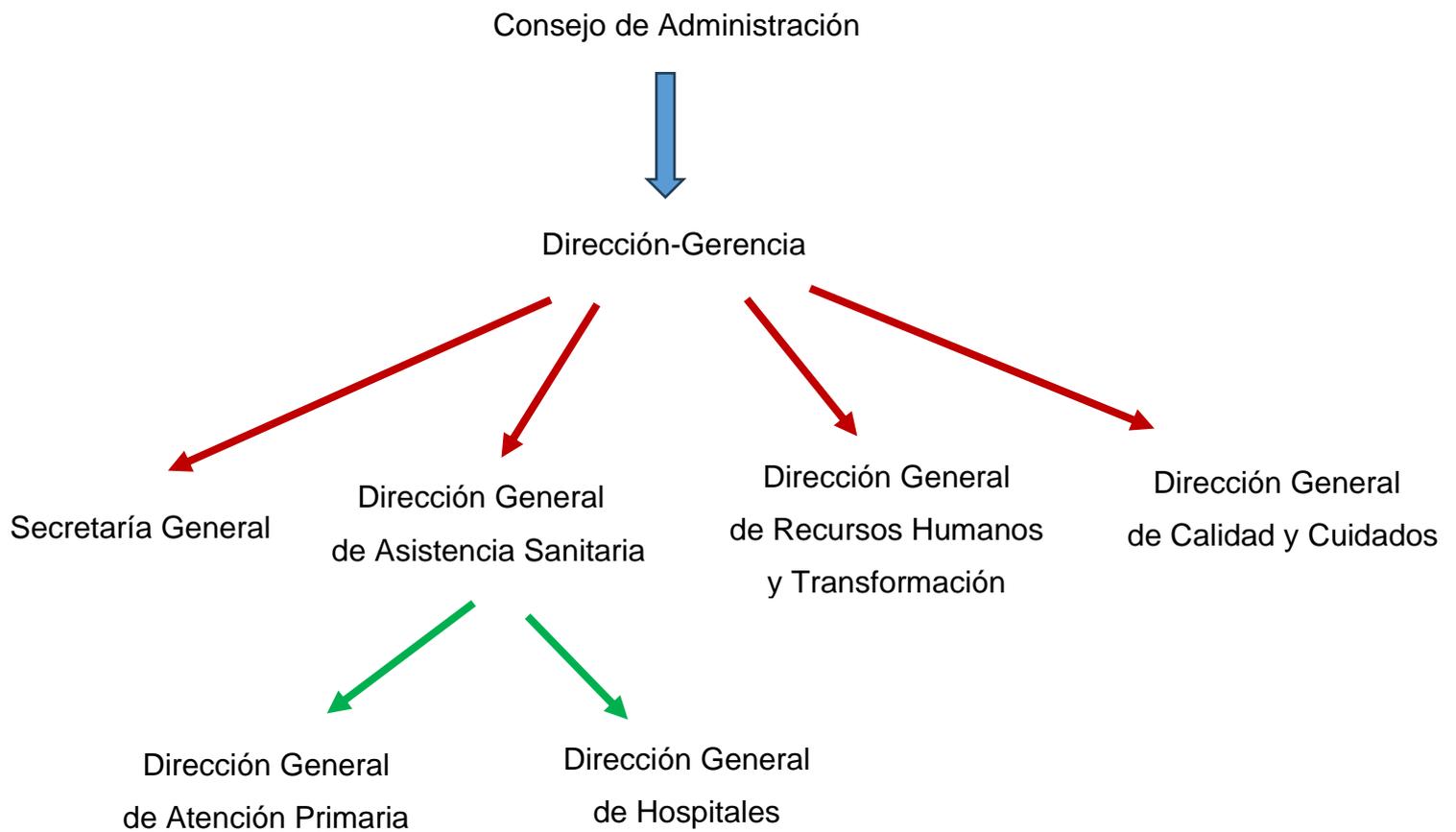
Este órgano se encarga de:

- Organiza a todo el personal que trabaja en el SESCAM.
- Convoca las oposiciones, las bolsas de trabajo y los traslados del personal.
- Controla el pago de las nóminas.
- Organiza las plantillas de personas de todos los centros sanitarios.
- Organiza la formación de los trabajadores y las trabajadoras.
- Coordina la seguridad y la salud de los trabajadores.

- **Dirección General de Cuidados y Calidad.**

Hace los planes para conseguir que los cuidados sanitarios sean muy buenos.

### Estructura del SESCAM



**2) Órganos periféricos:**

Los órganos periféricos son:

**a) Las Gerencias de Atención Integrada.**

Organizan en un territorio la atención primaria y la atención especializada.

Las Gerencias de Atención Integrada son:

1. Provincia de Albacete:

- Albacete.
- Almansa.
- Hellín.
- Villarrobledo.

2. Provincia de Ciudad Real:

- Alcázar de San Juan
- Ciudad Real
- Manzanares.
- Puertollano.
- Tomelloso.
- Valdepeñas.

3. Provincia de Cuenca:

- Cuenca.

4. Provincia de Guadalajara:

- Guadalajara.

5. Provincia de Toledo:

- Talavera de la Reina.

**b) Las Gerencias de Atención Primaria**

que solo organizan la atención primaria.

La Gerencia de Atención Primaria de Toledo.

**c) Las Gerencias de Atención Especializada**

que organizan la atención especializada

en un territorio.

1. La Gerencia de Atención Especializada de Toledo.

Está en el Complejo Hospitalario Universitario de Toledo.

2. La Gerencia del Hospital Nacional de Parapléjicos.

**d) Las Gerencias de Ámbito Regional.**

Trabajan en toda Castilla-La Mancha

y son las siguientes:

1. La Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario.
2. La Gerencia de Coordinación e Inspección.
3. El Centro de Análisis, Documentación y Evaluación de Políticas Sanitarias en Castilla-La Mancha.

## 2. Áreas de salud. Zonas básicas Centros de salud. Equipos de atención primaria.

---

### Áreas de salud

El Sistema Sanitario de Castilla-La Mancha se organiza en territorios que se llaman: Áreas de Salud.

Siguiendo las indicaciones de la persona responsable de la Consejería de Sanidad, el Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha decide los límites de las Áreas de Salud teniendo en cuenta:

- La geografía.
- La economía.
- La población.
- El trabajo.
- Las enfermedades.
- La cultura.
- El clima.
- Las carreteras y los medios de transporte.
- Los centros de salud que ya hay.

El Área de Salud es importante para llevar a cabo programas de salud y evitar enfermedades.

También es necesaria para organizar y llevar a cabo las medidas que tome la Administración Sanitaria de Castilla-La Mancha.

### Zonas Básicas de Salud

Cada Área de Salud se divide en partes más pequeñas que se llaman: Zonas Básicas de Salud.

### Centros de Atención Primaria

En cada Zona Básica de Salud hay centros de atención primaria.

Hay 3 tipos de centros de atención primaria:

- Centros de salud.
- Consultorios locales.
- Puntos de atención continuada.

También hay otros servicios de apoyo como por ejemplo:

- Fisioterapeutas.
- Matronas.
- Odontólogos y odontólogas.
- Entre otros.

## Equipos de Atención Primaria

En cada Zona Básica de Salud hay un Equipo de Atención Primaria.

El Equipo de Atención Primaria es un equipo de profesionales que cuidan la salud de la población en cada Zona Básica de Salud.

Está formado por:

- Médicos de familia.
- Pediatras.
- Personal de enfermería.
- Celadores.
- Personal administrativo.

Cada Equipo de Atención Primaria tiene un Coordinador Médico.

Los Equipos de Atención Primaria están en los centros de salud.

## Centros de salud

En los Centros de Salud se hacen actividades para atender a las personas de cada zona.

Estas actividades son:

- Atención individual.
- Diagnóstico.
- Tratamiento.
- Seguimiento de enfermedades.

También se hacen actividades para:

- Promover la salud.
- Educar sobre salud.
- Prevenir enfermedades.

En el Centro de Salud,  
los profesionales trabajan en equipo  
para ofrecer atención primaria de salud.  
Esta atención es organizada, completa  
y siempre está disponible.

En las zonas rurales  
puede haber un Consultorio Local  
en cada pueblo está dentro  
de la Zona Básica de Salud.

En las ciudades,  
también puede haber otros centros  
que dependen del Centro de Salud.

Los Centros de Salud tienen el personal necesario  
para atender a las personas  
de cada Zona Básica de Salud.

### 3. Los Hospitales y los Centros de Especialidades, Diagnóstico y Tratamiento.

---

Los Hospitales  
y los Centros de Especialidades,  
Diagnóstico y Tratamiento  
ofrecen Atención Especializada.

En los Centros de Especialidades,  
Diagnóstico y Tratamiento  
hay consultas de diferentes especialidades médicas.  
Una especialidad médica es una parte de la medicina.  
Por ejemplo, una cardióloga es una médica  
que ha estudiado la especialidad de cardiología  
y trata a pacientes con problemas del corazón.

La atención especializada se ofrece  
cuando el paciente no puede recibir más ayuda  
en los centros de atención primaria.

Este tipo de atención puede ser:

- Programada.  
Es decir, cuando el paciente  
tiene una cita médica.
- Urgente.  
Esto significa que el paciente  
no tiene una cita médica  
y es una urgencia.

Se ofrece atención especializada:

- A las personas que ingresan en el hospital.
- A los pacientes que van a una consulta.
- A los pacientes que necesitan atención en su domicilio.

Hay diferentes tipos de hospitales como por ejemplo:

- Hospitales generales.
- Hospitales materno infantiles.  
Estos son para mujeres y sus hijos o hijas.
- Hospitales geriátricos.  
Estos son para personas mayores.

Las funciones de los hospitales son estas:

- Mejorar la salud de la población.
- Evitar enfermedades.
- Rehabilitación.  
Es decir, ayudar a las personas a recuperarse cuando han tenido una enfermedad o lesión.
- Investigación.  
Los hospitales hacen estudios para mejorar los tratamientos y la atención médica.
- Docencia.  
Enseñar a futuros profesionales y ofrecer formación de manera continua a los profesionales sanitarios que ya están trabajando.

## Complejo hospitalario

Un hospital puede tener:

- Un solo edificio.
- Varios edificios.

Cuando tiene varios edificios, se llama complejo hospitalario.

Un complejo hospitalario tiene:

- 2 o más hospitales.
- 1 o más centros de especialidades.

Estos edificios pueden estar cerca o lejos.

Hay una unidad de gestión y dirección para dirigir el complejo hospitalario. Esta unidad está en uno de los edificios.

Aunque tenga varios edificios, un complejo hospitalario funciona como si fuera un solo hospital.

## Estructura y Organización

Los servicios y actividades de los hospitales se dividen en estas partes:

- Gerencia.
- División Médica.
- División de Enfermería.
- División de Gestión y Servicios Generales.

La Gerencia del hospital está dirigida por un Director Gerente.

Esta persona es elegida según las reglas que haya.

### 3. El personal del SESCAM: tipos, derechos y deberes. Acceso al SESCAM.

---

La Ley número 55 de 2003, del 16 de diciembre,  
del Estatuto Marco del **personal estatutario**  
de los servicios de salud  
regula todo lo relacionado con:

- La clasificación  
del personal estatutario del SESCAM.
- Los derechos y deberes de los trabajadores.
- Cómo se entra a trabajar en el SESCAM.

