

Diccionari de gestió del Laboratori clínic

Comitè Tècnic*
Associació Catalana de Ciències de Laboratori Clínic

Preparat per:

Jaume Miró i Balagué
*Laboratori Clínic
Hospital de Viladecans
Viladecans*

Margarida Fusté i Ventosa
*Laboratori Clínic Manso
Institut Català de la Salut-DAP Eixample
Barcelona*

Joan Nicolau i Costa
*Institució de Medicina Lliure
Barcelona*

Josep Ignasi Hornos i Vila
*General Lab
Barcelona*

Xavier Fuentes i Arderiu
*Servei de Bioquímica Clínica
Ciutat Sanitària i Universitària de Bellvitge
L'Hospitalet de Llobregat*

* Membres del Comitè Tècnic de l'Associació Catalana de Ciències de Laboratori Clínic que han col·laborat en la preparació d'aquest document: M. À. Bosch i Ferrer, I. Calvet i Combelles, D. Dot i Bach (presidenta), M. D. Fernández i Delclós, N. Miserachs i Busqué, G. Trujillo i Isern, M. À. Vernetta i Porta, J. L. Vives i Corrons.

Introducció

La direcció del laboratori clínic requereix el coneixement i l'aplicació de conceptes relacionats amb l'economia, l'administració empresarial, el lideratge de recursos humans i la qualitatologia. Aquestes disciplines s'han desenvolupat mitjançant la concreció d'idees que han originat una terminologia pròpia, moltes vegades allunyada de la que dominen els professionals de les ciències de laboratori clínic. Cal tenir present que els nous termes s'han anat forjant en anglès i moltes vegades per comoditat o esnobisme s'han incorporat com a estrangerismes a altres idiomes, entre ells el català.

Així, doncs, hem cregut convenient disposar d'un diccionari on constés la definició d'alguns dels termes que s'utilitzen freqüentment en els àmbits directius i, d'altra banda, indicar quin és el terme anglès corresponent. La majoria dels termes i definicions inclosos en aquest diccionari estan basats en publicacions i bases de dades informàtiques del Centre Català de Terminologia (TERMCAT). Altres els hem recollit o adaptat de fons diverses.

Estructura

En el diccionari, els termes catalans, escrits en negreta, van seguits del terme anglès en cursiva i a continuació va la definició. En alguns casos s'han incorporat notes explicatives o exemples per tal de facilitar la comprensió de la definició. Després del diccionari amb les definicions s'ha inclòs un annex amb un lèxic anglès-català per facilitar la comprensió i la traducció dels textos en llengua anglesa.

Diccionari

a curt termini

short-term

termini de duració breu, generalment inferior a un any

NOTA: La diferència entre “curt termini”, “mitjà termini” i “llarg termini”, pel que fa al temps que inclou cadascun d'aquests períodes, depèn del referent a què s'aplica.

a llarg termini

long-term

termini de duració prolongada, generalment superior a un any

NOTA: La diferència entre “curt termini”, “mitjà termini” i “llarg termini”, pel que fa al temps que inclou cadascun d'aquests períodes, depèn del referent a què s'aplica.

absentisme laboral

absentism

tendència a abandonar amb freqüència l'exercici de les funcions del treball

absorció

takeover

fusió d'organitzacions en la qual l'organització absorbent assumeix els actius i els passius de l'organització absorbida, la qual es dissol

accessibilitat

accessibility

apropament del servei al client

acció

share, stock

cadascuna de les parts en què està dividit el capital escriturat d'una societat anònima

accionista

shareholder,

stockholder

titular d'una o més accions

acomiadament

dismissal

extinció de la relació laboral que un treballador manté amb una organització, per la voluntat unilateral de l'organització

acreditació

accreditation

procediment mitjançant el qual un organisme autoritzat dona reconeixement formal que un organisme o individu és competent per dur a terme unes tasques específiques

acta

minutes, record

document que constata un fet, una actuació, una convenció, una obligació, una deliberació, un acord, etc., a fi que n'hi hagi constància

actiu*assets side*

part d'un balanç de situació que reflecteix cadascun dels béns, els drets i els crèdits dels quals una organització és titular

actiu circulant*current assets*

actiu que és líquid o que s'hi pot convertir a curt termini

actiu disponible*liquid assets*

conjunt de partides de l'actiu formades per caixa, bancs i inversions financeres temporals

NOTA: Pot considerar-se diner líquid.

actiu financer*financial assets*

actiu emès per una persona jurídica que es dona bàsicament en els títols valors

EXEMPLES: accions, obligacions

actiu immobilitzat*fixed assets*

actiu que s'utilitza en el procés productiu d'una organització en un període superior a un exercici econòmic

actiu net*net assets*

actiu que representa la diferència entre l'actiu total i el passiu exigible

actiu realitzable*quick assets*

actiu que es pot convertir en efectiu a curt termini

activitat laboral normalitzada*workload*

temps de dedicació requerit convencionalment per un grup funcional per a la realització de procediments de laboratori

NOTA 1: Habitualment, la unitat emprada és el minut.

NOTA 2: Existeixen diversos manuals en els que vénen tabulades les activitats laborals normalitzades d'un gran nombre de procediments de laboratori, com ara el *Workload Recording Method & Personnel Management Manual* del Col·legi d'Anatomopatòlegs dels Estats Units d'Amèrica (College of American Pathologists).

acumulació comptable*accrual accounting*

relació entre els ingressos obtinguts en un determinat període de temps i els costos associats amb la seva obtenció

adequació del procediment diagnòstic*test appropriateness*

selecció per part del facultatiu dels procediments diagnòstics que assegurin la màxima qualitat en l'atenció d'un pacient al cost més baix possible

administració*administration*

gestió d'affers i d'interessos propis o aliens

administració d'organitzacions*business administration*

conjunt de principis, regles i mètodes

que permeten l'adequada assignació de recursos a fi d'obtenir els objectius de l'organització

admissió

admission

inici de la prestació de serveis sanitaris a una persona per part d'un centre o establiment sanitari

adquisició

acquisition

consecució d'un actiu material, un actiu immaterial o un servei a canvi d'una contraprestació, generalment en diners

AENOR

Associació Espanyola de Normalització i Certificació

albarà

delivery note, check list

document que acredita el lliurador d'un producte i n'indica les característiques, la quantitat, la data de lliurament, el nom del comprador i del venedor, etc., i que ha de signar qui rep el producte o qui se'n fa càrrec

aliança d'organitzacions

joint venture

agrupació de dues o més organitzacions jurídicament independents, associades temporalment per un objectiu comú

alta direcció

top management

persona o grup de persones que dirigeixen o controlen una organització al més alt nivell

ambient de treball

work environment

conjunt de condicions sota les que una persona realitza el treball

NOTA: Les condicions inclouen factors físics, socials, psicològics i mediambientals (com ara la temperatura, esquemes de reconeixement, ergonomia i atmosferes contaminades).

amortització

depreciation

restabliment del valor d'un actiu disminuït a conseqüència de la depreciació que experimenta al llarg de la seva utilització

anàlisi cost-benefici

cost-benefit analysis, CBA

anàlisi que compara els costos i els beneficis socials i econòmics dels projectes d'inversió, per ajudar a decidir-ne la conveniència i la viabilitat econòmica

anàlisi DAFO

SWOT analyses

anàlisi de les debilitats, amenaces, oportunitats i forces que posseeix o a les que està sotmesa una organització, realitzada com part del procés de planificació estratègica

anàlisi del cost

test cost analysis

anàlisi dels diferents costos generats en un procés de producció, del seu origen, la seva evolució i les conseqüències que tenen sobre el preu de cost dels productes fabricats o els serveis oferts

anàlisi del flux de treball

workflow analysis

anàlisi de totes les funcions d'un procés de producció des que un servei és sol·licitat fins que els resultats son lliurats

apoderat

officer

persona que té poders d'altri (persona o organització) per representar-lo i procedir en nom seu

apreciació

appreciation

augment del valor que té un actiu

arrendament

lease

contracte mitjançant el qual una persona cedeix a una altra l'ús d'un bé a canvi d'un preu determinat que es paga periòdicament

arrendament financer

leasing

combinació de l'arrendament amb la compravenda de béns mitjançant la qual s'arrenda un bé i, un cop finalitzat el termini d'arrendament l'arrendatari pot optar entre prorrogar el contracte, proveir-se d'un nou bé que substitueixi l'anterior o adquirir-lo en propietat a un preu equivalent al valor residual

assegurador sanitari

health insurer

organització del sector públic o privat que absorbeix el risc provinent del pagament dels costos d'assistència sanitària

NOTA: És l'organització amb la qual el pacient subscriu (paga una prima) per obtenir el pagament total o parcial dels seus costos d'assistència sanitària.

assegurament de la qualitat

quality assurance

part de la gestió qualitativa orientada a proporcionar la confiança que es compliran els requisits qualitotològics

assentament

accounting entry

inscripció en un llibre de comptabilitat d'un esdeveniment identificat que afecta una organització en el terreny econòmic o financer i que es troba degudament quantificat en unitats monetàries

assessor

adviser

persona experta, habitualment externa a una organització, que s'encarrega de prestar assessorament en una matèria específica

assignació de costos

allocation, apportionement

procés de distribució dels costos indirectes d'una organització a través dels seus diversos centres de cost

auditat

auditee

organització que és auditada

auditor

auditor

persona amb la competència per dur a terme una auditoria

auditoria

audit

procés sistemàtic, independent i documentat destinat a obtenir proves i avaluar-les de manera objectiva amb la finalitat de determinar l'abast en el que es compleixen els criteris preestablerts

autofinançament

self-financing

finançament que es realitza amb els recursos generats per l'activitat pròpia d'una organització

autorització administrativa

resolució de l'autoritat sanitària necessària per a la creació, la modificació, el trasllat o el tancament de centres o establiments sanitaris

AVAC

QUALY

anys de vida guanyats com a conseqüència de l'aplicació d'un procediment diagnòstic o terapèutic, corregits en funció de l'estat de salut resultant i expressats en anys de vida sana

NOTA: És un acrònim de Anys de Vida Ajustats segons la Qualitat.

aval

guarantee

garantia mitjançant la qual una persona física o jurídica es responsabilitza dels deutes o del compliment d'una obligació d'una altra

balanç de situació

balance sheet

document comptable que representa el

patrimoni d'una organització i els mitjans de finançament en una data determinada

base de dades

data base

estructura informàtica que permet rebre dades, emmagatzemar-les i extreure-les a petició d'usuaris múltiples i independents entre ells

base imposable

taxable base

base fixada legalment sobre la qual es determina la quota per calcular l'import d'un tribut

base reguladora

regulatory base

nivell dels ingressos oficialment establerts per a les diverses categories de treballadors, a efectes de l'aplicació dels tipus de cotització en la seguretat social

benefici; guany

profit

resultat positiu derivat d'una activitat o una operació

borsa de treball

employment exchange

organisme encarregat de centralitzar les demandes i les ofertes de treball i de fer-les arribar als interessats

buit de mercat

market gap

segment de mercat en què s'intueix una oportunitat de negoci perquè s'hi detecten necessitats no satisfetes o no prou satisfetes

cadena de producció

production line

seqüència sistematitzada d'operacions que condueixen a l'obtenció d'un producte o un servei

cadena de valor

value chain

conjunt d'activitats realitzades per una organització que afegeixen valor als seus productes o serveis i permeten competir en millors condicions

caixa

cash

departament d'una organització, una entitat financera o l'administració pública en el qual es gestionen els pagaments i els cobraments

caixa generada

cash flow

diferència entre els cobraments i els pagaments realitzats per una organització durant un període de temps

capacitat de producció

production capacity

quantitat màxima d'unitats que es poden produir en un període de temps determinat amb els recursos disponibles

capacitat laboral no utilitzada

idle capacity

capacitat de treball no utilitzat a causa de la necessitat de disposar de personal per a la realització de procediments urgents en hores irregulars, tals com el vespre, la nit, caps de setmana i vacances

capacitat excedent

excess capacity

situació d'una organització que, per la seva estructura i tecnologia, té una producció potencial òptima (de cost mitjà mínim) superior a la seva demanda als preus vigents

capital actiu

capital assets

conjunt de béns, drets i crèdits d'una organització o un individu

capital humà

human capital

conjunt de coneixements i d'habilitats que posseeix el personal d'una organització, adquirits mitjançant la formació teòrica, l'aprenentatge i l'experiència acumulada en la realització d'una activitat

capital social

capital stock, share capital

capital aportat pels accionistes per constituir el patrimoni social que els atorga els seus drets socials

capitalització

capitalization

acció d'invertir recursos en una organització o de convertir les seves reserves en capital social

càrregues socials

security contributions

diners que l'organització dedica a cobrir les despeses de seguretat social en les seves diferents vessants

cartera de serveis

service portfolio

catàleg de prestacions

casuística

case mix

registre i estudi dels casos d'una malaltia

case mix

case mix

casuística de pacients atesos en un determinat recurs assistencial

classificació de case mix

case mix management

sistema de classificació de pacients en grups d'acord amb una o diverses variables comunes que són rellevants per a l'optimització de la gestió clínica, com ara consum de recursos, mobilitat, patologia, etc.

catàleg de prestacions; cartera de serveis

service portfolio

llista descriptiva dels productes que ofereix un proveïdor

categoria diagnòstica major

major diagnostic category, MDC

categoria de màxim rang jeràrquic de les utilitzades per classificar les malalties en el ICD-9-CM

NOTA: S'han definit 23 d'aquestes categories.