#### **Personal estatutario**

Es el conjunto de empleados públicos  
que trabajan en los servicios de salud.

#### Clasificación del Personal Estatutario

El Estatuto Marco dice  
cómo se clasifican a los empleados públicos  
que trabajan en los servicios de salud.

Esto se hace según:

- El trabajo que hacen.
- El título académico que necesitan para trabajar.
- El tipo de nombramiento.

Es decir, cómo han sido elegidos para trabajar.

Hay 2 tipos de personal estatutario según el tipo de nombramiento.

Estos son:

- **Personal estatutario fijo:**

Son las personas que han superado un proceso de selección de empleo público y tienen un puesto de trabajo para siempre.

- **Personal estatutario temporal:**

Son personas que hacen el mismo trabajo que el personal estatutario fijo pero tienen un contrato temporal.

Es decir, solo van a trabajar un tiempo concreto.

Estas personas son contratadas en estos casos:

- Cuando hay plazas libres que no se pueden cubrir con personal estatutario fijo.  
En este caso, el contrato de trabajo puede durar 3 años como mucho.
- Cuando hay que llevar a cabo programas que solo duran un tiempo.  
Es decir, tienen fecha de inicio y fecha de fin.  
Estos programas no pueden durar más de 3 años.
- Cuando hay mucho trabajo y se necesita a más personas para hacer todo el trabajo necesario.  
El contrato no puede durar más de 9 meses.  
En un plazo de 18 meses, trabajarás como mucho 9 meses.

Cuando el personal estatutario fijo y el personal estatutario temporal tienen vacaciones, permisos, o no trabajan por un tiempo, se contrata a otra persona para que haga su trabajo.

Esta persona se llama:

**Personal estatutario sustituto.**

## Derechos y deberes del personal del SESCAM

### ❖ **Derechos individuales:**

- Tener un trabajo estable.
- Hacer las tareas de su puesto de trabajo.  
No está obligado a hacer tareas distintas.
- Tener un salario.
- Tener vacaciones, descansos y permisos.
- Recibir formación continua para seguir aprendiendo.
- No ser discriminados por estos motivos:
  - origen,
  - raza,
  - sexo,
  - religión,
  - opinión,
  - orientación sexual,
  - o cualquier situación personal o social.

- Que sus condiciones de trabajo sean seguras.
- A la movilidad voluntaria.  
Es decir, a poder cambiar de puesto de trabajo.
- A la promoción interna y el desarrollo profesional.  
Esto significa que pueden mejorar su puesto de trabajo.

### ❖ **Derechos colectivos:**

- Derecho a la libertad sindical.  
Es decir, pueden apuntarse a un sindicato.  
Los sindicatos son organizaciones de trabajadores que se unen para defender sus derechos.
- Derecho a la negociación colectiva.  
Esto quiere decir que tienen derecho a negociar sus condiciones de trabajo con la ayuda de los representantes sindicales.  
Los representantes sindicales son compañeros que se eligen por votación para representar a los demás trabajadores cuando hay que negociar con la administración.
- Derecho a hacer huelga.
- Derecho a reunirse con otros trabajadores.

### ❖ Deberes:

- Respetar la Constitución y las leyes.
- Trabajar con lealtad.  
Esto significa ser fiel a tu trabajo y compañeros, cumplir con tus obligaciones y no engañar a los demás.
- Ser eficiente en el trabajo.  
Esto significa hacer el trabajo en el menor tiempo posible y usando pocos recursos.
- Obedecer a tu jefe.  
Si tu jefe te pide algo ilegal, no debes hacer caso a sus órdenes y debes denunciarlo.
- Respetar la dignidad y privacidad de los pacientes.
- Proteger la privacidad de la información de los centros de salud y de los pacientes.
- Dar información solo a quien debe saberla.
- No contar información secreta.
- Cumplir el horario del trabajo.
- Cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Aprender cosas nuevas sobre el trabajo.
- Ayudar a que el trabajo sea seguro.

- Usar los recursos de los centros de salud para ayudar al paciente.
- Cumplir con las normas sobre incompatibilidades laborales.  
La incompatibilidad laboral quiere decir que no está permitido tener 2 trabajos al mismo tiempo.  
Solo está permitido en algunos casos especiales.

### Acceso al SESCAM

Acceder al SESCAM significa trabajar en centros y servicios de salud de Castilla-La Mancha.

El SESCAM publica las plazas libres en una Oferta de Empleo Público.

La oferta de empleo público es un documento que incluye los puestos de trabajo que hay libres en una Administración y es necesario cubrir por nuevos trabajadores.

Para cubrir las plazas que hay libres, el SESCAM convoca diferentes procesos selectivos.

Un proceso selectivo es un conjunto de pruebas que sirven para elegir a las personas candidatas que quieren conseguir un puesto de trabajo.

### ❖ Convocatorias de selección

Las convocatorias y bases de los procesos selectivos se publican en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toda la información sobre las convocatorias y las bases tiene que ser pública.

Una convocatoria es un documento que anuncia que se va a realizar un proceso selectivo.

Las bases de una convocatoria son las instrucciones que hay que seguir en un proceso selectivo.

Las convocatorias y las bases deben respetar estos principios:

- Igualdad.
- Mérito.
- Capacidad.

El temario de los exámenes y las pruebas de selección tienen que ser sobre las funciones y tareas del puesto que se ofrece.

Hay un grupo de personas que controla que se cumplan las normas del proceso selectivo.

Este grupo de personas son los órganos de selección.

Los órganos de selección deben:

- Ser objetivos y profesionales.
- Respetar los datos personales de las personas candidatas.

### ❖ **Requisitos para acceder al SESCAM**

Las personas que quieran pueden presentar los documentos necesarios para apuntarse a un proceso selectivo. Esto quiere decir que todas las personas tienen derecho al empleo público.

Pero deben cumplir estos requisitos:

- Tener nacionalidad española o de un país de la Unión Europea.
- Tener más de 18 años y menos que la edad de jubilación.
- Tener la capacidad necesaria para hacer las tareas del puesto.
- Tener la titulación necesaria para el puesto.
- No haber sido despedido de otro trabajo en la Administración por una sanción.

### ❖ **Personas con discapacidad**

Las personas con discapacidad tienen más dificultades para acceder al empleo público.

Por esta razón,

la ley obliga a reservar algunas plazas para las personas con discapacidad.

De cada 100 puestos de trabajo, la Administración tiene que reservar 10 para personas con discapacidad.

De esos 10 puestos reservados para personas con discapacidad, la Administración tiene que reservar 2 para personas con discapacidad intelectual.

Las personas con discapacidad tienen que pasar un proceso selectivo como el resto de las personas que se presentan y deben demostrar que tienen capacidad para hacer las tareas del puesto de trabajo.

### ❖ **Cómo conseguir un puesto de personal estatutario fijo en el SESCAM:**

Si quieres ser personal estatutario fijo, debes cumplir estos requisitos:

1. Aprobar las pruebas de un proceso de selección.

2. Recibir el nombramiento oficial.

Un nombramiento oficial es un acto en el que se elige a una persona para un cargo o un empleo público en la administración.

3. Tomar posesión de tu plaza y ocupar tu puesto de trabajo.

Tomar posesión es un acto formal en el que la persona candidata recibe un cargo o puesto de trabajo.

### ❖ **Cómo se puede perder un puesto de personal estatutario fijo en el SESCAM:**

El personal estatutario fijo puede perder su puesto de trabajo si:

- Renuncia a su puesto de trabajo de manera voluntaria.
- Pierde la nacionalidad.
- Tiene la jubilación total.
- Recibe una sanción disciplinaria que le separa del servicio.

Esta sanción debe ser firme.

Una sanción disciplinaria es un castigo que una autoridad impone a una persona por haber cometido una falta o por no cumplir la ley.

- Tiene una pena de inhabilitación para empleos o cargos públicos. Esta pena debe ser firme.

Tener una inhabilitación significa que no puedes hacer tu trabajo porque lo ordena un juez o una jueza al haber cometido una falta.

# Palabras difíciles

---

## **Personal estatuario**

Es el conjunto de empleados públicos que trabajan en los servicios de salud.



## **Temario.**

Turno específico de discapacidad intelectual.

Celador.

# TEMA 3

Funciones del celador.



## Índice

<b>1.</b> El trabajo del celador.	<b>Página 69</b>
<b>2.</b> Funciones del celador.	<b>Página 70</b>
<b>Palabras difíciles</b>	<b>Página 82</b>

# 1. El trabajo del celador

---

Un celador del SESCAM tiene tareas muy diferentes.

Las tareas que haga un celador van a depender del lugar donde trabaje.

El SESCAM tiene muchos centros, donde pueden trabajar los celadores.

Estos centros son:

- Los hospitales.

Los hospitales son los centros donde hay más puestos de trabajo de celador.

Las tareas son muy diferentes.

Por ejemplo, un celador que trabaja en una planta del hospital no hace lo mismo que el celador que trabaja en el almacén.

- Los puntos de atención continuada de Atención Primaria.  
Estos centros atienden las urgencias que no van a los hospitales.  
En estos centros hay 1 celador.
- Algunos centros de salud.

## 2. Funciones del celador

---

Algunas de las funciones del celador son las siguientes:

### Trasladar, mover y asear a los pacientes.

Una de las funciones más importantes del celador es trasladar, mover, y asear a los pacientes que no pueden hacerlo por sí mismos.

Las personas que están enfermas o que son mayores tienen dificultades para moverse.

Por eso, el SESCAM necesita profesionales que ayuden con esta tarea, y esos profesionales son los celadores.

Para ayudar a estos pacientes, los celadores hacen estas tareas:

- Colaborar con el personal de enfermería para asear a los **pacientes encamados**.  
Estos pacientes no pueden bajarse de la cama.
- Colaborar con el personal de enfermería para cambiar de postura a los pacientes encamados.  
Estos pacientes necesitan cambiar de postura cada cierto tiempo.

#### **Paciente encamado**

Es aquel paciente que, por diferentes razones, debe quedarse en la cama. Por ejemplo, una persona que ha tenido un accidente.

- Ayudar al personal de enfermería para sentar al paciente encamado en el sillón de la habitación. Esto se hace cuando el paciente encamado debe sentarse en el sillón por unas horas. Si es necesario, el celador puede usar una grúa para hacer este cambio.



Grúa

- Trasladar a los pacientes por el hospital:
  - Para llevarlos a hacerse pruebas. Por ejemplo, trasladar al paciente desde su habitación a la sala de Rayos X porque debe hacerse una radiografía.
  - Para que les operen. En este caso, el celador llevaría al paciente hasta el quirófano.
  - Para cualquier otro motivo que resulte necesario.

El traslado del paciente puede hacerse en distintos tipos de transporte como:

- En la cama del hospital.
- Algunas camas tienen ruedas para facilitar el traslado de pacientes.
- En silla de ruedas.
- En camilla.
- Entre otras opciones.

Es muy importante que el celador sea capaz de empujar y mover por el hospital estos tipos de transporte de pacientes.