CEESCAT

Centre d'estudis epidemiològics sobre la sida de Catalunya

CEN

Comitè Europeu de Normalització

centralització

centralisation

concentració del poder de decisió en mans d'una persona o d'un grup reduït de persones

centre de cost

cost center

part d'una organització en la que els costos poden ser identificats i són controlats

centre d'ingressos

revenue centre

unitat comptable amb relació a la qual s'acumulen costos, per repartir-los a les unitats de producte

cercle qualitatològic

quality circle

conjunt de membres d'una organització que es reuneix amb la finalitat de millorar l'eficiència dels processos i la qualitat dels productes

certificació

certification

procediment mitjançant el qual una tercera part dona una garantia escrita que un producte, procés o servei és conforme amb uns requisits especificats

certificat

certificate

document per mitjà del qual un funcionari públic o una persona autoritzada legalment dona fe d'un fet, del contin-

gut d'un document o de les circumstàncies que consten en arxius, registres, llibres d'actes, etc.

certificat d'homologació

homologation certificate

document expedit per una autoritat competent que estableix la conformitat d'un producte o un procediment amb la normativa tècnica legal d'un estat o un conjunt d'estats

certificat de conformitat

document lliurat d'acord amb les regles d'un sistema de certificació, que indica, amb un nivell suficient de confiança que un producte, procés o servei degudament identificat és conforme respecte a una norma o un altre document normatiu

cessió

assignment

transmissió que una persona física o jurídica fa d'un dret, una obligació o un bé, a favor d'una altre

CIP

codi d'identificació personal (del Sistema Nacional de la Salut)

CLIA '88

Clinical Laboratory Improvement Act Amendments of 1988 (CLIA '88)

regulacions ordenades pel congrés dels Estats Units d'Amèrica a instàncies del seu Departament de Sanitat i Serveis Humans per assegurar un nivell òptim de qualitat per exàmens de laboratori de mostres humanes amb finalitats de

cribratge, diagnòstiques, pronòstiques o terapèutiques.

client

costumer

organització o persona que rep un producte

NOTA: El client pot ser intern o extern a l'organització.

client captiu

captive costumer

organització o persona que rep un producte d'un proveïdor que no pot triar

client de l'auditoria

audit client

organització o persona que sol·licita una auditoria

codi d'identificació personal (del Sistema Nacional de la Salut)

codi alfanumèric d'ús sanitari, adjudicat pel Servei Català de la Salut a cada usuari del sistema sanitari públic de Catalunya

comanda

order

encàrrec fet per un client a un proveïdor perquè li serveixi un producte o un servei, d'una qualitat i unes característiques determinades, en un termini fixat i en unes condicions i un preu convinguts

comissió

commission

reunió de persones delegades temporalment per fer una cosa o prendre resolucions en nom d'altres

comitè

committee

grup de persones elegides per una organització per constituir una junta que té una missió i atribucions determinades

comitè d'empresa

worker's committee

òrgan representatiu i col·legiat elegit pels treballadors d'una organització per a la defensa dels seus interessos

NOTA: Segons la normativa vigent, el comitè d'empresa representa els treballadors de les organitzacions amb més de cinquanta treballadors

companyia

company, corporation

associació de dues o més persones per conjuntament assumir el risc d'una activitat econòmica en la qual esperen obtenir un benefici

NOTA: Modernament les companyes adopten generalment la forma de societat anònima

competència

competition

conjunt d'organitzacions que concorren en un mateix mercat i que ofereixen productes o serveis semblants

competència per preus

competitive pricing

fixació del preu d'un producte per sota dels preus del competidor, per guanyar nous clients

complexitat

complexity

grau de dificultat, nombre de passos, etapes, procediments necessaris per subministrar un producte, la qual cosa té una repercussió en el seu cost

complicació

complication

entitat nosològica que es produeix durant l'estada hospitalària i que perllonga l'estada com a mínim un dia en un 75% dels casos

NOTA: S'aplica en el sistema GRD

compra

buying

consecució d'un actiu material, un actiu immaterial o un servei a canvi d'una contraprestació, generalment en diners

comptabilitat

accounting

conjunt de documents que reflecteixen la informació rellevant sobre la situació i l'evolució econòmica i financera d'una unitat econòmica expressada majoritàriament en unitats monetàries, per facilitar la presa de decisions a les parts interessades

comptabilitat analítica, de costos

cost accounting

comptabilitat que ajuda a portar la gestió d'una organització i a controlar els costos de producció computant adequadament els costos i els beneficis de cadascun dels seus productes i la rendibilitat dels seus negocis

comptabilitat financera

financial accounting

comptabilitat que avalua en termes monetaris els béns, els drets i els deutes d'una organització amb l'objectiu de descriure'n la situació patrimonial i de rendibilitat de la manera més real possible

comptabilitat pressupostària

budgetary accounting

comptabilitat basada en els pressupostos establerts com a resultat d'una previsió de l'activitat d'una organització durant un o més exercicis

compte de resultats, compte de pèrdues i guanys

income statement, profit and loss account

compte que recull el resum dels ingressos i les despeses que es deriven de l'activitat d'una organització en un període determinat, i que resulta del càlcul dels beneficis per excés d'ingressos o de les pèrdues per excés de despeses

NOTA: És una relació sobre la capacitat de l'organització per fer diners en un període de temps

concert

concert

acord que es realitza entre l'administració pública i una organització per tal que aquesta presti un servei públic

concessió

allowance

privilegi d'explotació econòmica o comercial que el propietari legal d'un bé

o un servei atorga a una persona física o jurídica durant un període determinat, sovint en exclusiva

conclusions de l'auditoria

audit conclusion

resultat d'una auditoria que proporciona l'equip auditor després de considerar les troballes de l'auditoria

concurсар

to bid on

prendre part en una licitació per a l'adquisició d'un bé o servei o la contractació d'un bé o servei

consell d'administració

board of directors

òrgan col·legiat d'una societat els membres del qual són nomenats per la junta general d'accionistes i les seves actuacions regulades pels estatuts de la societat, que s'ocupa de l'estratègia i del control de l'organització

consell de direcció

board of management

òrgan col·legiat d'una societat els membres del qual són nomenats pel consell d'administració, que s'ocupa de la direcció executiva de l'organització

conseller delegat

managing director (GB), chief executive officer (USA)

membre d'un consell d'administració a qui són delegades algunes de les seves funcions i que actua en representació de la societat

consolidació*consolidation*

procés econòmic subsegüent a una època de crisi, caracteritzat pel creixement rítmic de la producció i el consum i per l'equilibri en la balança de pagaments

NOTA: El terme "consolidació" s'aplica tant a països com a organitzacions

consorci*pool*

acord d'actuació coordinada o d'unió temporal entre diverses organitzacions, generalment del mateix ram, amb l'objecte d'obtenir avantatges en els preus per controlar o enfortir un mercat determinat

consultoria*consulting*

organització que es dedica a prestar assessorament

consultoria semiològica*pathophysiological consulting*

servei d'assessorament que ofereix un laboratori clínic sobre el significat fisiopatològic dels valors de les magnituds biològiques

contracte*contract*

acord verbal o escrit entre dues o més persones físiques o jurídiques, pel qual s'obliguen a donar, entregar o rebre, fer o no fer alguna cosa o acte, el contingut del qual ha de tenir àmbit jurídic i pel qual qualsevol de les parts pot exigir, fins i tot judicialment, el seu compliment

contracte d'aprenentatge

contracte formatiu que té per objecte l'adquisició de la formació teòrica i pràctica necessària per dur a terme un ofici o un treball qualificat per part de treballadors sense la titulació requerida per formalitzar un contracte en pràctiques

NOTA: Segons la normativa vigent, la durada d'aquest contracte no pot ser inferior a sis mesos ni superior a tres anys i s'adreça a treballadors majors de 16 anys i menors de 25 anys.

contracte d'interinatge

contracte laboral que té per objecte la substitució de treballadors de l'organització amb dret a reserva del lloc de treball, o la cobertura transitòria de vacants sempre que s'identifiqui el lloc de treball i es cobreixi posteriorment mitjançant un procés de promoció o de selecció

contracte en pràctiques

contracte formatiu adreçat a treballadors que tenen títols de formació oficialment reconeguts, a fi que puguin obtenir la pràctica professional adequada als estudis cursats durant els anys immediatament posteriors a la fi d'aquests estudis

NOTA: Segons la normativa vigent, la durada d'aquest contracte no pot ser inferior a sis mesos ni superior a dos anys.

contracte laboral*contract of employment*

contracte pel qual un treballador es posa al servei d'una organització, sota la seva direcció i amb els mitjans propis de l'or-

ganització, a canvi d'una remuneració, en el qual es fa constar almenys la funció a realitzar o la categoria, la dedicació, la durada i la remuneració

contracte per servei determinat

contracte que té per objecte la realització d'obres i serveis concrets amb autonomia i entitat pròpies dins l'organització, els quals, tot i que poden no tenir una durada determinada, són limitats en el temps

contracte programa

contract program

contracte entre una administració pública i una organització, generalment també de naturalesa pública, per preparar tota una sèrie de realitzacions a les que s'ajuda amb assistència financera, tecnològica, etc.

contracte temporal

temporary contract

contracte que té validesa durant un breu període de temps, generalment de tres a sis mesos

control

control

procés d'observació i mesura, consistent en la comparació regular de les magnituds previstes amb els resultats o realitzacions efectuades

control pressupostari

budgetary control

activitat que consisteix en l'establiment de pressupostos anuals per a tots els centres d'una organització, la compro-

vació periòdica de l'ajustament a l'evolució de l'activitat i l'anàlisi de les desviacions que es puguin produir per corregir-ne les causes

conveni

agreement

document per mitjà del qual s'estableixen uns acords entre institucions, organismes o persones per dur a terme un objectiu d'interès comú

conveni col·lectiu

collective bargaining

acord entre els treballadors i l'organització pel qual es regulen les condicions de treball i es determinen obligacions directes per a les parts contractants

cooperativa

cooperative

societat mercantil que duu a terme una activitat economicosocial al servei dels seus membres

copagament

copayment

quantitat de diner que ha de pagar el pacient per l'assistència sanitària rebuda a fi de completar el seu cost la major part del qual és pagat per la companyia asseguradora del pacient

corporativisme

corporativism

actitud dels integrants d'un col·lectiu que defensa interessos propis de les seves associacions menyspreant amb freqüència els interessos de caire general

cost

cost

valor dels recursos escassos emprats en la producció o en la distribució d'un bé o un servei

cost controlable

controllable cost

cost susceptible de ser influenciat significativament per les accions dels gestors

cost d'estructura

overhead cost

cost de les operacions efectuades per assegurar el correcte funcionament dels equips o instal·lacions en un determinat procés de producció

cost de la qualitat

quality cost

cost generat per l'implantació i el manteniment d'un sistema de gestió qualitativa

NOTA: Aquests costos inclouen els exàmens efectuats en materials de control i els exàmens repetits que exigeixen els criteris adoptats.

cost de manteniment

overhead cost

cost d'estructura

cost de reposició

replacement cost

valor dels béns d'equipament, primeres matèries, existències, etc., a efectes de la seva inclusió en l'actiu del balanç considerant que el seu valor seria el que tindria la seva adquisició a preus de mercat en un moment donat

cost d'estructura; cost de manteniment

overhead expense

quantitat de recursos que una organització ha d'assignar a fi de garantir el funcionament d'un determinat procés de producció

cost directe

direct cost

cost que pot atribuir-se de manera objectiva a un producte

cost d'oportunitat

opportunity cost

valor que hom hagués pogut obtenir amb una dedicació diferent dels recursos

cost estàndard

standard cost

cost establert abans del començament d'un procés com a conseqüència d'una anàlisi de l'actuació prevista per l'organització, que es pot utilitzar com patró de mesura i podrà comparar-se amb els costos reals

cost evitable

avoidable cost

cost que pot ser eliminat o estalviat modificant o eliminant algun dels processos portats a terme

cost fix

fixed cost

cost dels factors que intervenen en un procés de producció que no varien amb el volum de fabricació

cost indirecte*indirect cost*

cost que no pot atribuir-se de manera objectiva a un producte determinat

NOTA: Es divideix en cost indirecte intern (associat amb una àrea de treball) i extern

cost marginal*marginal cost*

increment del cost total que resulta d'augmentar la producció en una unitat més

NOTA: Equival al cost directe variable d'un producte.

cost total*total cost*

suma del cost fix i del cost variable que té un producte

cost variable*variable cost*

cost que és directament proporcional a la quantitat de productes realitzats

crèdit*credit*

dret de disposar d'un diner aliè o d'endarrerir per un temps determinat les quantitats deutes a canvi d'un interès

creditor*creditor*

persona física o jurídica envers la qual es té un deute

delegat*delegate*

persona a la qual es dóna poder o facultat per fer alguna cosa en nom d'altri

demanda*demand*

conjunt de productes que els diferents agents econòmics d'un mercat, en qualitat de consumidors, estan disposats a adquirir a un preu i en un moment determinats

depreciació*depreciation*

disminució del valor d'un actiu al llarg de la seva vida física, motivada per algun tipus d'obsolescència, com ara l'ús, el pas del temps o l'aparició d'actius més eficients i que s'expressa comptablement en el balanç

descapitalització*capital depletion*

procés pel qual va minvant el capital de l'organització a causa del seu repartiment, consum o manca de reposició

descentralització*decentralization*

divisió d'una organització en unitats operatives autònomes que adquireixen un determinat nivell de decisió i actuació

desgravació*tax refund*

disminució parcial o total de la base imposable o de la quota d'un tribut

despesa*expense*

quantitat de diner que s'ha de pagar per l'adquisició d'un producte o d'un endeutament

despeses generals

overheads

conjunt de sortides de diner que no són atribuïbles a unitats de despesa concretes

NOTA: Les despeses generals són de caràcter divers: assegurances, material d'oficina, neteja, etc.

desregulació

deregulation

mesura presa pel govern en una economia altament intervinguda per tal de flexibilitzar-la, augmentar-ne la competència i l'eficiència i afavorir els consumidors

desviació del cost

cost variance

diferència entre el cost real i el pressupostat

desviació pressupostària

activity variance

diferència entre el cost pressupostat i el real, causada pels canvis en el volum de la producció i la naturalesa dels productes

deure

debit side

columna esquerra d'un compte en què s'anoten els increments del capital en funcionament o les reduccions de les fonts de finançament i les pèrdues del net patrimonial

diagnòstic principal

principal diagnosis

condició establerta com a causa princi-

pal de l'assistència sanitària a un pacient

diagrama de flux

flow chart

diagrama que representa una seqüència d'operacions, generalment en un procés de producció

direcció

management

persona o conjunt de persones encarregades de definir els objectius bàsics i les estratègies d'una organització, de reunir els recursos materials i humans per aconseguir-los, i d'assegurar que es duen a terme

direcció clínica

clinical governance

marc sanitari que garanteix un grau de qualitat òptim en les prestacions del sistema sanitari

NOTA: L'abast de la direcció clínica implantada al Regne Unit s'estableix en quatre línies d'actuació relacionades amb la qualitat: responsabilitat, millora contínua, carrera professional i gestió dels riscos.

direcció per objectius

management by objectives

mètode de gestió consistent en la fixació de propòsits molt concrets, amb terminis degudament establerts i que són coneguts en totes les àrees de l'organització

director

director, manager

persona encarregada de la direcció d'una organització, un departament o una secció que administra d'acord amb les indicacions de la direcció, però amb l'autonomia suficient per prendre les decisions necessàries

NOTA: En anglès, "director" té una categoria superior a "manager".

director general

general manager (GB), chief executive officer (USA)

director encarregat de la gestió al més alt rang d'una organització que depèn del conseller delegat o del president del consell d'administració

NOTA: En algunes organitzacions el càrrec de director general i el conseller delegat coincideixen.

document

informació i el seu mitjà de suport

EXEMPLES: Registre, especificació, procediment documentat, plànol, informe, norma

NOTA: El mitjà de suport pot ser paper, disc magnètic, òptic o electrònic, fotografia o mostra patró o una combinació dels precedents.

document normatiu

document que dóna les regles, les línies directrius o les característiques per a una activitat o els seus resultats

NOTA 1: Quan un document normatiu s'estableix per consens i és aprovat per un organisme reconegut, s'anomena *norma*.

NOTA 2: Un document normatiu pot contenir disposicions diverses, de les quals destaquen les *exigències* i les *recomanacions*.

dúmping

dumping

venda de productes a preus més baixos que els de cost, per fer front als competidors o per donar sortida a un excés d'existències

economies d'escala

economies of scale

disminució del cost unitari d'un producte com a conseqüència d'un augment del volum de producció

EDI

EDI

intercanvi electrònic de dades

efectivitat

effectiveness

grau d'assoliment d'uns objectius portats a terme en condicions reals

eficàcia

efficacy

grau d'assoliment d'uns objectius portats a terme en condicions ideals

eficiència

efficiency

relació entre els resultats assolits i els recursos utilitzats

elasticitat de la demanda

elasticity of demand

mesura de la variació relativa que experimenta la demanda d'un producte o

un servei com a conseqüència de la variació d'una variable de referència, com ara el preu o la renda

element comptable

item for count

entitat bàsica utilitzada per comptabilitzar els procediments de laboratori efectuats

EXEMPLES: Espècimen, mesura, tub, placa, organisme, flascó, unitat de sang.

emmagatzematge

stockage

manteniment en un dipòsit d'una determinada quantitat de productes que asseguri la fluïdesa del procés productiu

empresa

company

organització que es dedica a la producció, la comercialització, el subministrament o l'explotació de productes a fi d'obtenir-ne un benefici

empresa multinacional

multinational company

empresa que exerceix les seves activitats en diversos estats

empresa privada

private company

empresa propietat de persones físiques o jurídiques privades, que es regeix generalment pel principi de benefici i que es caracteritza per la llibertat d'acció de l'empresa en l'elecció dels mètodes de producció

empresa pública

public company

empresa propietat de l'administració pública i gestionada per ella mateixa, l'activitat de la qual no es regeix pel principi de benefici i que, en ocasions, assumeix uns determinats serveis en sectors bàsics o estratègics

EN

part fixa del codi de les normes elaborades pel Comitè Europeu de Normalització

NOTA: És la sigla de *europäisches Norm*.

en sèrie

serial

forma d'organització i realització del procés de producció que, mitjançant la utilització intensiva de la maquinària, té com a resultat l'elaboració de productes idèntics

entrada

input

energia, producte o un altre factor de producció que s'incorpora a un procés de producció

equip

team

conjunt de persones organitzat per a una activitat determinada

equip auditor

audit team

un o més auditors que porten a terme una auditoria

ergonomia

ergonomics

estudi de l'adaptació de les eines i màquines a les característiques de la persona, tot cercant solucions eficients dels problemes que es presenten en aquest camp

especificació

specification

document que estableix requisits

espècimen

specimen

mostra d'un sistema biològic que canvia contínuament, presa en un moment determinat

estada hospitalària

bed days

nombre de dies que un pacient ha romàs a l'hospital

NOTA: Cal incloure el dia de l'admissió i excloure el de l'alta.

estatut

statute

conjunt de disposicions que tenen força vinculant per al funcionament intern d'una organització, elaborades pels socis fundadors o per una comissió gestora

NOTA: Generalment en plural.

estatut dels treballadors

workers statute

lleï que a l'estat espanyol estableix els principis bàsics de l'organització de les relacions laborals

estoc

stock

existències

estoc de seguretat

safety stock

estoc mínim que una organització necessita per assegurar la continuïtat de la producció

estratègia

strategy

acció que es tria entre altres de possibles per aconseguir uns objectius

estructura

structure

disponibilitat i organització de recursos (personal, edificis, equipament, consumibles, etc) requerits per a la realització d'un producte

estructura organitzativa

organizational structure

disposició de responsabilitats, autoritats i relacions entre el personal

NOTA: L'abast de l'estructura organitzativa podria emprar-se per incloure les interfícies externes rellevants per a l'organització.

estudi cronomètric

time studies

procés emprat per mesurar el temps emprat en la realització d'un procediment, que requereix despesa de recursos humans

NOTA: També anomenat *estudi de temps di-nàmic*.

estudi de mercat

market research

procediment que parteix de les intencions o necessitats presents dels consumidors inferint quin serà el seu comportament en el futur

evidència de l'auditoria

audit evidence

registres de declaracions de fets o qualsevol altra informació que són pertinents pels criteris de l'auditoria i que són verificables

NOTA: L'evidència de l'auditoria pot ser qualitativa o quantitativa.

executiu

executive

persona que pren decisions per dinamitzar les activitats comercials, productives i financeres de l'organització sense assumir, necessàriament, riscos

exercici comptable

accounting year

període en què s'han dut a terme les operacions econòmiques reflectides en un estat comptable

NOTA: Aquest període sol ser un any.

exercici econòmic

economic year

període, que generalment coincideix amb l'any natural, en què és fraccionada l'activitat econòmica d'una organització i que serveix de referència per determinar-ne els resultats

exigible

callable

relació de les partides del passiu d'una organització que són representatives de deutes

existències

inventory, stock

conjunt de primeres matèries, de productes intermedis i de productes acabats encara no venuts de què disposa una organització en un moment determinat

expedient de crisi

crisis procedure

sistema al qual pot acollir-se legalment una organització per reduir personal, en cas de patir dificultats econòmiques

expedient de regulació d'ocupació

labour force adjustment plan

procediment administratiu mitjançant el qual es pretén una modificació significativa de les condicions de treball o la suspensió temporal o extinció de les relacions laborals d'un grup de treballadors

externalització

externalization, outsourcing

subcontractació integral d'una línia de productes d'una organització en la que la gestió de recursos humans i materials corresponen al subcontractista

NOTA: En l'externalització de laboratoris clínics la ubicació del lloc físic on es realitzen els exàmens de laboratori pot ser en el mateix centre sanitari del subcontractador o en centres externs.

fabricació*fabrication*

transformació de primeres matèries en béns que satisfacin les necessitats humanes, mitjançant béns d'equip i mà d'obra

factor de producció*factor of production*

cadascun dels elements que combinats en unes proporcions determinades, permeten produir béns i serveis

NOTA: Són factors de producció la terra, el treball, el capital o la informació.

factura*bill*

document amb valor legal, útil comptablement, que un proveïdor adreça a un client i en què es detallen els productes venuts, l'import i altres dades identificadores dels productes, del client o del mateix proveïdor

facturació*billing*

valor dinerari total de les transaccions comercials efectuades al llarg d'un període per una organització, venedor, etc.

fallida*bankruptcy*

situació d'una organització que ha deixat de complir habitualment les seves obligacions a causa d'una insuficiència de l'actiu per afrontar el passiu

FENIN

Federació Nacional d'Empreses d'Instrumentació Científica, Mèdica, Tècnica i Dental

fiança*guaranty*

acció de lliurar una quantitat de diner a títol de dipòsit en un organisme públic per tal d'assegurar que s'acompliran els compromisos contrets

finançament*financing*

aportació dels recursos econòmics necessaris per a la creació o el funcionament d'una organització, el desenvolupament d'un projecte o la realització d'una activitat

flux de caixa*cash flow*

recursos de l'organització originats per la seva activitat en un període determinat

NOTA: El flux de caixa brut és la suma dels beneficis més les amortitzacions. El flux de caixa net s'obté restant els impostos del flux de caixa brut.

fons de comerç*goodwill*

actiu intangible que permet valorar una organització a un preu superior al seu valor comptable

NOTA: Representa el valor com a negoci en marxa derivat de la cartera de clients, marca, experiència, situació,...