- Colocar al paciente en la mesa de quirófano o en la mesa que sea necesaria para que puedan hacerle una prueba.  
En estos casos, también ayudará en lo que sea necesario cuando se lo pida el personal sanitario o las personas que controlan el trabajo que se hace en el quirófano.
- Ir a buscar al paciente que llega en su propio coche al hospital para pasar al paciente a una silla de ruedas acostarlo en una camilla, según lo grave que esté.
- Ir a buscar al paciente que llega al hospital en la camilla de una ambulancia.  
El celador debe pasar al paciente a la silla de ruedas, a la camilla de la puerta de urgencias o a la cama del hospital, según se le indique.
- Estar en el ascensor para llevar a los pacientes de una planta a otra.  
Esto lo harán cuando sea necesario.

### Vigilar, guardar y custodiar las dependencias de la administración.

Los celadores vigilan, guardan y cuidan los distintos lugares del centro de trabajo.

Los celadores se encargan de vigilar y cuidar el centro de trabajo, según las indicaciones de su jefe o jefa.

Dentro de esta función, los celadores pueden hacer estas tareas:

- Controlar el acceso al centro de personas externas, usuarios o visitantes. Las personas externas, usuarios o visitantes son personas que no trabajan en el centro. En un servicio de salud, las personas externas son los pacientes y sus acompañantes. Los celadores que se encargan de esta tarea, deben asegurar que estas personas entran de manera ordenada y que tienen permiso.
- A veces, el celador es la primera persona que ve el paciente. El celador puede decirle a qué lugar debe ir o darle un turno para ser atendido.

- Controlar qué familiares y visitantes pueden entrar en algunos lugares del hospital o en las habitaciones donde están ingresados los pacientes. Solo pueden entrar las personas que tengan permiso.
- Vigilar por la noche lo que pasa dentro y fuera del centro. Debe asegurar que las puertas están cerradas y ayudar con otros servicios que sean necesarios.
- Vigilar que los pacientes y sus acompañantes usen los muebles, utensilios y ropa del centro de manera correcta. Para conseguir esto, los celadores tienen que enseñar a usar los muebles y utensilios a los pacientes y los acompañantes, como por ejemplo la cama articulada. También deben decirles que no hagan cosas que puedan molestar a otros pacientes o alterar el orden del centro. Por ejemplo: fumar.

- Informar a sus jefes si ven daños o averías en el edificio o en los muebles y utensilios. También deben informar a sus jefes si ven que hay suciedad en:
  - las salas,
  - las habitaciones,
  - los despachos
  - o el material.
- Ayudar a que haya orden y silencio en el centro.

### Informar y orientar a los usuarios y los visitantes.

Los celadores hacen un trabajo muy importante con los usuarios y los visitantes.

Ellos informan y ayudan a estas personas sobre el lugar al que deben ir para ser atendidos.

Para eso, hacen estas tareas:

- Informar a los usuarios y a los visitantes sobre:
  - Dónde están las consultas.
  - Dónde se puede pedir cita.
  - Dónde están los pacientes a los que quieren visitar.

Pueden informar a estas personas tanto en persona como por teléfono.

- Decir a los familiares de los pacientes dónde deben esperar para que el médico hable con ellos.
- Informar sobre:
  - Los números de teléfono de algunos servicios.
  - Los horarios para ir a una consulta.
  - Los horarios para visitar a los pacientes.

Los celadores no pueden dar información sobre enfermedades, pruebas médicas y tratamientos. Esta tarea solo puede hacerla el personal sanitario. Es decir, el personal de enfermería y el personal médico.

### Manejar máquinas reproductoras y auxiliares.

En los lugares donde se hace un trabajo administrativo y no hay atención sanitaria a los pacientes, los celadores deben ayudar a las personas que trabajan en estos lugares con los documentos que necesiten.

Por esta razón, tienen que usar máquinas como:

- Impresoras.
- Fotocopiadoras.
- Fax.
- Escáner.

- Encuadernadoras.  
La encuadernadora se usa para unir páginas y crear libros, carpetas o documentos.
- Ensobradoras.  
Se usa para meter documentos en sobres de manera más rápida.
- Y otras parecidas.

### Repartir, llevar y recoger documentos.

En una administración como el SESCAM, hay que mover muchos documentos para que lleguen a las personas destinatarias. Muchos documentos son del centro y deben llevarse de un lugar a otro. Por ejemplo, las historias clínicas de los pacientes. También llegan documentos de otros centros. El celador recoge estos documentos y ve a qué personas van dirigidos. Luego, busca a esas personas y les entrega los documentos. Además, los celadores deben salir de su centro para llevar y recoger documentos de otros centros.

### Hacer recados oficiales.

El celador debe hacer recados oficiales. Esto significa que son tareas que le encarga otra persona y que tienen relación con su trabajo.

Por ejemplo, que su jefe le pida que haga copias de unas llaves que son necesarias o que recoja un paquete.

A veces, el celador debe llevar información de un lugar a otro. Esta información puede ser escrita o verbal.

### Franquear, depositar, entregar, recoger y distribuir el correo.

Todos los días llegan cartas a los centros del SESCAM.

El celador tiene que clasificar y entregar las cartas a las personas que van dirigidas.

También debe llevar el correo del centro a las oficinas de correos.

### Trasladar muebles, instrumentos y utensilios.

Los celadores se encargan de mover muebles y otros instrumentos y utensilios en el centro de trabajo.

Para hacer esto, a veces usan carros y otras formas de transporte como la transpaleta.



Transpaleta

Ejemplos de tareas que pueden hacer son:

- Mover muebles, aparatos y paquetes de un lugar a otro.

- Quitar muebles rotos o dañados y poner otros que estén bien.
- Ayudar a colocar pedidos en los almacenes.

En un hospital, los celadores también hacen estas tareas:

- Poner camas en las habitaciones que no tienen.
- Ayudar a mover y colocar algunos aparatos médicos.
- Quitar colchones usados para destruirlos.
- Llevar y poner colchones nuevos.

### Otras funciones.

El celador hará otras funciones como:

- Trasladar los cadáveres al mortuario.  
El mortuario es el lugar del hospital donde se guardan los cuerpos de las personas que han fallecido.  
Después los servicios funerarios llevan estos cuerpos a un tanatorio.
- Ayudar a amortajar a las personas que han fallecido.  
Amortajar es poner una sábana u otra cosa para cubrir el cuerpo de una persona que ha fallecido.  
El celador ayudará al personal de enfermería o a las personas encargadas de esta tarea.
- Encargarse de los animales que se usan en los quirófanos de pruebas y en los laboratorios.

- Bañar a los pacientes cuando no puedan hacerlo por sí mismos.
- Afeitar a los pacientes que van a ser operados.  
El celador hará esta tarea cuando no esté el peluquero o la peluquera o cuando sea urgente para hacer un tratamiento a un paciente.
- Hacer guardias en turnos concretos de trabajo.
- Ayudar al personal de enfermería o ayudantes de planta a colocar y quitar las cuñas a los pacientes.

En casos especiales,  
el celador también hará estas tareas:

- Lavar y asear a los pacientes que no pueden hacerlo por sí mismos.  
Esto lo hará cuando se lo diga la persona que supervisa la planta o el servicio.
- Limpiar la mesa y la sala donde se hacen autopsias.  
Una autopsia es un examen que se hace a un cuerpo que ha fallecido.  
Se hace para saber si había una enfermedad o una herida.  
También se hace para saber cómo y por qué murió una persona.
- Hacer tareas de limpieza.

Además de estas tareas,  
el celador tendrá que hacer todas las tareas  
que le pidan sus supervisores.  
Es decir, las personas que controlan su trabajo.

Si vas a trabajar como celador en el SESCAM,  
debes saber hacer todas estas tareas.

Las tareas que hagas  
van a depender del lugar donde trabajes.

Por ejemplo:

- Si trabajas en una planta de un hospital,  
puedes ayudar a mover y asear a los pacientes.
- Si trabajas en un servicio administrativo,  
tu trabajo será usar máquinas  
y ayudar con el correo.

# Palabras difíciles

---

## **Paciente encamado**

Es aquel paciente que,  
por diferentes razones,  
debe quedarse en la cama.

Por ejemplo, una persona  
que ha tenido un accidente.



## **Temario.**

Turno específico de discapacidad intelectual.

Celador.

# TEMA 4

Relación del celador  
con el personal sanitario,  
familiares y pacientes.

Movilización y traslado  
de pacientes.



## Índice

<b>1. Relación con el personal sanitario, familiares y pacientes.</b>	<b>Página 85</b>
<b>2. Movilización y traslado de paciente.</b>	<b>Página 88</b>
<b>3. Apoyo en técnicas de movilización y traslado de pacientes</b>	<b>Página 94</b>
<b>Palabras difíciles</b>	<b>Página 105</b>

# 1. Relación con el personal sanitario, familiares y pacientes

---

En su trabajo,

los celadores se relacionan con:

- El personal sanitario.
- Las familias.
- Los pacientes.

Un celador tiene tareas diferentes

según las personas con las que se relaciona.

## ❖ ¿Qué tareas tiene el celador cuando se relaciona con el personal sanitario?

El personal sanitario puede pedir al celador

que haga tareas como por ejemplo:

- Mover pacientes de un lugar a otro.
- Ayudar a mover y asear a los pacientes.
- Mover muebles y utensilios que son necesarios para atender a los pacientes.
- Repartir, llevar y recoger documentos.
- Pasar información, mensajes o instrucciones a otras personas.
- Hacer pequeños recados oficiales.

## ❖ ¿Qué tareas tiene el celador cuando se relaciona con pacientes y familias?

Cuando se relaciona con pacientes y familias, el celador tiene tareas muy importantes como:

- Tratar con respeto al paciente y a su familia.
- Ser amable con el paciente y su familia.
- Evitar dar información al paciente o a su familia sobre la enfermedad del paciente.
- Respetar la intimidad del paciente y su familia.
- No discriminar al paciente o a su familia.

Es importante saber que las leyes dicen:

- Que solo los médicos pueden dar información sobre enfermedades, pruebas médicas y tratamientos. Un celador no puede dar esta información a los pacientes y a sus familias.
- Que los pacientes y sus familias tienen derecho a ser respetados y no ser discriminados por ningún motivo.
- Que la información sobre un paciente es privada.

El celador debe cumplir  
lo que dicen las leyes  
y respetar los derechos  
de los pacientes y sus familias.

Si el celador no cumple con sus deberes,  
el SESCAM puede ponerle una **falta**.

Por ejemplo:

- ❖ No atender a los pacientes  
o a sus familias  
es una falta leve.
- ❖ No respetar a los pacientes  
o a sus familias  
es una falta grave.
- ❖ Tratar mal a los pacientes  
o a sus familias  
es una falta muy grave.

Si el celador recibe una falta,  
el SESCAM puede ponerle una **sanción**.

Por ejemplo,  
no poder trabajar por un tiempo.

#### **Falta**

Una falta es una acción  
por la que no se cumple una ley,  
norma o pacto.

Hay 3 tipos de faltas:  
leves, graves y muy graves.

#### **Sanción**

Es un castigo que una autoridad  
pone a una persona  
por tener una falta.

## 2. Movilización y traslado de pacientes

Una de las tareas más importantes del celador es la movilización y el traslado de los pacientes que necesitan ayuda para moverse o cambiar de postura.

- **Movilizaciones:**

Son movimientos que se hacen en el mismo lugar donde está el paciente.

Sirven para cambiar la postura del paciente.

Por ejemplo: cambiar de postura al paciente en la cama.

- **Traslados:**

Los traslados son movimientos de un lugar a otro.

Por ejemplo: pasar al paciente de la cama a la silla de ruedas.

El celador debe hacer las movilizaciones y los traslados con ayuda de otro profesional sanitario.

Esta tarea se hace muchas veces al día.

Por este motivo,

el celador debe aprender

cómo hacer esta tarea

de forma correcta y segura.

Así evitará hacerse daño

como por ejemplo, en la espalda.

Para hacer las movilizaciones y los traslados de manera segura, el celador debe tener en cuenta:

- El peso y el tamaño del paciente.
- Cómo reacciona el paciente.
- Las camas, sillas de ruedas y camillas.

También debe tener en cuenta a cada paciente y estas 3 cosas:

- Hacia dónde hay que mover al paciente.
- Si el paciente ayuda o no al moverlo, según las indicaciones de la persona que se encarga de sus cuidados.

Se distingue entre:

- **Modo pasivo:**  
Es cuando el paciente no puede ayudar y no se mueve.
  - **Modo asistido:**  
Es cuando el paciente puede ayudar y se puede mover.
- El lugar donde se hace la movilización o el traslado.

## Recursos materiales y humanos

Al hacer una movilización y el traslado de un paciente, el celador puede usar recursos materiales como son los siguientes:

- La cama.
- La camilla.
- La silla.
- Otros recursos materiales que sirvan de ayuda para mover a la persona.

Es muy importante revisar que los recursos materiales tengan el freno echado.

Para hacer la movilización y el traslado de pacientes también se necesitan recursos humanos. Los recursos humanos son las personas que hacen las movilizaciones.

El número de personas que hacen la movilización va a depender de:

- El peso del paciente.
- Si el paciente puede ayudar.
- Si el paciente lleva algún dispositivo.

Por ejemplo: una sonda o suero.

## Posturas más comunes de los pacientes encamados

Hay varias formas de colocar a un paciente en la cama.

Las posturas más comunes son las siguientes:

- **Decúbito supino o dorsal:**

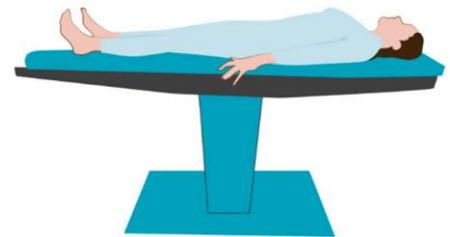
Esta postura se conoce como boca arriba.

El paciente está tumbado sobre su espalda, con los brazos estirados al lado del cuerpo.

Las piernas también están estiradas.

Hay que evitar que la cadera y los pies estén girados hacia afuera.

Para evitarlo, podemos usar algún tipo de almohada.



- **Decúbito prono o ventral:**

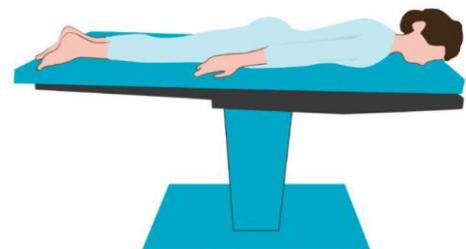
La persona está tumbada boca abajo y la cabeza está mirando hacia un lado.

Los brazos están estirados al lado del cuerpo.

Las piernas también están estiradas.

Para que la persona esté más cómoda, se pueden usar almohadas en la cabeza y en los pies.

Así evitamos que los pies se giren a un lado y que los dedos rocen con la cama.



- **Decúbito lateral derecho e izquierdo:**

El paciente está tumbado de lado.

Para hacer que el paciente esté cómodo y no tenga que aguantar su peso, es necesario usar almohadas en la cabeza, brazos y piernas.



- **Trendelenburg:**

El paciente está boca arriba con la cabeza más baja que los pies.



- **Antitrendelenburg o Morestin:**

El paciente está boca arriba con la cabeza más alta que los pies.



- **Fowler**

El paciente está boca arriba en la cama.

El respaldo de la cama se debe poner más alto o más bajo según los cuidados que necesite el paciente.

Las rodillas están dobladas un poco.

Esta posición es buena para personas con problemas respiratorios o del corazón.

También se usa esta postura cuando el paciente:

- Tiene que comer.
- Tiene problemas para tragar los alimentos.
- Ha sido operado con anestesia.



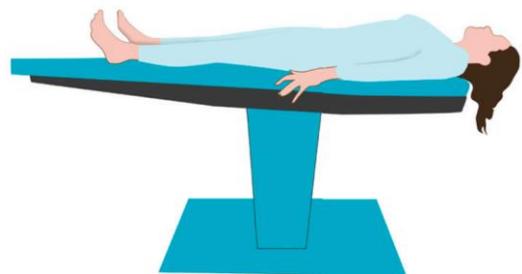
- **Roser**

El enfermo está boca arriba con la cabeza fuera de la cama.

No tiene almohada en la cabeza.

Esta posición es útil para ciertos cuidados del paciente.

Por ejemplo, para lavarle el pelo ponerle una sonda por la boca o la nariz.



### 3. Apoyo en técnicas de movilización y traslado de pacientes

---

El celador debe conocer las **técnicas** que se usan para hacer la movilización y el traslado de los pacientes.

El celador tiene que ayudar al personal sanitario para hacer estas tareas.

#### **Técnica**

Conjunto de pasos que debe seguir una persona para hacer una tarea de manera correcta.

#### Técnicas de movilización más comunes

Las movilizaciones más comunes son los cambios de postura del paciente.

Por ejemplo, cambiar de postura al paciente cuando está en la cama.

Cuando hacemos una movilización debemos tener en cuenta:

- El número de personas que van a hacer la movilización del paciente.  
Esto va a depender de si el paciente ayuda o no. Pueden hacerla 1, 2 o 3 personas.

- La cama debe estar horizontal.  
Es decir, en línea con el suelo.  
Por ejemplo, si el paciente está en una cama articulada y la cabecera de la cama está subida, hay que bajarla antes.
- Hay que cubrir al paciente con una sábana.  
Esto facilita el cambio de postura y protege la intimidad del paciente.
- Hay que trabajar a una altura que sea cómoda.
- Es importante evitar los roces con la cama.

Se usan diferentes técnicas para cambiar de postura al paciente.

Estas son las siguientes:

❖ **Movilización para subir al paciente hacia la cabecera de la cama.**

- Si el paciente puede ayudar:
  - Coloca un brazo detrás de los hombros del paciente y otro a la altura de su cadera.
  - El paciente debe doblar las piernas, apoyar los pies y agarrarse a la cabecera de la cama.
  - Empuja al paciente para subirlo a la cabecera de la cama.

- Si el paciente no puede ayudar debes hacer la movilización con la ayuda de otra persona.

Sigue estos pasos:

- Debéis colocar una mano detrás de los hombros del paciente y otra a la altura de su cadera.
- Después debéis unir vuestras manos y subir al paciente hacia la cabecera de la cama.

Para facilitar este movimiento, podéis ayudaros con una sábana.



❖ **Movilización para colocar a un paciente en decúbito lateral derecho o izquierdo.**

Esta movilización sirve para colocar de lado a los pacientes encamados.

Se usa para:

- Cambiar al paciente de postura.
- Asear o lavar al paciente.
- Hacer la cama.

Para hacer esta movilización,  
debes seguir estos pasos:

- Colócate en el lado de la cama hacia donde quieres mover al paciente.
- El paciente debe estar en esta postura:
  - El brazo del lado hacia dónde vas a moverlo debe estar estirado al lado del cuerpo.
  - El otro brazo debe estar doblado sobre su pecho.
  - La rodilla de la pierna que vas a mover debe estar doblada y la otra pierna estirada.
- Pon una mano en el hombro del paciente y coloca la otra mano debajo de su cadera para moverlo.



Debes fijarte en:

- Que el paciente no esté muy cerca del borde de la cama para evitar caídas.
- Que el cuerpo del paciente esté colocado de manera correcta.
- Que el hombro del paciente que está apoyado en la cama no cargue mucho peso.

- Que las piernas no se apoyen una sobre otra y que las manos y brazos estén bien colocados.  
Usa 3 almohadas  
para la cabeza, brazos y piernas.

❖ **Movilización para colocar al paciente en decúbito prono.**

Esta movilización se usa para colocar al paciente boca abajo.

Hay que seguir estos pasos:

- Coloca al paciente en decúbito lateral, siguiendo los pasos del apartado anterior.
- Una vez que está en decúbito lateral, dobla el brazo y la pierna del paciente que están más cerca del borde de la cama.
- Acerca el otro brazo al cuerpo del paciente.
- Gira poco a poco al paciente sobre su cuerpo hasta que esté boca abajo.

**❖ Movilización para sentar al paciente  
en el borde de la cama:**

Para hacer esta movilización,  
debes seguir estos pasos:

- Elige en qué lado de la cama vas a sentar al paciente.
- Sube la cabecera de la cama, sin llegar a subirla del todo.
- Coloca el pie que tienes más cerca de la cabecera de la cama un poco adelantado.
- Echa tu espalda un poco hacia delante.
- Pon una mano detrás de la cabeza y hombros del paciente.
- Con la otra mano, sujeta el muslo del paciente que está más lejos de ti.
- Gira poco a poco la cadera del paciente hasta que sus piernas queden colgando.
- En esta movilización es importante:
  - ✓ Estar pendiente del paciente en todo momento.
  - ✓ No dejar solo al paciente cuando haces este cambio de postura.

**❖ Movilización para ayudar al paciente  
a ponerse de pie y caminar:**

- Si el paciente está en una cama, sigue estos pasos:
  - Sienta al paciente en el borde la cama.
  - Espera unos minutos para que el paciente se acostumbre a la nueva posición.
  - Coloca un pie delante de los pies del paciente y el otro pie al lado.
  - Sujeta al paciente por las axilas y ayuda al paciente para que se levante poco a poco.
  
- Si el paciente está sentado en un sillón sigue los mismos pasos que se usan para levantarlo de una cama.

Si el paciente no puede ayudar, pide ayuda a otras personas.

En este caso, 2, 3 o 4 personas podéis sujetar al paciente por las axilas y los muslos y ayudarlo a que se levante.

También podéis usar una sábana para levantar al paciente.

## Traslados más comunes de pacientes

Recuerda que el traslado significa mover al paciente de un lugar a otro del centro.

Para hacer los traslados, tendrás ayuda del personal sanitario.

El traslado va a depender de cómo esté el paciente y el motivo por el que hay que moverlo de un lugar a otro.

El traslado se puede hacer:

- Andando.
- En silla de ruedas.
- En camilla.
- En cama.

Al hacer los traslados es importante que el paciente esté seguro y cómodo.

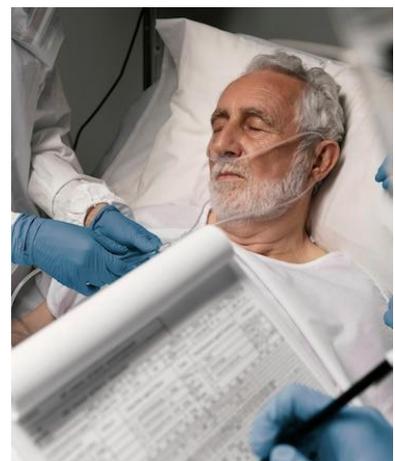
Hay que tener cuidado cuando los pacientes tienen:

- Vías.
- Sondas.
- Suero.

El suero debe estar en alto.