fons de maniobra*working capital*

fons que prové de la diferència entre l'actiu i el passiu circulants, que representa la part de l'actiu circulant finançada amb recursos permanents

franquícia*franchise*

concessió que una empresa dóna a un distribuïdor o un comerciant, perquè exploti un negoci en unes condicions experimentades i amb un nom i una publicitat en comú amb altres establiments similars i no competidors que pertanyen a àmbits de mercats diferents

full de treball*worksheet*

document on es detalla l'activitat que algú ha de realitzar

fundació*foundation*

persona jurídica constituïda sense ànim de lucre que, per voluntat dels seus creadors, té afectat de forma duradora el seu patrimoni per a la realització de fins d'interès general

fusió*alliance*

unió d'una o més organitzacions per formar-ne una de sola amb una nova personalitat jurídica única i amb un capital comú

futurs*futures, futures contract*

contracte de compromís de compravenda o intercanvi d'una quantitat determinada d'un producte a un preu fixat, abans del lliurament del producte contractat i en una data futura acordada

garantia*warranty*

document que assegura, durant un temps determinat, la qualitat i bon funcionament d'un producte i la seva reparació o substitució, total o parcial, en cas d'avaria o funcionament deficient, sense cap càrrec per al consumidor o amb uns càrrecs prèviament establerts, com són mà d'obra, desplaçaments, etc

gerent*manager*

persona encarregada de la gestió al més alt rang dins d'una organització

NOTA: En algunes organitzacions el gerent fa funcions coincidents amb les del director.

gestió*management*

conjunt d'activitats coordinades per dirigir i controlar una organització

gestió clínica*managed care*

utilització adequada dels recursos per a una millor atenció als pacients

NOTA: Això implica que els qui prenen les decisions sanitàries que comprometen els recursos econòmics ho facin en un marc d'autoritat delegada i pactada amb la gerència del centre i que assumeixin la responsabilitat de les seves decisions.

gestió d'existències*inventory management, stock management*

gestió basada en la reducció de les existències i l'assegurament de la fluïdesa

dels processos de producció i comercialització

gestió qualitològica

quality management

activitats coordinades per dirigir i controlar una organització pel que fa a la qualitat

gestor

persona responsable de la gestió d'una organització o d'un conjunt de processos

globalització

globalisation

acció i efecte de considerar, d'avaluar, un fet a escala mundial

glocalització

glocalisation

creació de productes o serveis per al mercat global, però fets a la mida de les cultures locals

GRD

grups de diagnòstics relacionats

grups de diagnòstics relacionats

diagnostic related groups, DRG

sistema de classificació per a pacients hospitalitzats mitjançant el qual l'entitat nosològica del pacient es classifica en una de les 468 categories establertes

NOTA: Aquest sistema de classificació s'utilitza per l'administració financadora de l'atenció sanitària dels Estats Units d'Amèrica per establir el grau de pagament de l'assistència hospitalària.

grup d'empreses

holding

conjunt d'empreses integrades sota el control d'una societat dominant

grup funcional

functional group

grup de persones, components de la plantilla d'un laboratori clínic, que treballen conjuntament en la realització d'unes activitats determinades

guany

gain

benefici

guanys bruts

gross revenue

quantitat total de fons generats per l'import de les vendes o del reembossament dels productes lliurats als clients abans que les despeses siguin pagades

guies de pràctica clínica

clinical practice guidelines

directrius publicades per agrupacions de professionals sanitaris, o organismes asseguradors, o organismes governamentals que recomanen un determinat protocol d'actuació sanitària

haver

credit; credit side

part dreta d'un compte que, si és passiu o d'ingressos, en recull els augments i si és actiu o de despeses en recull les disminucions

honoraris*fee*

retribució als serveis de la persona que exerceix una professió liberal

hora extraordinària*overtime*

hora treballada per un empleat més enllà de l'horari prefixat en el seu contracte

horari laboral*working day*

regulació de les hores de començament i acabament de la jornada laboral

IAE

impost sobre activitats econòmiques

ICD-9-CM*ICD-9-CM*

Classificació Internacional de les Malalties, 9a versió, Modificació Clínica

NOTA: Aquest sistema de classificació consta d'una sèrie sistematitzada de números corresponents a totes les malalties, operacions, procediments, proves de diagnòstic, i altres condicions de salut. Està basat en la Classificació Internacional de les Malalties 9a revisió de l'Organització Mundial de la Salut.

ICS

Institut Català de la Salut

identitat corporativa*corporate identity*

conjunt d'elements i d'atributs que singularitzen i identifiquen una organització i la diferencien d'altres organitzacions

imatge corporativa*corporate image*

imatge pública d'una organització

immobilitzat*fixed*

element de l'actiu que es pretén mantenir de manera permanent a l'organització o que no té per finalitat ser venut o consumit en un exercici econòmic

impost*tax*

contribució obligatòria fixada per la llei que té com a finalitat bàsica obtenir recursos per finançar les despeses públiques

impost directe*direct tax*

impost que grava manifestacions directes de la capacitat econòmica del contribuent, com són la renda o el patrimoni

impost indirecte*indirect tax*

impost que grava expressions indirectes de la capacitat de pagament, com són el tràfic de béns o el consum

impost progressiu*progressive tax*

impost que manté una relació creixent respecte de la base imposable o liquidable

impost regressiu*regressive tax*

impost que decreix a mesura que augmenta la base imposable o liquidable

impost sobre activitats econòmiques
impost que té com a fet imposable la realització d'una activitat econòmica, sense una relació directa amb el resultat que se n'obtingui

impost sobre el valor afegit
value added tax

impost indirecte que grava les diferents fases per les quals passen els productes, des de la seva producció fins al consum final, prenent com a base l'augment del valor produït a cada fase

impost sobre la renda de societats
impost que té com a fet imposable l'obtenció de renda per part de les persones jurídiques

incentiu
incentive

recompensa extraordinària, econòmica o d'un altre tipus, concedida a treballadors que demostren una feina excepcional o aconseguen uns objectius determinats

incidència
incidence

fracció de nombre de nous casos d'una malaltia determinada o d'un estat de salut determinat que s'han produït durant un període de temps concret en una població

indemnització
compensation

rescabament del dany o perjudici que ha sofert una persona física o jurídica com a conseqüència d'un sinistre

índex de preus de consum
consumer price index

índex calculat per l'autoritat estadística que mesura la variació dels preus dels productes del cistell de mercat en un període determinat

informe
report

document que descriu l'estat, el progrés i els resultats d'un afer

informe de laboratori clínic
clinical laboratory report

document que conté els resultats de les mesures que han estat realitzades a un pacient, les dades identificatives d'aquest pacient, les dels espècimens i les del laboratori, a més de qualsevol informació que sigui adequada per facilitar la interpretació dels resultats

infraestructura
infrastructure

sistema d'instal·lacions, equips i serveis necessaris per al funcionament d'una organització

ingrés
income

import procedent de la venda de productes o de rendiments d'inversions financeres, que no pressuposa el fet d'haver-se cobrat i que es reflecteix en la comptabilitat de l'organització mitjançant un assentament

ingrés marginal

marginal revenue

ingrés unitari procedent de la darrera unitat venuda

ingrés net

net revenue

ingrés global obtingut després d'efectuar totes les deduccions (impagats, acords contractuals, etc.)

inspecció

inspection check

tècnica de control d'una organització, una funció o un procés, basada en un conjunt de normes preestablertes

NOTA: És una sèrie sistematitzada de números corresponents a totes les malalties, operacions, procediments, proves de diagnòstic, i altres condicions de salut, publicada anualment per l'Associació Mèdica Americana dels Estats Units d'Amèrica (AMA) amb el propòsit de normalitzar la confecció d'estadístiques sobre les activitats sanitàries.

instruccions de treball

work instructions

document del sistema qualitològic que descriu detalladament com es realitza una activitat

instrument

instrument

dispositiu que substitueix, millora, augmenta o suplementa les facultats humanes

instrument de mesura

measuring instrument

dispositiu, o combinació de dispositius, emprat per realitzar processos de mesura

EXEMPLES: Pipeta de doble arrasament, espectròmetre d'absorció molecular.

integració horitzontal

horizontal integration

agrupació d'organitzacions similars per influir en el seu entorn i augmentar el seu poder

integració vertical

vertical integration

organització que expandeix les seves activitats en la cadena de producció d'un o més dels seus productes

intercanvi electrònic de dades

electronic data exchange

aplicació teleinformàtica que permet rebre i enviar documents, presentats segons un format normalitzat, a través d'Internet

interès

interest

preu pel qual es presta un diner

intermediari

intermediary

persona física o jurídica que, en el comerç i en les finances, actua com a mitjancer entre el productor i el consumidor, entre l'oferent i el demandant de fons

Internet

Internet

xarxa informàtica mundial constituïda per un conjunt de xarxes que estan connectades pel protocol de comunicació TCP / IP

intervenció

intervention

mesura de cautela decretada per l'administració pública per tal d'evitar la lliure circulació en el mercat de determinats productes subjectes a inspecció i a control

intranet

intranet

xarxa informàtica d'ús intern d'una organització, dissenyada i desenvolupada seguint els protocols de comunicació propis d'Internet, però sense estar-hi connectada necessàriament

inventari

inventory

enumeració, recompte i valoració dels béns patrimonials d'una organització

inversió financera

financial investment

col·locació de diner en actius financers a fi de trobar-hi un rendiment positiu, dins els condicionaments de risc i de termini

inversor

inversor

persona física o jurídica que fa una inversió de capital o una inversió financera

IPC

CIP

índex de preus de consum

ISO

ISO

Organització Internacional de Normatització

IVA

VAT

impost sobre el valor afegit

IVA suportat

VTA paid

quota de l'impost sobre el valor afegit que suporta el destinatari dels béns o dels serveis adquirits en operacions subjectes i no exemptes d'aquest tribut

IVA transferit

transfert VTA

quota de l'impost sobre el valor afegit que el subjecte passiu de l'impost carrega als seus productes quan es tracta d'operacions subjectes i no exemptes d'aquest tribut

JIT

just a temps

jornada continuada

work through

jornada laboral que consisteix a treballar de manera ininterrompuda, sense cap pausa llarga

jornada partida

split schedule

jornada laboral que consisteix a treba-

llar diàriament en un horari que comprèn períodes de treball alternats amb almenys una interrupció llarga

junta general d'accionistes

general meeting,

meeting of stockholders

junta que reuneix els accionistes d'una societat per prendre les decisions oportunes

just a temps

just in time

sistema de producció consistent a tenir els elements per fabricar productes en el moment adequat, minimitzant els estocs de primeres matèries i productes intermedis

laboratori clínic

clinical laboratory

laboratori destinat a la realització d'exàmens biològics, microbiològics, immunològics, químics, immunohematològics, hematològics, biofísics, citològics o altres exàmens de materials procedents del cos humà per tal d'aportar informació útil per al diagnòstic, prevenció o tractament de les malalties, o per avaluar l'estat de salut de l'ésser humà

licitació

bidding

procés de fer oferta en un concurs públic o en una subhasta

líder

leader

persona que influeix en el comportament dels membres d'un grup

línia de productes

product line

conjunt de productes comercialment homogenis pel fet de satisfer necessitats similars, estar destinats al mateix segment de mercat, utilitzar els mateixos canals de distribució, etc.

líquiditat

liquidity

facilitat per a la conversió d'un determinat actiu en diners

lísing

leasing

arrendament financer

lleï de l'oferta i la demanda

law of supply and demand

lleï econòmica que estableix que el preu d'un producte s'obté per la interacció de la quantitat d'oferta i de demanda en el mercat, el resultat de la qual és el preu que equilibra les dues forces considerades

llibre de comptabilitat

chart of accounts

cadascun dels llibres oficials, els instruments o els suports materials acceptats oficialment que, d'acord amb les lleis vigents, han de portar obligatòriament les organitzacions, on són registrades d'una manera sistemàtica la representació i la coordinació dels fets comptables

llibre major

ledger journal

llibre principal on es registren, en fulls

individuals, els comptes del balanç de situació i el compte de resultats d'una organització, de manera que sempre apareix actualitzat el saldo de cada compte

lobby

lobby

grup de persones influents que intenta activament persuadir els poders públics perquè es legisli o s'emprenqui una acció determinada en benefici dels seus interessos o per tal de no lesionar-los

logística

logistic

conjunt d'activitats, de tècniques i de recursos relacionats amb el flux de materials d'una organització, des de l'origen de les primeres matèries fins al subministrament de productes acabats als consumidors finals

logotip

logotype

disseny o gràfic emblemàtic que simbolitza una organització

LOSC

Llei d'Ordenació Sanitària de Catalunya

lot

batch

quantitat de material produït com un conjunt unitari en un moment determinat

macrogestió

macromanagement

gestió sanitària d'àmbit estatal per cor-

regir desviacions del mercat i millorar el benestar social

magatzem

warehouse

local destinat a guardar-hi primeres matèries, productes intermedis o productes acabats

majorista

wholesaler

comerçant que es dedica ala venda de productes a l'engròs

manual de la qualitat

quality manual

document que especifica el sistema de gestió qualitològica d'una organització

manual de procediments

manual of procedures

conjunt de documents que conté tota la informació necessària perquè qualsevol persona, amb la qualificació pertinent, pugui dur a terme correctament cadascun dels procediments que es realitzin en un laboratori concret