Vía



Sonda

- Bolsas recolectoras.  
Son bolsas que se usan para recoger la orina o las heces, cuando la persona no puede hacerlo de manera natural.  
La bolsa recolectora debe estar por debajo de la zona del cuerpo por la que sale la orina o las heces.

## **¿Cómo mover a un paciente de una cama a una camilla?**

Los pasos a seguir son:

1. Coloca la cama justo al lado de la camilla.  
Echa el freno a la cama y a la camilla.
2. Si el paciente puede moverse, pon la cama a la misma altura que la camilla.
3. Si el paciente no puede moverse, usa una sábana o una tabla deslizante para mover al paciente de la cama a la camilla.  
Lo más común es que 3 o 4 personas se encarguen de mover al paciente.



Tabla deslizante

Para moverlo,  
2 personas se colocan a cada lado del paciente,  
otra se pone a la altura de su cadera  
y otra en las piernas.

4. Empuja la cama y la camilla desde la cabecera.  
Es decir, desde la zona donde el paciente tiene la cabeza.

### **¿Cómo mover a un paciente de una cama a una silla de ruedas?**

1. Coloca la silla de ruedas al lado de la cama, a la altura de la cadera del paciente.
2. Pon el freno a la silla.
3. Levanta al paciente hasta sentarlo en la cama.
  - Si el paciente puede ayudar, siéntalo en el borde de la cama.
  - Si el paciente no puede ayudar, levántalo con una sábana o con la ayuda de otra persona.
  - La otra persona y tú debéis colocaros en el mismo lado de la cama.

- Uno se pone a un lado del paciente y el otro se coloca al otro lado del paciente.
- Debéis pasar uno de vuestros brazos por debajo de las axilas del paciente y el otro brazo por debajo de cada uno de sus muslos.
- Después debéis juntar las manos que están por debajo de los muslos del paciente y colocad al paciente en la silla.

4. Como norma general, empuja la silla por detrás salvo cuando tengas que entrar o salir de un ascensor con una persona en silla de ruedas.

Para entrar o salir del ascensor, debes caminar hacia atrás y tirar de la silla de ruedas. Esto evitará accidentes.

# Palabras difíciles

---

## Falta

Una falta es una acción por la que no se cumple una ley, norma o pacto.

Hay 3 tipos de faltas: leves, graves y muy graves.

## Sanción

Es un castigo que una autoridad pone a una persona por tener una falta.

## Técnica

Conjunto de pasos que debe seguir una persona para hacer una tarea de manera correcta.



## **Temario.**

Turno específico de discapacidad intelectual.

Celador.

# TEMA 5

Control de acceso,  
identificación,  
información,  
atención  
y recepción de pacientes  
y visitantes.



## Índice

<b>1. Introducción.</b>	<b>Página 108</b>
<b>2. Recepción de pacientes y visitantes.</b>	<b>Página 109</b>
<b>3. La comunicación.</b>	<b>Página 114</b>
<b>4. La comunicación con los pacientes y los visitantes.</b>	<b>Página 130</b>
<b>5. El espacio de trabajo.</b>	<b>Página 131</b>

# 1. Introducción

---

Los pacientes y los visitantes van a los centros y hospitales del SESCAM por diferentes motivos.

Un visitante es una persona que visita a un paciente que está ingresado en un hospital. Por ejemplo, a un familiar.

Una de las tareas del celador es controlar el acceso a los centros y hospitales e informar y atender a los pacientes y los visitantes.

Por esta razón, el celador debe entender bien lo que necesita cada paciente o visitante y explicarle lo que tiene que hacer de manera educada.

También debe usar las normas de cortesía de manera adecuada y tener interés y preocupación por solucionar las necesidades de los pacientes y los visitantes.

Para informar de forma correcta, el celador necesita tener una buena orientación espacial, así como atención y memoria visual. La orientación espacial es conocer el espacio de trabajo y moverse por él.

El celador debe tener buena actitud, hablar de forma sencilla y cuidar su imagen personal.

## 2. Recepción de pacientes y visitantes

Cuando un paciente o un visitante entra en un hospital o un centro, suele estar desorientado porque no conoce el lugar y no sabe a qué lugar debe ir ni a quién debe dirigirse. Por esta razón, el trabajo del celador es muy importante para recibir a los pacientes y a los visitantes.

En su trabajo, el celador debe:

- Dar respuesta a las necesidades de los pacientes y los visitantes.
- Dar una respuesta rápida.
- Atender a cada persona de manera individual.
- Mostrar confianza y dar información clara y sencilla.
- Tener conocimientos sobre su trabajo para dar una respuesta correcta a cada persona.
- Tratar con respeto a cada persona.
- Tener buena imagen. Esto significa ir bien vestido y aseado.

Las normas para atender de forma adecuada son:

- Decir quién eres.
- Ser natural.
- Sonreír.
- Tener toda la información.
- Seguir las normas de educación.

Un celador no puede hacer esto:

- Ser negativo.
- No dar importancia a lo que dice el paciente o el visitante.
- No cumplir lo que ha prometido.
- Hacer esperar a la otra persona.
- Hablar con otros compañeros de trabajo a la vez que atiende a una persona.

## Consejos para recibir a pacientes y visitantes

- Acércate y saluda a la persona.  
Preséntate, si es necesario.
- Identifica al paciente o al visitante.
- Pregúntale qué desea y escucha lo que tiene que decir.
- Dale la información correcta sobre lo que te pregunta.
- Usa un lenguaje fácil y muestra confianza.
- Averigua con quién quiere hablar o por qué ha ido al centro.

- Si la persona tiene una cita con un trabajador del centro, avisa al trabajador que la persona ha llegado.
- Si la persona no tiene una cita, explícale a qué lugar debe ir o por quién tiene que preguntar.
- Acompaña a la persona al lugar que necesita ir o explícale cómo puede llegar a ese lugar.
- Cuando una persona se vaya, despídete con educación.

## ¿Qué características debe mostrar un celador?

- **Seguridad.**  
Debes tener confianza en ti mismo para dar tranquilidad a las personas que atiendas.
- **Eficacia.**  
Haz tu trabajo lo mejor posible con el mínimo de gasto.
- **Amabilidad y cortesía.**  
Sé amable y trata con respeto a cada persona.
- **Discreción.**  
No des información sobre enfermedades, pruebas médicas y tratamientos.
- **Profesionalidad.**  
Haz tu trabajo de manera responsable y esfuérate en hacerlo bien.

## ¿Qué cosas debe conocer un celador?

- **Las normas de protocolo.**

Son indicaciones de cómo hay que tratar a las personas según la situación en la que nos encontremos.

Es importante saber cómo hay que vestirse y comportarse en cada situación.

Por ejemplo, decir señor y señora cuando nos dirigimos a una persona que no conocemos o vestir con traje y vestido en una boda.

Pregunta si hay que tratar de manera especial a alguna persona de tu centro de trabajo.

- **La imagen corporativa:**

Es la imagen que la organización, quiere mostrar sobre sí misma.

Esto incluye quién es, qué hace y cómo lo hace.

En este caso, nos referimos al SESCAM.

Por ejemplo,

en algunos centros de trabajo hay que llevar uniforme o una chapa identificativa.

Es importante llevar limpio el uniforme o llevar la chapa identificativa en el lugar adecuado.

- **Las normas de cortesía:**

Son frases o acciones que expresan los buenos modales y el respeto hacia las personas.

Algunas normas de cortesía son:

- Abrir la puerta.
- Saludar con respeto.
- Decir o pedir las cosas por favor.
- Pedir disculpas cuando nos equivocamos.
- Dejar salir a las personas antes de entrar.
- Tratar a las personas de usted.

- **La cultura de la organización:**

Es un conjunto de valores y normas que comparten y conocen las personas trabajadoras.

Debes conocer esos valores y normas.

Un valor, por ejemplo, es la eficiencia.

La eficiencia es que hagas el trabajo lo mejor posible con el mínimo de gasto.

Por ejemplo,

una norma es utilizar el papel por las 2 caras al hacer fotocopias.

- **Las características y costumbres de otras culturas:**

En tu trabajo,

vas a encontrar a personas de otras culturas

y debes tenerlo en cuenta,

porque tienen costumbres diferentes.

Por ejemplo, pueden vestirse con otro tipo de ropa.

Trata a todas las personas con respeto

y pide ayuda si lo necesitas.

## 3. La comunicación

---

La comunicación puede darse de diferentes formas.

Por ejemplo, con gestos,

símbolos,

sonidos,

palabras,

entre otras formas.

### ❖ El proceso de comunicación

La comunicación es un proceso que sirve para transmitir información,

ideas,

pensamientos

o sentimientos

entre 2 o más personas.

La comunicación se usa de manera diferente,

porque depende de dónde estemos

o con quien hablemos.

Hay 3 niveles de comunicación:

- **Nivel coloquial o familiar.**

Es la manera de hablar que se usa

en conversaciones del día a día.

Por ejemplo, cuando hablamos con un amigo.

- **Nivel estándar:**  
Es una manera de hablar formal pero no es tan formal como la que se usa en el nivel especializado.  
Por ejemplo, es la que se usa en los medios de comunicación.
- **Nivel especializado:**  
Es una manera de comunicación formal en la que las personas usan palabras específicas de una profesión.  
Por ejemplo, cuando 2 médicos hablan en un quirófano.

## Elementos de la comunicación

Para que haya comunicación, hay que tener en cuenta estos elementos:

- **El emisor:**  
Es la persona que transmite el mensaje.  
Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, tú eres el emisor.
- **El receptor:**  
Es la persona que recibe el mensaje.  
Por ejemplo, cuando un amigo recibe una carta tuya, tu amigo es el receptor.

- **El mensaje:**

Es la información que el emisor quiere comunicar al receptor.

Por ejemplo, cuando escribes una carta, el mensaje es lo que escribes en el papel.
- **El código:**

Es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje.

Existen muchos códigos, pero el más común es el idioma.

El emisor y el receptor deben usar el mismo código para poder comunicarse.
- **El canal:**

Es el medio a través del cual el mensaje del emisor llega al receptor.

Por ejemplo, el teléfono.
- **El contexto:**

Es la situación en la que se produce la comunicación.

Es todo lo que hay alrededor del proceso de comunicación.

En qué momento se realiza, cómo se realiza, qué personas se comunican y dónde se encuentran.

## ❖ Tipos de comunicación

### Comunicación verbal

Utilizamos la comunicación verbal cuando usamos las palabras para expresarnos.

Hay 3 tipos de comunicación verbal:

#### 1. Comunicación oral.

Ocurre cuando las personas hablamos entre nosotras.

Recuerda que para que haya comunicación, todas las personas tienen que hablar el mismo idioma.

Es decir, todas deben usar el mismo código.

#### 2. Comunicación telefónica.

Es cuando las personas nos comunicamos por teléfono.

El teléfono nos permite ponernos en contacto con otras personas.

Es un medio de comunicación muy utilizado.

#### 3. Comunicación escrita.

Se produce cuando las personas nos comunicamos a través de la escritura.

Podemos encontrar comunicación escrita en:

- Cartas.
- Revistas.
- Libros.
- Correos electrónicos.
- Anuncios de periódico.
- Entre otros.

Es mejor escribir con frases y palabras sencillas.

La forma de redacción debe ser clara, precisa y breve.

La comunicación escrita se puede guardar y dura mucho tiempo.

Por ejemplo, si un amigo nos escribe una carta, la carta nos va a durar siempre, hasta que la tiremos.

## **Comunicación no verbal**

Es la comunicación que transmitimos con:

- el cuerpo,
- los gestos,
- las posturas
- o las miradas.

La comunicación no verbal es igual de importante que la comunicación verbal.

Muchas veces lo que transmitimos con el cuerpo lo hacemos sin darnos cuenta.

En la comunicación no verbal es más difícil engañar que en la comunicación verbal.

Cuando hablamos con alguien, le decimos con nuestro cuerpo más de lo que pensamos.

Por ejemplo, un gesto que hace otra persona puede hacer que nos sintamos alegres.

También, si hablamos con alguien y vemos sus gestos o su mirada, podemos pensar que esa persona tiene algo que no nos gusta.

### Elementos de la comunicación no verbal:

- **La postura.**

La postura es la manera de colocar el cuerpo o una parte del cuerpo.

La postura que tenemos en una conversación expresa los sentimientos que tenemos hacia otra persona.

Por ejemplo,

cuando alguien tiene los brazos cruzados está en actitud de defensa.

Una actitud de defensa

es que la persona quiere protegerse y defenderse, que no quiere hablar y por eso cierra los brazos.

Si tiene los brazos caídos

a ambos lados del cuerpo,

muestra una actitud abierta.

- **La mirada.**

La mirada forma parte de la comunicación.

Es importante mirar a los ojos

cuando hablamos con otra persona.

Con la mirada podemos transmitir si nos interesa o no una conversación y cómo nos sentimos.

Por ejemplo, si la persona mira hacia otro sitio quiere decir que no le interesa la conversación o si baja la mirada significa que está incómoda.

En resumen, podemos decir que:

- La mirada regula el acto de comunicación. Esto quiere decir que con la mirada podemos decir si la conversación nos interesa o no.
- La mirada es una fuente de información. Las personas miramos cuando alguien nos habla porque queremos más información. La mirada de la otra persona nos da mucha información.
- Expresamos sentimientos y emociones con la mirada.

▪ **Los gestos.**

Los gestos transmiten mucha información, y expresan sentimientos y emociones, sobre todo los que hacemos con las manos, los pies y la cabeza.

Por ejemplo, si movemos la cabeza hacia arriba y abajo, significa que estamos de acuerdo con lo que nos dicen. Cuanto más difícil es el mensaje que queremos dar, más gestos usaremos para hacerlo.

Hay diferentes tipos de gestos:

- Gestos que ayudan a lo que quieres decir.  
Por ejemplo, decir silencio por favor y llevarte el dedo a la boca cerrada.
- Gestos que expresan sentimientos y emociones.
- Gestos que responden a normas sociales.  
Por ejemplo, cuando una camarera te muestra dónde te puedes sentar.



- **El tono de voz.**

El tono de voz es el timbre de la voz.

Por ejemplo, el tono puede ser serio o alegre.

La intensidad es el volumen de la voz.

Es cuando hablamos más alto o más bajo.

Esto depende de la distancia que hay entre el emisor y el receptor.

A la intensidad de la voz podemos llamarle entonación.

A veces, la entonación que damos a las palabras es más importante que las palabras que decimos.

- **Los movimientos del cuerpo.**

Los movimientos del cuerpo también dan información en la comunicación con otras personas.

Con estos movimientos,

expresamos actitudes y sentimientos hacia los demás.

Por ejemplo:

- Inclinar el cuerpo hacia delante quiere decir que tenemos interés en la persona que nos habla.
- Inclinar el cuerpo hacia detrás quiere decir que no tenemos interés en la persona que nos habla.
- Tener la espalda rígida significa que estamos nerviosos.
- Si movemos los hombros quiere decir que tenemos dudas.
- Si nos rascamos el cuerpo significa que no tenemos ganas.

▪ **La expresión de la cara.**

La expresión de la cara nos da mucha información sobre las emociones.

Existen 6 tipos de emociones:

- Alegría
- Sorpresa
- Tristeza
- Miedo
- Ira
- Asco

Por ejemplo, arrugar la frente, levantar las cejas o abrir los ojos y la boca significa sorpresa.

- **La sonrisa.**

La sonrisa se suele usar para expresar simpatía, alegría o felicidad. Pero también sonreímos cuando estamos nerviosos o inseguros.

Una sonrisa atrae la sonrisa de los demás, es una forma de relajar la tensión.

- **El espacio.**

El lugar donde estamos facilita o hace más difícil la comunicación. Si la distancia entre emisor y receptor es corta se favorece una situación de intimidad.

A veces puede resultar incómodo estar tan cerca. Si la distancia entre emisor y receptor es larga suele significar timidez o frialdad. Frialdad significa que no te interesa lo que te están diciendo.

## ❖ Barreras y dificultades de la comunicación

Las barreras y dificultades más importantes que hay en la comunicación son las siguientes:

- **Las emociones.**

Según cómo nos sentimos, podremos interpretar un mismo mensaje de una manera u otra.

Por este motivo, las emociones pueden hacer más difícil la comunicación.

- **El lenguaje.**

Las palabras pueden tener significados diferentes, según la edad, la educación y la cultura de la persona. Hay que cuidar las palabras que usamos.

- **El ambiente.**

El ambiente son los elementos que nos rodean. Algunos elementos del ambiente que hacen más difícil la comunicación son los siguientes:

- El ruido.
- Las interrupciones.
- La temperatura del lugar donde estamos.

- **Elementos verbales.**

Son formas de hablar que hacen difícil la comunicación.

Por ejemplo:

- Hablar muy rápido.
- No explicar bien las cosas.
- No escuchar e interrumpir.

## ❖ Recomendaciones

### para tener una buena comunicación

- Hacer uso de la escucha activa.

La escucha activa es una técnica que sirve para tener una buena comunicación.

Es necesario escuchar y entender lo que dice la otra persona.

Para entender a la otra persona, se necesita empatía.

Empatía es ponerse en el lugar del otro.

Para favorecer la escucha activa es importante:

- Saber qué quiere decir la otra persona.
- Saber cómo se siente.
- Que la otra persona sepa que la escuchas.

Puedes usar palabras como por ejemplo:

- Sí.
- Entiendo.

- Si estás con la otra persona,  
debes mirarla a los ojos  
y afirmar con la cabeza.
  - Que no te distraigas  
cuando la otra persona te habla.
  - Evitar interrumpir a la otra persona  
y dejar que acabe de hablar.
  - Evitar juzgar lo que te cuenta la otra persona.
  - Ofrecer ayuda o una solución  
cuando la otra persona termine de hablar.  
Si no sabes darle una solución,  
pide ayuda.
  - Evitar contar tus historias personales  
cuando otra persona necesita hablarte.
- Otras recomendaciones  
para tener una buena comunicación  
son las siguientes:
  - Hacer un resumen de lo que escuchas  
para que la otra persona pueda saber  
si has entendido lo que quiere decirte.
  - Pensar qué vas a decir antes de hablar.
  - Hablar con respeto.
  - Hablar claro y despacio.
  - Utilizar un volumen adecuado de la voz.
  - Usar una postura adecuada del cuerpo.

## ❖ El uso del teléfono

En su trabajo,  
el celador tiene contacto por teléfono  
con diferentes personas.

El celador debe atender de manera correcta  
a todas las personas,  
porque habla en nombre del SESCAM.

Esto quiere decir que habla como trabajador  
y debe dar buena imagen del SESCAM  
como administración pública.

### **Consejos para usar el teléfono**

Cuando llama por teléfono,  
el celador debe:

- Saber qué tiene que decir.
- Presentarse.  
Puede decir su nombre  
y el centro donde trabaja.
- Decir el motivo de la llamada,  
de forma breve y clara.
- Hablar claro y utilizar un lenguaje correcto.
- Usar un tono de voz agradable  
y no gritar.

Cuando recibe una llamada,  
el celador debe:

- Escuchar con atención a la otra persona.
- Contestar de forma correcta.
- Colaborar y ayudar en lo que pueda.
- Dejar que la persona termine de hablar.
- Tomar nota de los datos importantes,  
para no olvidar nada  
y tener la información correcta.

Para que la comunicación por teléfono sea correcta,  
el celador también debe tener en cuenta:

- **La voz:**

Hay que cuidar el tono y la intensidad de la voz.

Recuerda que el tono es el timbre de la voz.

Por ejemplo, el tono puede ser serio o alegre.

La intensidad es el volumen de la voz.

También hay que usar un ritmo adecuado.

Se puede hablar más rápido o más despacio.

Es importante cambiar el ritmo de la voz

cuando hables por teléfono

para que no parezca todo igual.

Además, es importante no gritar al hablar.

- **El lenguaje:**

Es importante usar un lenguaje y palabras sencillas.

También hay que evitar las muletillas y frases hechas.

Las muletillas son palabras o frases que repetimos y no aportan información.

Por ejemplo: ¿Sabes?

Las frases hechas son frases que no significan lo que parece.

Por ejemplo: Comer de gorra.

Esta frase quiere decir comer gratis.

- **El silencio:**

El silencio puede ser positivo o negativo.

- Silencio positivo:

Este silencio es el que usa el receptor cuando escucha con atención lo que dice el emisor.

Por ejemplo,

para que la otra persona sepa que la escuchas con atención, puedes decir sí o desde luego.

- Silencio negativo:

Este silencio se da cuando el receptor no contesta y no presta atención al emisor.

Si tienes que dejar de hablar por teléfono y terminar la conversación, avisa a la otra persona y explícale el motivo.

- **La sonrisa:**

Cuando usamos la sonrisa en una conversación telefónica, la conversación es más agradable y menos agresiva.

## 4. La comunicación con los pacientes y los visitantes

---

El celador se comunica con pacientes y visitantes.

Los pacientes y los visitantes son personas que necesitan o quieren conseguir algo.

Quieren que alguien los escuche y ayude a resolver sus problemas.

Por esta razón, van a un profesional o a un servicio de salud.

Hay diferentes tipos de pacientes y visitantes según cómo se comportan.

Un celador puede comunicarse con los pacientes y los visitantes de 2 maneras diferentes:

- **Contacto directo:**

Es la comunicación cara a cara.

Se da en un despacho, un mostrador o en una ventanilla del centro de trabajo.

- **Contacto no directo:**

Se hace a través del teléfono

o por escrito,

por ejemplo, con cartas o correos electrónicos.

## 5. El espacio de trabajo

---

Para atender a los pacientes y los visitantes, es importante que tengas limpio y ordenado tu espacio o lugar de trabajo.

Ten a mano las cosas que usas para trabajar y elimina las que no necesitas.

Debe ser un lugar de trabajo acogedor.

El espacio donde trabajas y atiendes a los pacientes y los visitantes debe estar despejado.

Evita que esté lleno de objetos.

Esto ayuda a que sea más seguro.

También es importante que tu lugar de trabajo tenga buena luz y buena ventilación para trabajar de manera más cómoda.



## **Temario.**

Turno específico de discapacidad intelectual.

Celador.

# TEMA 6

Recepción, distribución y entrega  
de paquetería y documentación.