NOTA: En general, els documents d'aquest conjunt són instruccions de treball.

maquinària

machinery

conjunt de màquines d'una organització que s'utilitzen en el procés productiu

marca

mark

signe o conjunt de signes que identifica una organització o un producte i el distingeix d'altres

marge de seguretat

margin of safety

límit fins al qual les vendes poden disminuir abans que es produeixin pèrdues

màrqueting

marketing

conjunt de tècniques de gestió l'objectiu del qual és oferir productes i determinar-ne la distribució, el preu i la comunicació més adequats, a fi de promoure'n l'intercanvi entre l'organització i els individus de manera satisfactòria per a ambdues parts

material de control

control material

material sotmès al mateix procediment d'examen que l'espècimen d'un pacient per tal de controlar la qualitat d'aquest procediment, ja sigui mitjançant la realització del control del control intern de la qualitat o bé de la participació en un programa d'avaluació externa de la qualitat

material fungible

disposable material

conjunt d'objectes de laboratori que es consumeixen amb l'ús, exclosos els reactius i medis de cultiu

memòria anual

annual report

document que resumeix la situació financera i els fets més remarcables de l'activitat general, laboral, tecnològica, etc., d'una organització, corresponents a l'exercici de l'any anterior

NOTA: Pot emprar-se un període de temps diferent d'un any

mercat

market

grup de compradors i venedors interactuant en la relació entre l'oferta i la demanda

mercat de futurs

futures market

mercat en què es realitzen transaccions de compravenda de futurs

mesogestió

midmanagement

gestió sanitària dins de l'àmbit dels centres assistencials

mesura

measurement

conjunt d'operacions destinades a determinar el valor d'una magnitud

mètode de valoració FIFO

FIFO method

mètode de valoració d'existències que suposa que els productes surten del magatzem per ordre cronològic d'entrada, per la qual cosa el valor del balanç de les existències està constituït pel cost dels últims elements adquirits

mètode de valoració HIFO

HIFO method

mètode de valoració d'existències que assigna als productes que surten del magatzem el preu més alt de tots els elements que hi ha en el moment en què es valoren

microgestió

micromanagement

gestió sanitària basada amb les decisions que prenen els professionals

millora de la qualitat

quality improvement

part de la gestió qualitològica orientada a augmentar la capacitat de complir amb els requisits qualitològics

missió

mission

descripció del propòsit o raó de ser per la qual l'organització es diferencia de la resta d'organitzacions del seu sector

model Beveridge

Beveridge's model

model de servei nacional de salut

model Bismark

Bismark's model

model de seguretat social

model de mercat

model de sistema sanitari que caracteritza el subsector de la sanitat privada en tots els països del món

NOTA: Aquest subsector tendeix a decreïxer a Europa a causa de l'extensió i de la universalització progressiva de les assegurances sanitàries públiques. En els sistemes de seguretat social, una part del subsector privat passa a ser concertada i regulada per l'Estat.

model de seguretat social; model Bismark

model d'assegurança social regulada per l'estat per als treballadors assalari-

ats amb pocs recursos econòmics i finançada mitjançant les quotes a la Seguretat Social

NOTA: És l'origen de la major part dels sistemes sanitaris públics d'Europa, es va desenvolupar entre el segle XIX i la primera meitat del segle XX.

model de servei nacional de salut; model Beveridge

model de sistema sanitari públic, l'objectiu del qual és garantir la igualtat material, psicològica i social de tots els ciutadans caracteritzat per la cobertura universal i un finançament mitjançant la via impositiva

monopoli

monopoly

situació de mercat en què l'oferta es concentra en un sol oferent i la demanda està més o menys atomitzada

monopolista

monopolist

origen únic de subministrament en un mercat

monopsoni

monopsony

situació teòrica de mercat en què hi ha nombrosos oferents i un únic demandant

motivació

motivation

factor, o conjunt de factors, conscients o inconscients, que indueixen a un comportament determinat

negoci

business

activitat econòmica duta a terme amb afany de lucre

negociació

negotiation

discussió formal entre parts, sobre un tema determinat, per tractar d'arribar a un acord avantatjós per a tothom

negociació col·lectiva

collective bargaining

negociació entre la patronal i els sindicats per arribar a un acord que es concreta en un conveni col·lectiu

norma

standard

document establert per consens i aprovat per un organisme reconegut, que estableix per a un ús comú i repetit, regles, directrius o característiques per a determinades activitats o els seus resultats, amb l'objectiu d'aconseguir un grau òptim d'ordre en un context donat

normalització

standardization

activitat adreçada a establir, respecte a problemes reals o potencials, disposicions destinades a un ús comú repetit, amb l'objectiu d'aconseguir un grau òptim d'ordre en un context donat

NOTA: En particular, aquesta activitat consisteix en l'elaboració, la difusió i l'aplicació de normes.

obtenció d'un espècimen

procés pel qual una persona legalment

capacitada obté un espècimen directament d'un pacient, mitjançant un procediment adequat

oferta

supply

conjunt de productes que els agents econòmics, en qualitat de venedors, posen a disposició del mercat a un preu i en un moment determinats

oferta

offer

formulació concreta d'una proposició de venda o de compra d'un producte d'acord amb unes condicions específiques

oferta pública d'adquisició

takeover bid

oferta de compra d'accions, pública i indiscriminada, amb la finalitat d'adquirir una participació majoritària en una societat

oficina central

headquarters, head office

oficina des de la qual es dirigeix una organització i de la qual depenen les sucursals

oligopoli

oligopoly

situació de mercat en què hi ha pocs oferents i molts demandants

oligopsoni

oligopsony

situació de mercat en què existeixen pocs compradors, els quals actuen

d'acord en moltes ocasions per fixar les condicions de compra dels productes

OPA

oferta pública d'adquisició

opció de compra

call option

contracte que concedeix al posseïdor el dret, però no l'obligació, d'adquirir accions, obligacions, matèries primeres o divises, a un preu d'exercici predeterminat i abans d'una data determinada

organigrama

organization chart

diagrama que representa l'estructura de direcció d'una organització, mostrant les responsabilitats de cada departament, la relació de cada departament amb els altres i la jerarquia

organització

organisation

conjunt de persones i instal·lacions amb una disposició de responsabilitats, autoritats i relacions

pacient

patient

persona receptora d'un servei sanitari

pacient particular

self payer

pacient que paga al proveïdor directament per l'atenció sanitària rebuda

part interessada

persona o grup que tingui un interès en l'èxit d'una organització

EXEMPLES: Clients, propietaris, empleats, subministradors, societat.

participació

participation

part del capital d'una societat de responsabilitat limitada

passiu

liability

conjunt d'obligacions i deutes que té contrets una organització

passiu circulant

current liabilities

passiu exigible a curt termini

patent

patent

document que concedeix el gaudi d'uns drets d'ús exclusiu durant un període determinat d'un invent al beneficiari que el registra en el Registre de la Propietat Industrial

patrimoni

wealth

conjunt de béns, de valors i de crèdits que posseeix una persona o una organització

patrocinador

sponsor

persona física o jurídica que fa un patrocini

patrocini

sponsoring

suport financer o material que una persona física o jurídica dóna a una altra persona o organització amb la finalitat

d'obtenir-ne en contrapartida un benefici publicitari o d'imatge

patronat

board of trustees

òrgan de govern i de representació d'una fundació, al qual correspon d'acomplir els fins fundacionals i d'administrar els béns i els drets que integren el patrimoni de la fundació

pendents de cobrament

accounts receivable

productes que encara no s'han cobrat

pèrdua

loss

dèficit que es reflecteix al compte de resultats quan les despeses superen els ingressos

personal

personnel (GB), staff (US)

conjunt de persones que treballen en una organització o en un dels seus grups funcionals

petició

request

document que conté les dades identificatives d'un pacient, les propietats biològiques de les quals se sol·licita l'examen i la identificació de qui ho sol·licita

petita i mitjana empresa

small and medium-sized firm

conjunt d'empreses que, dins de la Unió Europea, es considera que no superen dos dels tres requisits referits a: (I) nom-

bre d'empleats (5 per la petita i 250 per a la mitjana), (II) vendes anuals en milions d'euros (dos per a la petita i vuit per a la mitjana), i (III) actius totals en milions d'euros (un per a la petita empresa i quatre per a la mitjana)

PIB

producte interior brut

PIME

petita i mitjana empresa

PIN

producte interior net

pla de màrqueting

marketing plan

pla que recull la formulació dels objectius de màrqueting, les estratègies, les accions i els mitjans necessaris per aconseguir-los, i determina el pressupost i els beneficis esperats

pla d'acció

business plan, BP

pla que descriu els objectius, les idees de l'organització per a nous projectes per un període de 3 a 5 anys

pla de personal

staffing plan

part del pla d'acció d'una organització que inclou la càrrega de treball i les necessitats de provisió de components de la plantilla

pla estratègic

strategic plan

pla que reflecteix els projectes d'una organització

pla financer

financial plan

part del pla de negoci que especifica la quantitat i els tipus de recursos financers i de capital necessaris per portar a terme l'operació i la comercialització

pla general de comptabilitat

general chart of accounts

pla estructurat d'acord amb un reglament que han de seguir les organitzacions, format per un sistema de comptes, de criteris i de relacions comptables per tal d'assegurar l'homogeneïtat i la comprensió de la informació que presenten

pla operatiu

operational plan

element del pla de negoci que es refereix als detalls implicats en el lliurament dels productes descrits en el pla de màrqueting

pla qualitològic

document que especifica quins procediments i recursos associats s'han d'aplicar, qui ha d'aplicar-los i quan han d'aplicar-se a un projecte, procés, producte o contracte específic

planificació

planning

procés organitzat consistent a establir uns objectius i dissenyar les polítiques i les estratègies necessaris per assolir-los

planificació de la qualitat

quality planning

part de la gestió qualitològica enfocada

a l'establiment dels objectius qualitològics i a l'especificació dels processos operatius necessaris i dels recursos relacionats per complir els objectius qualitològics

pluja d'idees

brainstorming

tècnica creativa de grup que s'utilitza per resoldre problemes de publicitat, de màrqueting, de gestió, etc., l'objectiu de la qual és aconseguir el màxim nombre d'idees sobre un tema determinat en un temps relativament curt, mitjançant l'estimulació de la imaginació pel mètode de l'associació lliure i espontània d'idees

PNB

producte nacional brut

PNN

producte nacional net

poder de mercat

market power

capacitat d'un participant en un mercat, d'influenciar els termes dels quals compradors i venedors intercanvien un producte

pòlissa

policy

1) document públic en el que es reconeix la legítima propietat dels valors detallats a favor d'un titular 2) document contractual d'una assegurança

política qualitològica

intencions globals i orientació d'una

organització, relatius a la qualitat, tal com s'expressen formalment per l'alta direcció

NOTA: Generalment la política qualitativa és coherent amb la política global de l'organització i proporciona un marc de referència per a l'establiment dels objectius qualitotògics.

president

chairman, president

persona que representa una organització i n'és responsable de les decisions estratègiques

pressupost

budget

resum sistemàtic de les previsions de les despeses projectades i les estimacions dels ingressos previstos per cobrir-les, referit a un període determinat

pressupost de base zero

zero based budgeting

pressupost en el qual el nivell projectat de despesa es fixa en funció de les activitats que s'han de dur a terme durant un període i sense considerar les xifres de despeses del pressupost corresponent al període anterior

NOTA: Requereix un gran esforç i no és possible realitzar-lo anualment.

pressupost flexible

flexible budget

pressupost que s'ajusta als canvis de la quantia d'activitat

pressupost històric

pressupost en què la despesa es fixa en base a la despesa d'exercicis anteriors

preu

price

quantitat de diner o d'un producte que cal lliurar a canvi de l'obtenció d'un producte que es vol obtenir

preu de cost

cost price

preu que resulta de comptabilitzar el valor de tots els recursos emprats en la producció d'un producte

preu de mercat

market price

preu habitual o de referència per a un producte en el mercat actual, que aconsegueix equilibrar l'oferta i la demanda

preu de venda

selling price

preu a què es posa a la venda un producte

prevalença

prevalence

fracció de nombre d'individus d'una població d'afectats per una malaltia determinada o per un estat de salut determinat

previsió de la demanda

demand forecast

estimació del comportament futur de la demanda a partir d'estimacions subjectives, estudis de mercat o modelitzacions temporals o causals

previsió de vendes

sales forecast

establiment per anticipat de les vendes, en quantitat i valor, tenint en compte les circumstàncies que condicionen l'organització i la seva possible acció sobre elles

prima

bonus, premium

1) preu d'una opció en el mercat de futurs 2) pagament periòdic d'un assegurat que ha contractat una pòlissa d'assegurances

primeres matèries

commodities; raw materials

productes bàsics utilitzats en els processos industrials per elaborar tota mena de béns industrials i articles de consum

principal

principal

quantitat nominal atorgada en crèdit o préstec i que s'amortitza de cop o a terminis

principi de Pareto

Pareto principle

principi econòmic que estableix que el 80% dels ingressos i costos totals d'una organització son produïts pel 20% dels seus productes

NOTA: El principi està basat en la constatació de Villifredo Pareto, economista italià del segle XIX, segons la qual el 80% de la riquesa d'Itàlia estava controlada pel 20% de la població.

privatització

privatization

reversió o venda al sector privat de la propietat o el control de la gestió d'empreses o productes que eren públics

procediment

procedure

forma especificada per dur a terme una activitat o un procés

NOTA 1: Els procediments poden estar documentats o no.

NOTA 2: Quan un procediment està escrit, s'utilitza el terme *procediment documentat*.

procediment de laboratori

laboratory procedure

conjunt d'operacions, en termes específics, usat en la realització de cadascuna de les activitats del laboratori

procediment de mesura

measuring procedure

conjunt d'operacions, en termes específics, usat en la realització de mesures particulars segons un mètode concret

procediment documentat

documented procedure

document que descriu un procediment

procés

process

conjunt d'activitats mútuament relacionades o que interactuen, les quals transformen elements d'entrada en resultats

procés de producció

production process

procés en el que els elements d'entrada estan constituïts per una combinació ordenada d'una quantitat i una classe determinada de béns d'equip, de recursos naturals, de productes intermedis, d'energia i de treballadors

producció en sèrie

batching

realització simultània d'un grup de procediments, per tal d'augmentar l'economia d'escala i disminuir els costos relacionats amb el nombre de procediments

producció màxima

maximum production

quantia màxima de producció assolible atesa la capacitat dels recursos tècnics i humans disponibles

producte no facturable

non-billable product

producte del qual no es pot establir un preu pel reembossament dels costos de la seva producció

producte

product

resultat d'un procés

NOTA: Existeixen quatre categories genèriques de producte: serveis, programaris, maquinaris i materials processats.

producte acabat

final product

producte que ha passat per totes les fases de producció i control de la qualitat i que està en disposició de ser venut

producte facturable

billable product

producte que té establerta una càrrega, preu o tarifa per al reembossament dels costos de la seva producció

producte final

end product

producte acabat

producte intermedi

intermediate products

producte que forma part d'un producte final

NOTA: En l'àmbit sanitari, en general, es considera que els serveis centrals (laboratori, diagnòstic per la imatge,...) subministren productes intermedis. En el laboratori clínic, cada resultat que forma part d'un informe de laboratori clínic es pot considerar un producte intermedi.

productivitat

productivity

relació entre la producció obtinguda i els recursos emprats per obtenir-la en un període de temps determinat

productivitat marginal

marginal productivity

increment de la producció obtingut en augmentar en una unitat la quantitat de recursos aplicats

freelance

freelance

treball o activitat encarregat a un professional independent

programa de l'auditoria*audit programme*

conjunt d'una o més auditories planificades per a un període de temps determinat i dirigides cap a un propòsit específic

progressivitat*progressive*

principi pel qual quan creix una determinada variable augmenta més que proporcionalment un determinat coeficient que se li aplica

projecte*project*

procés únic consistent en un conjunt d'activitats coordinades i controlades amb dates d'inici i finalització, portades a terme per aconseguir un objectiu conforme amb requisits específics, incloent les limitacions de temps, costos i recursos

promoció de vendes*sales promotion*

mecanisme utilitzat per estimular, a curt termini, el desenvolupament de les vendes de determinats productes de l'organització, generalment mitjançant incentius

promoció d'un producte*promotion*

conjunt d'activitats que es proposen informar sobre els beneficis que reporta un producte, de persuadir el mercat al que va destinat que el compri i de recordar els clients actuals l'existència i els avantatges del producte o el servei, perquè no deixin de comprar-lo

promoció professional*promotion*

accés d'un empleat a un lloc de treball amb una responsabilitat diferent dins l'organització, habitualment més gran, que sol acompanyar d'una millora en la remuneració

exàmens prop del pacient*point of care testing*

exàmens de propietats biològiques efectuats fora del laboratori clínic per personal extern que utilitza un equipament dissenyat específicament per a aquesta funció

propietat industrial*industrial property*

sistema organitzat pels governs per a protegir les idees empresarials, industrials i comercials sobre aplicacions de recerca i desenvolupament a la fabricació i distribució dels seus productes

prospecció*prospecting*

exploració de possibilitats futures en diverses àrees en base a tendències apreciades o estudis de mercat

protocols diagnòstics*diagnostic patterns of care, DPC*

conjunt d'activitats diagnòstiques utilitzat en la pràctica clínica per millorar l'eficiència de l'atenció sanitària

NOTA: El protocol defineix el procés, el temps i les responsabilitats associades a les necessitats clíniques del pacient per a un cribratge inicial.

proveïdor*supplier*

organització o persona que subministra un producte

NOTA: Els proveïdors poden ser interns o externs a l'organització.

provisió*provision*

conjunt d'importos de dotació obligatòria establert per les lleis de comptabilitat, que esdevenen despeses de l'exercici per fer front a contingències certes o molt probables, que generen una disminució en el valor de l'actiu d'una organització

provisió de fons*funding*

remissió de fons per cancel·lar totalment o parcial un deute vigent o a compte d'un deute futur

publicitat*advertising*

comunicació persuasiva o informativa sobre els productes, serveis, marques, etc., d'un anunciament, per mitjà, fonamentalment, d'anuncis subscrits i pagats per l'anunciament, que es proposa com a objectiu incidir directament o indirectament en els comportaments de compra i de consum dels públics a què s'adreça

punt d'equilibri*break-even point, BEP*

moment en què els ingressos són iguals a les despeses

punt de saturació*saturation point*

quantia de demanda d'un producte per damunt de la qual no s'ha d'esperar cap increment, ja que estan cobertes les necessitats dels clients

quadres intermedis*middle management*

conjunt de càrrecs d'una organització que tenen responsabilitats d'execució, però no de fixació d'objectius

qualitat*quality*

grau en el que un conjunt de característiques inherents compleix amb els requisits

NOTA 1: El terme "qualitat" pot utilitzar-se acompanyat d'adjectius tals com pobre, bona o excel·lent.

NOTA 2: "Inherent", en contraposició a "assignat", significa que existeix en alguna cosa, especialment com una característica permanent.

quota de mercat*market share*

percentatge de les vendes d'un producte, una marca o una empresa en relació amb el total de vendes del sector productiu al qual pertany

racionalització*rationalisation*

organització dels processos d'una organització a fi d'obtenir el màxim rendiment dels diferents factors que hi intervenen, especialment del treball, d'incrementar la productivitat i de disminuir els costos amb el mínim esforç

rànquing*ranking*

classificació segons una gradació per nivells d'aquells aspectes de les activitats d'una organització que són més cotitzats o que més han reeixit

raó social*company name*

denominació oficial d'una organització que figura al registre mercantil

ràpel*rappel*

descompte que obté un comprador en arribar a un cert volum de comandes o imports durant un període, generalment un any fiscal

ràtio*ratio*

quocient entre magnituds que tenen una certa relació i que, per aquest motiu, són comparades, ja siguin d'un o de diversos exercicis econòmics

reactiu*reagent*

substància que per la seva capacitat de provocar determinades reaccions, és usada en processos químics d'anàlisi i de síntesi

realitzable*realizable*

element de l'actiu susceptible de convertir-se en recurs líquid

rebut*receipt*

document en què es reconeix haver acceptat d'algú diners o alguna altra cosa, generalment com a pagament d'un producte adquirit

recerca del cost*cost finding*

estimació de les fonts i dels imports del cost d'un producte particular

NOTA: A diferència de la comptabilitat de costos que és un procediment continu la recerca del cost acostuma a ser periòdica o ocasional.

recerca i desenvolupament*research and development*

conjunt d'activitats intel·lectuals i materials adreçades a ampliar el coneixement científic i tecnològic i l'aplicació dels seus resultats per a la creació de nous productes o serveis

reclamació*claim*

acció d'exigir alguna cosa a la qual es té dret

recol·locació*outplacement*

activitat especialitzada de les empreses que es dediquen a col·locar el personal que s'ha quedat sense feina a conseqüència d'una reestructuració organitzativa, i a ocupar el temps lliure dels treballadors que han acceptat una jubilació anticipada

recollida d'un espècimen

specimen collection

procés pel qual hom recull un espècimen obtingut pel propi pacient o per una persona relacionada

reconversió

reconversion

procés a través del qual l'estructura productiva d'un sector o una organització s'adapta a una nova tecnologia, un nou context social, etc.

recurs

appeal

document per mitjà del qual s'instia a l'Administració pública que anul·li o modifiqui una resolució o un acte administratiu

recursos

resources

conjunt de maquinària, de diners, de primeres matèries i de personal que necessita una organització per dur a terme la gestió i assolir els objectius que es proposa

recursos aliens

liabilities

deutes que una organització té contrets amb persones que no en són propietaris

recursos econòmics

economic resources

conjunt de factors de producció, de productes acabats o de recursos naturals amb què compta un individu o una comunitat, susceptibles de ser utilitzats en

activitats econòmiques diverses o en la satisfacció directa de necessitats

recursos humans

human resources

conjunt de treballadors de què disposa una organització

recursos productius

productive resources

conjunt de factors de producció que una organització necessita per obtenir els seus productes o serveis

reemborsament

reimbursement

restitució d'una quantitat de diner al prestador

reenginyeria de processos

business process reengineering

revisió fonamental i redisseny radical de processos per aconseguir millores substancials de rendiment, reducció de costos, millora de la qualitat, servei i rapidesa

referència

reference

codi que identifica un producte singular i que s'utilitza per facilitar els processos de compravenda, d'emmagatzematge i d'administració

regalia

royalty

preu que s'ha de pagar per l'ús d'una propietat industrial, una patent, una marca, etc., al seu propietari

registre*record*

document que presenta resultats obtinguts o proporciona evidència d'activitats efectuades

registre mercantil*mercantile register*

oficina pública on, per imperatiu legal, han de ser inscrits determinats actes de comerç i determinades institucions de caràcter mercantil per tal que tinguin plena vigència legal o personalitat jurídica, a fi de garantir la seguretat i transparència del tràfic mercantil

regulació*regulation*

acció governamental per controlar una economia que consisteix a crear sistemes d'intervenció en matèria bancària, de transports, de telecomunicacions, d'empresa, etc., a fixar un salari mínim interprofessional, limitar la contractació i l'acomiadament

relacions laborals*labor relations*

relacions establertes entre la direcció i els treballadors per mantenir un progrés continuat de l'organització aconseguint avantatges per a ambdues parts

rendibilitat*profitability*

relació entre el percentatge de benefici i diverses magnituds com poden ser les vendes, el capital, els actius, etc.

rènting*renting*

contracte de lloguer de vehicles o béns d'equipament a mitjà termini que inclou les quotes i els costos de manteniment, assegurança i reparació, sense opció de compra final del bé arrendat

requisit*requirement*

necessitat o expectativa establerta, generalment implícita o obligatòria

NOTA 1: Poden utilitzar-se complements per identificar un tipus específic de requisit, per exemple requisit d'un producte, requisit del sistema de gestió qualitològic, requisit del client.