## Índice

<b>1.</b> Introducción.	<b>Página 134</b>
<b>2.</b> Ubicación de departamentos y personas.	<b>Página 135</b>
<b>3.</b> Circulación interna de la paquetería y documentación.	<b>Página 140</b>
<b>4.</b> Recepción, registro, clasificación y reparto de paquetería y documentación	<b>Página 141</b>
<b>5.</b> Normas de seguridad y salud laboral	<b>Página 147</b>
<b>6.</b> Las relaciones en el centro de trabajo	<b>Página 148</b>
<b>7.</b> Normas de seguridad y confidencialidad	<b>Página 149</b>
<b>Palabras difíciles</b>	<b>Página 151</b>

# 1. Introducción

---

Este tema trata de la recepción, reparto y entrega de la paquetería y documentación.

Para recibir, clasificar y entregar la paquetería y documentación, es importante diferenciar entre:

- Prensa.
- Paquetes.
- Documentos.
- **Portafirmas.**

## **Portafirmas**

Es una carpeta para guardar documentos importantes. La llevamos en la mano para entregar a la persona que corresponde y que esta persona los firme.

También es necesario conocer la ubicación de cada **departamento** en un centro de trabajo. Es decir, dónde se encuentra cada departamento. Además es importante conocer qué personas trabajan en cada departamento y cómo son elegidas para ocupar sus puestos de trabajo.

## **Departamento**

Parte de un edificio, una empresa o un espacio.

Por último, es importante guardar la confidencialidad y seguridad de los documentos y paquetes.

Todo esto es muy importante y útil para el puesto de trabajo de celador.

## 2. Ubicación de departamentos y personas

---

Un celador debe conocer cada departamento de su centro de trabajo, las personas que trabajan allí, sus puestos de trabajo y la responsabilidad que tienen.

Por esta razón, debe saber dónde está cada departamento, saber llegar a cada uno de ellos y cómo llamar por teléfono a las personas de cada departamento.

También un celador tiene que saber dónde dejar el periódico, los paquetes, los documentos y el portafirmas.

En los centros de trabajo del SESCAM se utiliza mucho el teléfono para hablar con las personas del resto de departamentos.

El celador tiene que saber usar el teléfono para recibir y hacer llamadas internas.

Las llamadas internas son llamadas que se hacen dentro del centro de trabajo, por ejemplo, de despacho a despacho.

Estas llamadas son gratis y solo hay que marcar el número de extensión del despacho o departamento al que hay que llamar.

### **Consejos para hacer y recibir llamadas:**

- **El tono de voz.**

Tu tono de voz debe ser agradable y natural.  
Habla de forma clara, sin prisa  
y pronunciando bien las palabras.

- **La actitud.**

Tu actitud tiene que ser positiva y profesional.  
Debes mostrar confianza en ti mismo,  
ganas de ayudar,  
seriedad  
y sinceridad.

- **El lenguaje.**

Explica lo que necesitas.

Usa palabras sencillas

para no confundir a la otra persona.

- **El silencio.**

A veces, es necesario guardar silencio durante una llamada.

Por ejemplo, cuando alguien llama para preguntar por un documento y hay que comprobar si el documento ha llegado.

En estos casos, si vas a tardar en responder es mejor avisar y decirle a la otra persona que la llamarás más tarde, para que no tenga que esperar.

También es importante que guardes silencio y escuches con atención a la otra persona. Esto se conoce como escucha activa.

Para no interrumpir, puedes utilizar estas expresiones:

- Sí.
- Ya.
- Claro.
- Entiendo.

### ❖ ¿Cómo debes usar el teléfono?

Antes de hacer una llamada, es importante esto:

- Saber a qué persona vas a llamar.
- Tener claro qué tienes que decir.
- Saber cómo debes decir las cosas para conseguir lo que quieres.
- Tener en la mesa los documentos necesarios para hacer la llamada.

Durante la llamada, debes seguir estos pasos:

1. Saluda a la persona y preséntate.
2. Llama a la persona por su nombre y el cargo que ocupa.
3. Explica el motivo de la llamada.
4. Guarda silencio y escucha con atención a la otra persona.
5. Di el mensaje de forma clara y correcta.
6. Aclara las dudas que pueda tener la otra persona y recuérdale que estás para ayudarla.
7. Despídete de la persona.

Cuando recibas una llamada, sigue estos pasos:

1. Responde la llamada.  
Contesta antes de que suenen 3 tonos  
y no hagas esperar mucho a la otra persona.
2. Saluda y preséntate.  
Di tu nombre y el lugar donde trabajas.
3. Ofrece tu ayuda a la persona que llama.
4. Escucha con atención a la otra persona.
5. Habla y crea un ambiente agradable  
entre tú y la persona que llama.
6. No hables con otras personas durante la llamada.
7. Agradece la llamada  
y recuérdale a la otra persona  
que puedes ayudarla cuando lo necesite.
8. Despídete.  
Es importante que cuelgue primero la otra persona.

### 3. Circulación interna de la paquetería y documentación

---

Todos los días,

el celador debe recoger lo siguiente:

1) **Prensa.**

La prensa es cualquier publicación impresa con noticias e información sobre temas variados y actuales.

Estas publicaciones pueden ser diarias, semanales o mensuales.

2) **Documentos.**

Los documentos son escritos que cuentan un hecho y tienen datos importantes.

3) **Paquetes.**

Los paquetes son objetos atados o envueltos para enviar a otra persona.

4) **Portafirmas.**

El portafirmas es una carpeta para guardar documentos importantes.

La llevamos en la mano para entregar a la persona que corresponde y que esta persona los firme.

Después, el celador debe repartir todo lo anterior entre las personas que correspondan de su mismo centro de trabajo. Esto se conoce como circulación interna de paquetería y documentación.

### 4. Recepción, registro, clasificación y reparto de paquetería y documentación

---

Para organizar la paquetería y documentación que llega al centro de trabajo, el celador debe seguir estos pasos:

1. Recepción.
2. Registro.
3. Clasificación.
4. Reparto.

A continuación, vamos a explicar cada paso.

#### 1. Recepción

El primer paso es recibir los paquetes o documentos cuando llegan al centro de trabajo.

Al centro de trabajo llegan diferentes tipos de documentos.

Por ejemplo: informes, folletos o cuestionarios.

Su formato también puede ser diferente.

Los documentos pueden ser textos,  
audios,  
vídeos,  
fotografías,  
entre otros formatos.

También hay documentos internos o externos según la persona a la que van dirigidos.

### **Documentos internos**

Son aquellos documentos que utiliza el SESCAM dentro de sus propios centros.

Algunos documentos internos son:

- **Convocatoria**

Es un documento donde se cita a un grupo de personas para hablar de algún tema importante en un sitio concreto.

Este documento hay que entregarlo pronto para que las personas organicen su trabajo.

- **Acta**

Un acta es un documento escrito por el secretario o la secretaria, donde están todos los temas hablados en una reunión, las personas que han asistido y los acuerdos a los que se ha llegado.

El acta está firmada por el secretario o secretaria y todas las personas que han estado en la reunión.

Es importante comprobar que el acta tiene todas las firmas.

- **Avisos y anuncios**

Un aviso o anuncio es una información o noticia para el SESCAM y las personas que trabajan ahí. Esta información está publicada en el tablón de anuncios.

- **Boletines y revistas**

Son documentos donde están las actividades y toda la información del SESCAM.

- **Memorias**

Son documentos que muestran los datos y actividades importantes del SESCAM durante un tiempo concreto, que suele ser un año.

- **Nota interior**

Es una forma de comunicarse entre sí que tienen los departamentos de los centros de trabajo.

### **Documentos externos**

Son documentos que usa el SESCAM para enviar a otras personas o lugares fuera de su administración.

Algunos documentos externos son:

- **Anuncios**

Este documento se utiliza para avisar de publicaciones y avisos importantes a otras personas o administraciones.

- **Circular**

Es un documento para comunicar un evento a otras personas o administraciones.

- **Invitación**

La invitación es una tarjeta o carta que se usa para invitar a alguien a una celebración o evento.

Por ejemplo, un saluda.

Un saluda es un tipo de invitación que se usa para anunciar que alguien tiene un nuevo cargo en la administración.

### 2. Registro

El segundo paso es recoger y registrar los paquetes o documentos que llegan al centro de trabajo.

Los proveedores suelen dejar los paquetes o documentos en una zona concreta.

Son paquetes que puede transportar una persona y que el celador puede guardar en un espacio físico del lugar de trabajo.

Para recoger un paquete o documento, la organización responsable del envío puede pedir al celador que firme y selle los albaranes de entrega.

Un albarán es un documento donde están todos los datos del paquete o documento y confirma su entrega.

Después, el celador debe saber a qué persona o despacho va dirigido cada paquete o documento.

### 3. Clasificación

El tercer paso es la clasificación de paquetes y documentos.

El celador debe ordenarlos por despachos y por persona, teniendo en cuenta esto:

- Si son urgentes.
- Si son importantes.
- El lugar donde está cada despacho y persona.

## 4. Reparto

El último paso es repartir los paquetes o documentos a los despachos y personas a los que van dirigidos.

El celador debe estar atento para no equivocarse de despacho o persona.

Primero, debe repartir los documentos y paquetes que son urgentes.

Antes de comenzar con esta tarea, el celador debe pensar qué camino va a seguir para repartir los paquetes y documentos.

Así podrá ser más rápido y no olvidará ningún paquete o documento.

El celador debe repartir los paquetes o documentos según las normas que haya en el centro de trabajo.

Suele haber un lugar concreto para entregarlos en los diferentes despachos.

## 5. Normas de seguridad y salud laboral

---

Cuando tengas que cargar con objetos o paquetes debes seguir unas indicaciones.

Si el objeto o paquete está en el suelo, tienes que seguir estos pasos:

- Pide ayuda o usa una carretilla si el objeto o paquete pesa mucho.
- Pon los pies separados y coloca un pie delante del otro.
- Dobla las rodillas para agacharte y mantén la espalda recta.
- Levanta la carga poco a poco.
- La carga debe estar cerca del cuerpo.



Cuando debas mover peso, sigue estos pasos:

- Hazlo poco a poco, sin prisa.
- Mantén la espalda recta.
- Pon la carga cerca del cuerpo, así es más fácil moverla.
- Evita hacer giros con el cuerpo.
- Coge el peso con la palma de la mano, así te cansas menos.

## 6. Las relaciones en el centro de trabajo

---

Para repartir y entregar los paquetes y documentos, es muy importante que haya un buen ambiente en el trabajo.

Por esta razón, el celador debe:

- Conocer y seguir las normas de protocolo y saber si las personas con las que trabaja tienen un cargo oficial.
- Usar las normas de cortesía.  
Por ejemplo, es importante llamar a la puerta antes de entrar en un despacho o pedir permiso antes de entrar.
- Usar bien la comunicación.  
Esto ayuda a tener buena relación con otras personas del trabajo.
- Cuidar su imagen y llevar limpio el uniforme.

## 7. Normas de seguridad y confidencialidad

---

El celador debe asegurar la confidencialidad y seguridad de la información que tienen los paquetes, documentos y portafirmas que recoge y entrega a otras personas.

Por eso, no puede abrirlos, leerlos o manipularlos.

El celador debe entregar los paquetes, documentos y portafirmas a las personas que van dirigidos.

El SESCOAM toma medidas de seguridad para proteger la información y así asegurar:

- **La confidencialidad:**

Evita que la información se comparta con personas que no tienen permiso.

Por ejemplo:

Si abres un paquete

o lees un documento que no es tuyo,

se pierde la confidencialidad de la información.

- **La disponibilidad:**

Significa que la información debe estar lista para quienes deben usarla.

Por ejemplo:

Un acta debe estar disponible

para las personas que asistieron a una reunión,

para que puedan leer los acuerdos que tomaron.

- **La integridad:**

Significa que los documentos y paquetes no se pueden cambiar sin permiso.

Hay que mantener los documentos y paquetes en buen estado y no hacer cambios en ellos.

Por ejemplo:

Borrar parte de un documento,  
es una falta contra la integridad.

# Palabras difíciles

---

## **Departamento**

Parte de un edificio,  
una empresa  
o un espacio.

## **Portafirmas**

Es una carpeta  
para guardar documentos importantes.  
La llevamos en la mano  
para entregar a la persona que corresponde  
y que esta persona los firme.



## **Temario.**

Turno específico de discapacidad intelectual.

Celador.

# TEMA 7

Prevención de riesgos laborales.

Derechos y obligaciones.



## Índice

<b>1. Origen.</b>	<b>Página 154</b>
<b>2. Derechos y deberes básicos de los trabajadores.</b>	<b>Página 157</b>
<b>3. Obligaciones del empresario.</b>	<b>Página 162</b>
<b>4. Consulta y participación de los trabajadores.</b>	<b>Página 165</b>
<b>Palabras difíciles</b>	<b>Página 169</b>

# 1. Origen

---

La prevención de riesgos laborales son un conjunto de normas y leyes. En las normas que regulan la prevención de riesgos laborales están los derechos y los deberes que tienen que cumplir los trabajadores y empresarios.

## Constitución española

La legislación preventiva de España se crea en la Constitución de 1978, reconoce el derecho al trabajo, a la salud y a la **integridad física**.

### **Integridad física**

Tener salud y no sufrir daños.

Encarga a los poderes públicos:

- Cuidar de la seguridad e higiene en el trabajo.  
Artículo 40.2 de la Constitución española.
- De cuidar la salud e higiene en el trabajo y tienen que organizar la salud pública haciendo prevención y dando las ayudas y los servicios que hagan falta.  
Artículo 43.2 de la Constitución española.

## El Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo

El Convenio 155  
de la Organización Internacional del Trabajo  
sobre seguridad y salud  
de los trabajadores  
y medio ambiente de trabajo  
establece tener una política nacional  
sobre seguridad y salud  
en el trabajo,  
también acciones de los gobiernos  
y dentro de las empresas  
para apoyar la seguridad  
y la salud en el trabajo  
y mejorar las condiciones de trabajo.

## Directiva Europea 89/391/CEE

La Directiva Europea 89/391/CEE,  
del año 1989  
a la que también se le llama  
Directiva Marco,  
pone las normas  
para mejorar la seguridad y la salud  
en el trabajo.  
Esta directiva se traslada  
a nuestras leyes  
a través de la Ley 31/1995,  
Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales es obligatorio que se cumpla en España.

### Ley de Prevención de Riesgos Laborales

Las normas sobre seguridad y salud en el trabajo

están formadas por:

- La Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales. Esta ley se conoce con las siglas LPRL. Las normas para desarrollar la LPRL son:
  - Real Decreto
  - Orden Ministerial
- Otras normas. La norma principal sobre seguridad y salud en el trabajo es la LPRL. Los reglamentos desarrollan aspectos más concretos como por ejemplo:
  - Lugares de trabajo.
  - Señalización de seguridad y salud.
  - Equipos de protección individual.
  - Equipos de trabajo.
  - Productos químicos.
  - Productos biológicos.
  - Otros.

Esta ley y sus normas se aplican en las relaciones laborales y en las relaciones de los trabajadores de las Administraciones públicas. Las relaciones laborales están en la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

## 2. Derechos y deberes básicos de los trabajadores

---

### Derechos de los trabajadores

Los trabajadores tienen derecho a proteger su seguridad y su salud en el trabajo.

Este derecho que tiene el trabajador es un deber que tiene el empresario.

El empresario está obligado a proteger la salud de los trabajadores de la empresa.

Los derechos y obligaciones de los trabajadores sobre Prevención de Riesgos Laborales están en los artículos de la LPRL.

Algunos de estos artículos son:

- El artículo 14.1:  
El empresario tiene que proteger la salud de sus trabajadores.

- Artículo 17 de la LPRL:  
Los equipos de trabajo deben ser adecuados para la tarea que realiza el trabajador.  
El empresario tiene que dar a sus trabajadores equipos de protección individual.
  
- Artículo 18 de la LPRL:  
El empresario tiene que informar a los trabajadores sobre:
  - Los riesgos de la empresa y del puesto de trabajo.
  - Las medidas y las actividades de protección y de prevención.
  - Las cosas que hay que hacer cuando hay una situación de emergencia.
  - El empresario puede facilitar la información a través de los representantes de los trabajadores.
  
- Artículo 19 de la LPRL:  
El empresario está obligado a que todos los trabajadores reciban formación teórica y práctica en prevención de riesgos sobre el puesto de trabajo.

- Artículo 20 de la LPRL:  
Contar con las medidas de emergencia necesarias según sea el tamaño de la empresa y el trabajo que realice cuando haya una situación de emergencia o un accidente que ocurre de una forma que no se espera.
  
- Artículo 21 de la LPRL:  
Cuando haya un riesgo grave y que pueda provocar daños graves en la salud de los trabajadores, se dejará de trabajar o se abandonará el lugar de trabajo de inmediato.
  
- Artículo 22 de la LPRL:  
El empresario está obligado a vigilar la salud de los trabajadores y debe hacer pruebas y reconocimientos médicos de forma periódica a sus trabajadores.

- Artículo 25 de la LPRL:  
Algunos trabajadores tienen una protección especial por sus características personales, porque tienen problemas de salud, porque tienen alguna discapacidad o porque son más sensibles a algunos riesgos.  
En estos casos, el empresario debe tener en cuenta estas características para adaptar las medidas de protección.
  
- Artículo 26 de la LPRL:  
Proteger a las mujeres embarazadas, que están embarazadas o acaban de tener un bebé.

### Deberes de los trabajadores

- Artículo 29.1:  
Cada trabajador debe cumplir con las medidas de prevención para cuidar de su propia salud en el trabajo también tiene que cuidar de la salud de sus compañeros.

- Artículo 29.2.1:  
Utilizar bien las máquinas,  
los equipos,  
máquinas,  
productos  
y todas las cosas que utilice.
  
- Artículo 29.2.2:  
Utilizar bien los medios  
y los equipos de protección  
que le dé el empresario.
  
- Artículo 29.2.3:  
Utilizar bien los aparatos de seguridad  
que hay instalados en los equipos  
o en los lugares de trabajo.  
Los aparatos de seguridad  
no se deben quitar.
  
- Artículo 29.2.4:  
Informar rápido a su jefe  
y a los trabajadores encargados  
de la protección y prevención  
sobre un riesgo para la seguridad  
y la salud.
  
- Artículo 29.2.5:  
Colaborar  
y cumplir con la prevención  
de riesgos laborales.

- Artículo 29.2.6:  
Colaborar con el empresario  
para que el trabajo sea seguro  
y no haya riesgos para la seguridad  
y salud de los trabajadores.

### 3. Obligaciones del empresario

---

El empresario debe proteger  
a los trabajadores  
de los riesgos laborales.

También es un deber  
de las Administraciones públicas  
hacia sus trabajadores.

En materia de Prevención  
de Riesgos Laborales,  
los empresarios tienen unas obligaciones.

Las obligaciones de los empresarios  
están en los artículos de la LPRL.

Algunas obligaciones son:

- Hacer un Plan de Prevención,  
una Evaluación de Riesgos  
y una Planificación  
de la actividad Preventiva:

- Plan de Prevención:  
Es un documento que explica cómo se organiza y quiénes son los responsables de la prevención de la empresa.
  - Evaluación de Riesgos:  
Encuentra los riesgos laborales que hay y valora su gravedad.
  - Planificación de la actividad Preventiva:  
Son las cosas que se van a hacer después de haber hecho la evaluación de riesgos para eliminar, controlar o reducir los riesgos que se han encontrado.
- Asegurar que los trabajadores consultan y participan.
  - Formar e informar a los trabajadores.  
Investigar y analizar los accidentes de trabajo.
  - Tomar las medidas que sean necesarias en primeros auxilios, en la lucha contra los incendios y en la **evacuación** de los trabajadores.

### **Evacuar**

Sacar a las personas de un lugar para evitar algún daño.

- Hacer reconocimientos y pruebas médicas a los trabajadores.
- Coordinar actividades de la empresa.
- Controlar los equipos de trabajo, los equipos de protección individual y otros.
- Hacer la documentación preventiva, la evaluación de los riesgos, el plan de prevención y guardarla para que la autoridad laboral pueda verla.

Según el artículo 15 de la LPRL el empresario debe poner en marcha las medidas de prevención teniendo en cuenta lo siguiente:

- Evitar los riesgos.
- Evaluar los riesgos que no pueden evitarse.
- Luchar contra los riesgos desde el principio.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que no sea peligroso.

- Planificar la prevención.  
Tomar medidas para proteger a todos los trabajadores a la vez.
- Dar las instrucciones necesarias a los trabajadores.

## 4. Consulta y participación de los trabajadores

---

El artículo 33 de la LPRL dice que el empresario tiene que consultar a los trabajadores las siguientes cosas:

- La planificación y la organización del trabajo en la empresa y de incluir las nuevas tecnologías, sobre las consecuencias que puedan tener para la seguridad y la salud de los trabajadores.
- La organización y el desarrollo de la prevención de riesgos en la empresa.  
También la elección de los trabajadores y los recursos encargados en ella.
- La elección de los trabajadores que se encargarán de los trabajos de emergencia.

- Los métodos de información y de documentación.
- La organización de la formación sobre prevención.
- Cualquier cosa que pueda afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.

### Delegados de prevención

Los Delegados de Prevención son los representantes de los trabajadores en la prevención de los riesgos laborales.

Los Delegados de Prevención son elegidos por y entre los representantes de los trabajadores.

Los trabajos de los Delegados de Prevención son:

- Colaborar para mejorar la prevención.
- Apoyar y animar a los trabajadores para que cumplan las normas sobre prevención de riesgos laborales.
- Antes de que se tomen decisiones importantes sobre la seguridad y la salud de los trabajadores en la empresa, hay que consultar a los Delegados de Prevención.

- Vigilar y controlar que las normas de prevención de riesgos laborales se cumplan.
- Si no existe Comité de Seguridad y Salud hará su trabajo.

Los Delegados de Prevención

tienen capacidad para hacer lo siguiente:

- Acompañar a los técnicos para evaluar los riesgos.  
Acompañar a los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social cuando hagan visitas a los centros de trabajo.
- Poder ver la información y la documentación necesaria para hacer su trabajo.
- Recibir información si algún trabajador sufre un daño.  
También de las actividades de protección y prevención de la organización.
- Visitar los lugares de trabajo para vigilar y controlar las condiciones de trabajo.

- Proponer mejoras en la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores al empresario y al Comité de Seguridad y Salud.
- Cuando haya un riesgo grave proponer al órgano de representación de los trabajadores para parar el trabajo en el que hay un riesgo grave y cercano.
- Si cree que las medidas y los medios que se utilizan no son suficientes para que la seguridad y la salud en el trabajo sean buenas, irá a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

# Palabras difíciles

---

## **Evacuar**

Sacar a las personas de un lugar para evitar algún daño.

## **Integridad física**

Tener salud y no sufrir daños.