NOTA 2: Un requisit especificat és tot aquell que es declara, per exemple, en un document.

NOTA 3: Els requisits poden ser generats per les diferents parts interessades.

responsabilitat*accountability*

proporció d'explicacions o justificacions respecte de les accions portades a terme per un individu o una organització

resultat*result*

valor atribuït a una propietat particular, obtingut mitjançant un examen

NOTA: Alguns materials gràfics, com taules, gràfics o fotografies, també es poden considerar resultats.

RiD; R+D*R&D*

recerca i desenvolupament

R+D+I*R+D+I*

recerca, desenvolupament i innovació

risc*risk*

probabilitat que es doni un succés no desitjat

ruptura d'existències*stock breaking off*

situació que es dona quan s'han esgotat les existències d'un producte i que impedeix de satisfer-ne la demanda

SA

societat anònima

saber fer*know-how*

conjunt dels coneixements necessaris per a l'aplicació correcta d'una tècnica o per al bon funcionament d'una organització o un procés de producció

salari*wage*

renumeració corresponent al treball o servei prestat per un empleat d'una organització

salari base*basic wage*

salari estipulat per a un treball i una categoria concrets

salari mínim interprofessional*minimum wage*

salari mínim fixat pel govern que ha de rebre qualsevol treballador, independentment de la seva feina o professió, a igualtat d'horari

saldo*balance*

diferència en un compte entre el dèbit i el crèdit o, si es tracta de diversos comptes, entre el total de dèbits i crèdits

NOTA: És creditor quan l'haver és superior al deure i deutor en cas contrari.

satisfacció del client*customer satisfaction*

percepció del client sobre el grau en què s'han complert els seus requisits

SCS

Servei Català de la Salut

secret empresarial*business secret*

obligació d'un empleat d'una organització o d'una persona que hi ha treballat anteriorment de no divulgar-ne, sense el consentiment del propietari, l'estructura organitzativa o els procediments de producció, de comercialització, etc., que la fan peculiar i li donen l'avantatge competitiu

sector privat*private sector*

sector de l'activitat econòmica no controlat per l'estat, que es regeix per les lleis de l'economia de mercat

NOTA: S'inclouen en el sector privat les empreses i les famílies.

sector públic

public sector

sector de l'activitat econòmica que controla l'estat o en el qual participa directament o indirectament

NOTA: S'inclouen en el sector públic tots els nivells de l'Administració pública i les empreses públiques.

seguretat social

social security

conjunt d'assegurances obligatòries que instrumenta l'estat amb la finalitat de cobrir una sèrie de riscos per a la salut que tenen com a font de finançament cotitzacions dels treballadors i de les organitzacions i les aportacions del propi estat en proporcions diverses

sense ànim de lucre

not-for-profit

condició d'una organització sense accionistes que s'estableix amb el propòsit de proporcionar productes per tal de satisfer necessitats pròpies o d'ajut a altres, sense aspiració a repartir beneficis

servei

service

resultat d'almenys una activitat realitzada en la relació entre el client i el proveïdor, i que generalment és intangible (ISO 9001:2000)

servei d'atenció al client

customer service

conjunt d'accions i de recursos humans i materials que una organització destina a rebre i atendre als clients

sindicat

labour union, trade union

associació de treballadors assalariats constituïda per defensar els seus interessos econòmics i socials

sistema

system

conjunt d'elements mútuament relacionats o que interactuen

EXEMPLES: Sang, orina, fetge, pacient, sistema de mesura, sistema de gestió qualitatològica.

sistema comptable

accounting system

sistema format per un conjunt de principis, normes i plans que s'utilitzen per portar la comptabilitat d'una organització

sistema de gestió

management system

sistema emprat per establir la política i els objectius i per a la consecució d'aquests objectius

sistema de la gestió qualitatològica

quality management system

sistema de gestió emprat per dirigir i controlar una organització pel que fa a la qualitat

sistema de mesura

measurement system

conjunt d'instruments de mesura i altres equips que agrupats permeten executar una mesura particular

SL

limited company

societat de responsabilitat limitada

soci

partner

persona física o jurídica associada a una altra o a d'altres per constituir una societat amb finalitat de lucre i participar en els possibles beneficis o pèrdues futures

societat

company, corporation, partnership

entitat unipersonal o col·lectiva amb personalitat jurídica i finalitat de lucre instituïda mitjançant un contracte

societat anònima

joint-stock company, public limited company

societat en què el capital està dividit en accions i és integrat per les aportacions dels socis, els quals responen dels deutes de la societat només fins a l'import de les seves aportacions

societat de responsabilitat limitada

limited company

societat constituïda per un nombre reduït de socis, el capital de la qual està dividit en participacions iguals, acumulables i indivisibles, i la responsabilitat dels socis es limita a la seva aportació

NOTA: Quan està formada per un únic soci s'anomena "societat limitada unipersonal" (SLU).

sortida

output

resultat d'una combinació determinada de factors de producció, com són l'energia o els productes

subcontractació

outsourcing

compra de productes intermedis que fa una organització a proveïdors externs amb la finalitat d'utilitzar-los en el procés de producció o en l'activitat que duu a terme

subcontractista

subcontractor

organització que proporciona un producte a un proveïdor

sucursal

branch

establiment que és l'ampliació d'un altre del qual depèn

suspensió de pagaments

suspension of payments

situació d'insolvència transitòria d'una organització, acceptada, controlada judicialment i legalment i inscrita en el registre mercantil, a causa d'una impossibilitat temporal d'acomplir les seves obligacions, sense que l'actiu sigui inferior al passiu

suspensió de sou i feina

disciplinary layoff

sanció disciplinària imposada a un treballador pel fet d'haver comès una falta tipificada per la llei, que comporta la suspensió temporal de remuneració de

funcions, sense pèrdua dels drets adquirits

tancament d'exercici

year-end closing

conjunt d'anotacions comptables fetes al final d'un exercici i destinades a igualar el deure i l'haver de cada compte, a redactar el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys, i a determinar el resultat d'una organització

tarifa

rate

preu estipulat, presentat generalment en forma de taula o catàleg, per a determinats serveis, drets per pagar, impostos, etc.

taxa

rate

preu o quota fixada per l'autoritat corresponent per determinar el cost d'un producte públic

tecnologies substitutives

substitute technologies

tecnologies mútuament excloents que poden emprar-se en el diagnòstic i tractament d'un pacient

NOTA: Les tecnologies son mútuament excloents en el sentit que només se'n pot emprar una per a un pacient concret i en un moment determinat.

temps treballat

worked hours

diferència entre el temps contractat i el temps corresponent a pauses reglamentàries, absències sense substitució i el

destinat a tasques no considerades com activitat laboral

temps contractat

paid hours

suma del temps corresponent a les jornades laborals d'una persona o del conjunt dels membres d'un grup funcional

transacció

transaction

esdeveniment financer o comptable

EXEMPLES: Compra, venda, pagament, despesa.

treballador autònom

persona que realitza de forma habitual, personal i directa una activitat econòmica a títol lucratiu, sense subjecció a contracte de treball, tot i que utilitzi el servei remunerat d'altres persones

tribut

tax

ingrés de dret públic creat i regulat per llei, de caràcter coactiu o coercitiu destinat essencialment a finançar la despesa pública

troballes de l'auditoria

audit findings

resultats de l'avaluació de l'evidència de l'auditoria recopilada en front dels criteris de l'auditoria

trust

trust

agrupament d'empreses integrades verticalment que comporta un poder de monopoli

UNE

part fixa del codi de les normes elaborades per l'Associació Espanyola de Normalització i Certificació

NOTA: És la sigla de *una norma española*.

unitat relativa de valor

relative value unit

unitats ponderades de mesura dissenyades amb la finalitat de permetre la comparació relativa entre procediments de diferent complexitat i utilització de recursos

utilització

utilization

nombre de vegades que el consumidor utilitza els serveis o productes en un període de temps determinat

NOTA: S'expressa normalment com a nombre de serveis emprats per any per 100 o per 10 000 persones sota cobertura.

validació

validation

confirmació mitjançant l'aportació d'evidència objectiva que s'han acomplert els requisits per a una utilització o aplicació específica prevista

validació d'un resultat

validation of a result

procés d'obtenció de proves, convenientment documentades, que demostrin que el resultat d'una mesura és prou fiable com per ser incorporat a l'informe de laboratori clínic corresponent

valor

value

qualitat de determinats béns que els fa mereixedors d'ésser equiparats a una certa quantitat de diners

valor actual

present value

valor que tindria en el present un flux de caixa que es rebrà en el futur

valor actual net

net present value

diferència entre el valor actual dels cobraments menys el valor actual dels pagaments generats en el projecte d'inversió

valor comptable

book value

valor net que presenta la comptabilitat d'una organització

NOTA: Indica l'excedent de béns i drets sobre el total dels deutes

valor residual

residual value

valor estimat d'un producte amortitzable en acabar la seva vida útil

vendes

sales

valor total de les transaccions comercials efectuades al llarg d'un període per una organització, venedor, etc.

venedor*seller*

persona física o jurídica que fa una venda

NOTA: Generalment s'aplica a la persona que professionalment es dedica a vendre.

verificació*verification*

confirmació mitjançant l'aportació d'evidència objectiva que s'han acomplert els requisits especificats

visió*vision*

descripció dels objectius a mig i llarg termini d'una organització en relació a (I) la satisfacció dels seus clients actuals i potencials, (II) als seus productes actuals i futurs, (III) a la satisfacció dels seus membres i (IV) a l'impacte en la societat; i quins resultats econòmics clau pretén assolir en els propers anys

Bibliografia

1. Conyers RA, Arblaster M, McKeon PS, Milsom JS, Margetts C, Coulston L. Output-based hospital funding and pathology laboratory costing: some basic considerations, a preliminary glossary and Introduction to the Literature. *Clin Biochem Revs* 1993;14:38-44.
2. Gray TA. Clinical governance. *Ann Clin Biochem* 2000;37:9-15.
3. International Organization for Standardization. Quality management systems-Fundamentals and vocabulary. ISO 9000:2000 (E). Ginebra: ISO; 2000.
4. Majó i Roca, J. Diccionari d'Economia i Gestió. Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya, Enciclopèdia Catalana; 2001.
5. Miró i Balagué J, Fuentes i Arderiu X. Documents del Comitè d'Homologació de Dades i Procediments. Barcelona: ACCLC; 1998.
6. Miró J, Torra M, Caballé I. Consideraciones generales sobre los métodos de medición de la actividad laboral normalizada de los laboratorios clínicos. *Quim Clín* 1997; 16: 401-6.
7. Tamames R, Gallego S. Diccionario de economía y finanzas. Madrid: Alianza; 1996.
8. TERMCAT. Diccionari d'economia i empresa. Barcelona: Gestió Edició de Mitjans; 2000.
9. TERMCAT. Neoloteca. <<http://www.termcat.es>>
10. Travers EM. Clinical laboratory management. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 1996.
11. Young DS, Bekeris LG. The inordinate complexity of delivering laboratory services in the USA. *Ann Clin Biochem* 1999;36:123-32.

Annex: Lèxic anglès-català

absentism: absentisme laboral	balance sheet: balanç de situació
accessibility: accessibilitat	balance: saldo
accountability: responsabilitat	bankruptcy: fallida
accounting: comptabilitat	basic wage: salari base
accounting entry: assentament	batch: lot
accounting system: sistema comptable	batching: producció en sèrie
accounting year: exercici comptable	bed days: estada hospitalària
accounts receivable: pendents de cobrament	BEP: punt d'equilibri
accreditation: acreditació	Beveridge's model: model Beveridge
accrual accounting: acumulació comptable	bidding: licitació
acquisition: adquisició	bill: factura
activity variance: desviació pressupostària	billable product: producte facturable
administration: administració	billing: facturació
admission: admissió	Bismark's model: model Bismark
advertising: publicitat	board of directors: consell d'administració
adviser: assessor	board of management: consell de direcció
agreement: conveni	board of trustees: patronat
allowance: concessió	bonus: prima
alliance: fusió	book value: valor comptable
allocation: assignació de costos	BP: pla d'acció
annual report: memòria anual	brainstorming: pluja d'idees
appeal: recurs	branch: sucursal
apportionment: assignació de costos	break-even point: punt d'equilibri
appreciation: apreciació	budget: pressupost
assets side: actiu	budgetary accounting: comptabilitat pressupostària
assignment: cessió	budgetary control: control pressupostari
audit: auditoria	business: negoci
audit client: client de l'auditoria	business administration: administració d'organitzacions
audit conclusion: conclusions de l'auditoria	business plan: pla d'acció
audit evidence: evidència de l'auditoria	business process reengineering: reenginyeria de processos
audit findings: troballes de l'auditoria	business secret: secret empresarial
audit programme: programa de l'auditoria	buying: compra
audit team: equip auditor	call option: opció de compra
auditee: auditat	
auditor: auditor	
avoidable cost: cost evitable	

callable: exigible
capital assets: capital actiu
capital depletion: descapitalització
capital stock: capital social
capitalization: capitalització
captive costumer: client captiu
case mix: case mix, casuística
case mix management: classificació de case mix
cash: caixa
cash flow: caixa generada, flux de caixa
CBA: anàlisi cost-benefici
centralisation: centralització
certificate: certificat
certification: certificació
CIP: IPC
claim: reclamació
clinical governance: direcció clínica
clinical laboratory report: informe de laboratori clínic
clinical laboratory: laboratori clínic
clinical practice guidelines: guies de pràctica clínica
collective bargaining: conveni col·lectiu, negociació col·lectiva
commission: comissió
committee: comitè
commodities: primeres matèries
company: companyia, empresa, societat
company name: raó social
compensation: indemnització
competition: competència
competitive pricing: competència per preus
complexity: complexitat
complication: complicació
concert: concert
consolidation: consolidació
consulting: consultoria
consumer price index: índex de preus de consum

contract: contracte
contract of employment: contracte laboral
contract program: contracte programa
control: control
control material: material de control
controllable cost: cost controlable
cooperative: cooperativa
copayment: copagament
corporate identity: identitat corporativa
corporate image: imatge corporativa
corporation: companyia, societat
corporativism: corporativisme
cost: cost
cost accounting: comptabilitat analítica, de costos
cost center: centre de cost
cost finding: recerca del cost
cost price: preu de cost
cost variance: desviació del cost
cost-benefit analysis: anàlisi cost-benefici
costumer: client
costumer satisfaction: satisfacció del client
credit: crèdit, haver
credit side: haver
creditor: creditor
crisis procedure: expedient de crisi
current assets: actiu circulant
current liabilities: passiu circulant
customer service: servei d'atenció al client
chairman: president
chart of accounts: llibre de comptabilitat
check list: albarà
chief executive officer (USA): conseller delegat, director general
data base: base de dades
debit side: deure
decentralization: descentralització
delegate: delegat
delivery note: albarà
demand: demanda

demand forecast: previsió de la demanda
depreciation: amortització, depreciació
deregulation: desregulació
diagnostic patterns of care: protocols diagnòstics relacionats
diagnostic related groups: grups de diagnòstics relacionats
direct cost: cost directe
direct tax: impost directe
director: director
disciplinary layoff: suspensió de sou i feina
dismissal: acomiadament
disposable material: material fungible
documented procedure: procediment documentat
DPC: protocols diagnòstics
DRG: grups de diagnòstics relacionats
dumping: dúmping
economic resources: recursos econòmics
economic year: exercici econòmic
economies of scale: economies d'escala
EDI: EDI
effectiveness: efectivitat
efficacy: eficàcia
efficiency: eficiència
elasticity of demand: elasticitat de la demanda
electronic data exchange: intercanvi electrònic de dades
employment exchange: borsa de treball
end product: producte final
ergonomics: ergonomia
excess capacity: capacitat excendent
executive: executiu
expense: despesa
externalization: externalització
fabrication: fabricació
factor of production: factor de producció
fee: honoraris
FIFO method: mètode de valoració FIFO

final product: producte acabat
financial accounting: comptabilitat financera
financial assets: actiu financer
financial investment: inversió financera
financial plan: pla financer
financing: finançament
fixed: immobilitzat
fixed assets: actiu immobilitzat
fixed cost: cost fix
flexible budget: pressupost flexible
flow chart: diagrama de flux
foundation: fundació
franchise: franquícia
freelance: freelance
functional group: grup funcional
funding: provisió de fons
futures: futurs
futures contract: futurs
futures market: mercat de futurs
gain: guany
general chart of accounts: pla general de comptabilitat
general manager (GB): director general
general meeting: junta general d'accionistes
globalisation: globalització
glocalisation: glocalització
goodwill: fons de comerç
gross revenue: guanys bruts
guarantee: aval
guaranty: fiança
head office: oficina central
headquarters: oficina central
health insurer: assegurador sanitari
HIFO method: mètode de valoració HIFO
holding: grup d'empreses
homologation certificate: certificat d'homologació
horizontal integration: integració horitzontal
human capital: capital humà
human resources: recursos humans

idle capacity: capacitat laboral no utilitzada
incentive: incentiu
incidence: incidència
income statement: compte de resultats, compte de pèrdues i guanys
income: ingrés
indirect cost: cost indirecte
indirect tax: impost indirecte
industrial property: propietat industrial
infrastructure: infraestructura
input: entrada
inspection check: inspecció
instrument: instrument
interest: interès
intermediary: intermediari
intermediate products: producte intermedi
Internet: Internet
intervention: intervenció
intranet: intranet
inventory management: gestió d'existències
inventory: existències, inventari
inversor: inversor
item for count: element comptable
joint venture: aliança d'organitzacions
joint-stock company: societat anònima
just in time: just a temps
know-how: saber fer
labor relations: relacions laborals
laboratory procedure: procediment de laboratori
labour force adjustment plan: expedient de regulació d'ocupació
labour union: sindicat
law of supply and demand: llei de l'oferta i la demanda
leader: líder
lease: arrendament
leasing: arrendament financer, lísing
ledger journal: llibre major
liabilities: recursos aliens

liability: passiu
limited company: societat de responsabilitat limitada, SL
liquid assets: actiu disponible
liquidity: líquiditat
lobby: lobby
logistic: logística
logotype: logotip
long-term: a llarg termini
loss: pèrdua
macromanagement: macrogestió
machinery: maquinària
major diagnostic category: categoria diagnòstica major
managed care: gestió clínica
management: direcció, gestió
management by objectives: direcció per objectius
management system: sistema de gestió
manager: director, gerent
managing director (GB): conseller delegat
manual of procedures: manual de procediments
margin of safety: marge de seguretat
marginal cost: cost marginal
marginal productivity: productivitat marginal
marginal revenue: ingrés marginal
mark: marca
market: mercat
market gap: buit de mercat
market power: poder de mercat
market price: preu de mercat
market research: estudi de mercat
market share: quota de mercat
marketing plan: pla de màrqueting
marketing: màrqueting
maximum production: producció màxima
MDC: categoria diagnòstica major
measurement system: sistema de mesura
measurement: mesura

measuring instrument: instrument de mesura
measuring procediment: procediment de mesura
meeting of stockholders: junta general d'accionistes
mercantile register: registre mercantil
micromanagement: microgestió
middle management: quadres intermedis
midmanagement: mesogestió
minimum wage: salari mínim interprofessional
minutes: acta
mission: missió
monopolist: monopolista
monopoly: monopoli
monopsony: monopsoni
motivation: motivació
multinational company: empresa multinacional
negotiation: negociació
net assets: actiu net
net present value: valor actual net
net revenue: ingrés net
non-billable product: producte no facturable
not-for-profit: sense ànim de lucre
offer: oferta
officer: apoderat
oligopoly: oligopoli
oligopsony: oligopsoni
operational plan: pla operatiu
opportunity cost: cost d'oportunitat
order: comanda
organisation: organització
organization chart: organigrama
organizational estructure: estructura organitzativa
outplacement: recol·locació
output: sortida
outsourcing: externalització, subcontractació
overhead cost: cost d'estructura, cost de manteniment
overhead expense: cost d'estructura, cost de manteniment
overheads: despeses generals
overtime: hora extraordinària
paid hours: temps contractat
Pareto principle: principi de Pareto
participation: participació
partner: soci
partnership: societat
patent: patent
pathophysiological consulting: consultoria semiològica
patient: pacient
personnel (GB): personal
planning: planificació
point of care testing: exàmens prop del pacient
policy: pòlissa
pool: consorci
premium: prima
present value: valor actual
president: president
prevalence: prevalença
price: preu
principal: principal
principal diagnosis: diagnòstic principal
private company: empresa privada
private sector: sector privat
privatization: privatització
procedure: procediment
process: procés
product: producte
product line: línia de productes
production capacity: capacitat de producció
production line: cadena de producció
production process: procés de producció
productive resources: recursos productius
productivity: productivitat
profit: benefici, guany

profit and loss account: compte de resultats, compte de pèrdues i guanys
profitability: rendibilitat
progressive tax: impost progressiu
progressive: progressivitat
project: projecte
promotion: promoció d'un producte, promoció professional
prospecting: prospecció
provision: provisió
public company: empresa pública
public limited company: societat anònima
public sector: sector públic
punt de saturació: punt de saturació
quality: qualitat
quality assurance: assegurament de la qualitat
quality circle: cercle qualitològic
quality cost: cost de la qualitat
quality improvement: millora de la qualitat
quality management system: sistema de la gestió qualitològica
quality management: gestió qualitològica
quality manual: manual de la qualitat
quality planning: planificació de la qualitat
QUALY: AVAC
quick assets: actiu realitzable
R&D: RiD
ranking: rànquing
rappel: ràpel
rate: tarifa, taxa
ratio: ràtio
rationalisation: racionalització
raw materials: primeres matèries
reagent: reactiu
realizable: realitzable
receipt: rebut
reconversion: reconversió
record: acta, registre
reference: referència
regressive tax: impost regressiu
regulation: regulació
regulatory base: base reguladora
reimbursement: reemborsament
relative value unit: unitat relativa de valor
renting: rënting
replacement cost: cost de reposició
report: informe
request: petició
requirement: requisit
research and development: recerca i desenvolupament
residual value: valor residual
resources: recursos
result: resultat
revenue centre: centre d'ingressos
risk: risc
royalty: regalia
safety stock: estoc de seguretat
sales forecast: previsió de vendes
sales promotion: promoció de vendes
sales: vendes
saturation point: punt de saturació
security contributions: càrregues socials
self payer: pacient particular
self-financing: autofinançament
seller: venedor
selling price: preu de venda
serial: en sèrie
service: servei
service portfolio: catàleg de prestacions, cartera de serveis
share: acció
shareholder: accionista
short-term: a curt termini
small and medium-sized firm: petita i mitjana empresa
social security: seguretat social
specification: especificació
specimen: espècimen
specimen collection: recollida d'un espècimen

split schedule: jornada partida
sponsor: patrocinador
sponsoring: patrocini
staff (US): personal
staffing plan: pla de personal
standard: norma
standard cost: cost estàndard
standardization: normalització
statute: estatut
stock: acció, estoc, existències
stock breaking off: ruptura d'existències
stock management: gestió d'existències
stockage: emmagatzematge
stockholder: accionista
strategic plan: pla estratègic
strategy: estratègia
structure: estructura
subcontractor: subcontractista
substitute technologies: tecnologies substitu-
tives
supplier: proveïdor
supply: oferta
suspension of payments: suspensió de
pagaments
SWOT analyses: anàlisi DAFO
system: sistema
takeover bid: oferta pública d'adquisició
takeover: absorció
tax: impost, tribut
tax refund: desgravació
taxable base: base imposable
team: equip
temporary contract: contracte temporal
test appropriateness: adequació del procedi-
ment diagnòstic
test cost analysis: anàlisi del cost
time studies: estudi cronomètric
to bid on: concursar
top management: alta direcció
total cost: cost total

trade union: sindicat
transaction: transacció
transfert VTA: IVA transferit
trust: trust
utilization: utilització
validation: validació
validation of a result: validació d'un resultat
value: valor
value added tax: impost sobre el valor afegit
value chain: cadena de valor
variable cost: cost variable
VAT: IVA
verification: verificació
vertical integration: integració vertical
vision: visió
VTA paid: IVA suportat
wage: salari
warehouse: magatzem
warranty: garantia
wealth: patrimoni
wholesaler: majorista
work environment: ambient de treball
work instructions: instruccions de treball
work through: jornada continuada
worked hours: temps treballat
worker's committee: comitè d'empresa
workers statute: estatut dels treballadors
workflow analysis: anàlisi del flux de treball
working capital: fons de maniobra
working day: horari laboral
workload: activitat laboral normalitzada
worksheet: full de treball
year-end closing: tancament d'exercici
zero based budgeting: pressupost de base
zero