



SERVIZO  
GALEGO  
DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA  
CORUÑA E CEE



# Manual de Acollida Guía de Recursos Informativos

PERSONAL DE SERVIZOS XERAIS  
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA  
ATENCIÓN PRIMARIA



Este documento está en permanente  
revisión e actualización

Data actualización: 14/10/2024

v. 1



**Elaborado por:**

Nuria de Castro - Acuña Iglesias. Subdirectora de Atención á Cronicidade

José Manuel Gómez Casas. Persoal de Servizos Xerais

Margarita Lema Rama. Función Administrativa

Angela Mondelo Estévez. Función Administrativa

Alvaro Sánchez Rodríguez. Persoal de Servizos Xerais

**Revisado por:**

Monserrat Aguiar Baña. Persoal de Servizos e Xestión

Eva Barral López, Persoal de Servizos Xestión

Concepción Blanco Sanchez. Directora de Atención Primaria

Diorinda Dominguez Muñoz. Xefa do Servizo de Tarxeta Sanitaria

Cristina Enjamio Cabezas. Xefa de Servizo de Equipamentos

Gerardo Ézara Agulleiro. Xefe de Sección Recursos Humanos

Teresa Fariña Varela. Subdirectora de Recursos Económicos

Laura Larriba Leira. Xefa de Servizo de Facturación

Eva López Espantoso. Persoal de Servizos Xerais

Antonio Lorenzo Blanco. Persoal de Servizos Xerais

Clara Olveira Lorenzo. Directora de Procesos de Soporte

Amadeo Salgado Gómez. Función Administrativa

Amparo San José Villace. Subdirectora de Humanización e Atención á Cidadanía

Isabel Sastre Gervás. Subdirectora de Prestación Farmacéutica

Cristina Varga Martín. Supervisora de Área de Integración Asistencial

Guillermo Varela Bastida. Subdirector de Recursos Humanos

Silvia Vázquez Perez. Subdirectora de Enfermaría Atención Primaria

Aprobado en Comisión de Dirección da Área Sanitaria da Coruña e Cee de data 14/10/2024

NOTA: Ao longo deste documento utilizarase o xénero gramatical masculino para referirse a grupos mixtos, como aplicación do principio de economía da lingua e para facilitar a súa lectura. Só cando a oposición dos sexos sexa un factor relevante no contexto farase explícito ambos os xéneros.

O obxectivo desta Guía é proporcionarche unha orientación e información básica da nosa organización que facilite o teu labor e a túa integración no Centro de Saúde ou no Punto de Atención Continuada da Área Sanitaria da Coruña e Cee.

Confiamos en que che poida axudar e desexamos que o tempo que traballes connosco percibas a implicación de todo o equipo humano que integramos esta Área Sanitaria, para que os nosos usuarios teñan servizos sanitarios accesibles e sintan que os atenden profesionais altamente cualificados e comprometidos cunha asistencia sanitaria pública personalizada e de calidade.





## Índice

Marco organizativo da Área Sanitaria da Coruña e Cee .....	5
Recursos básicos para PSX.....	14
Carteira de Servizos Persoal de Servizos Xerais .....	16
Que necesito saber sobre o funcionamento do Centro antes de incorporarme? .....	18
Telefonía. Guía telefónica e solicitude de telefonía/equipos .....	20
Espazo do profesional.....	21
Accidente de traballo .....	21
Prevenición de Riscos Laborais (PRL) / Violencia Laboral .....	22
Aplicativos de uso frecuente para PSX .....	23
SIGAP   PAC .....	24
XIDE.....	25
TARXETA SANITARIA.....	26
XPE .....	28
CRM100 .....	29
TSNUX .....	29
E-SAÚDE.....	30
CONNECTA 72 .....	31
CONTACTE .....	31
LOGAS .....	32
MANSIS .....	33
Documentación Clínica.....	34
Reintegro de Gastos. Prestación Ortoprotésica Ambulatoria.....	34
Facturación a Terceiros .....	36
Xestión Ambiental .....	37
Atención transfronteriza e Comunidade Autónoma Galega.....	38
Instrucións Previas.....	38
Segunda Opinión Médica.....	39
Prescrición:selos médicos e talonarios de receitas .....	40
Preguntas Frecuentes da Cidadanía no Ámbito Sanitario.....	41
Guía Recursos formativos.....	42

## Marco organizativo da Área Sanitaria da Coruña e Cee



A Área Sanitaria da Coruña e Cee (ASACEC), na zona noroeste da provincia da Coruña, cunha extensión total de 2.830 km<sup>2</sup> integra o Distrito Sanitario da Coruña e o Distrito Sanitario de Cee e proporciona unha cobertura sanitaria ao redor de 558.000 cidadáns, pertencentes aos seguintes 36 Concellos:

Distrito A Coruña: Concellos de: Abegondo, Aranga, Arteixo, Bergondo, Betanzos, Cabana de Bergantiños, Cambre, Carballo, Carral, Cerceda, Coirós, Coristanco, A Coruña, Culleredo, Curtis, Irixoa, A Laracha, Laxe, Malpica de Bergantiños, Miño, Oleiros, Oza-Cesuras, Paderne, Ponteceso, Sada, Sobrado dos Monxes, Vilarmaior e Vilasantar.

Distrito de Cee: Concellos de: Camariñas, Cee, Corcubión, Dumbría, Fisterra, Muxía, Vimianzo e Zas.

Complementariamente á poboación de referencia directa da ASACEC hai que ter en conta que:

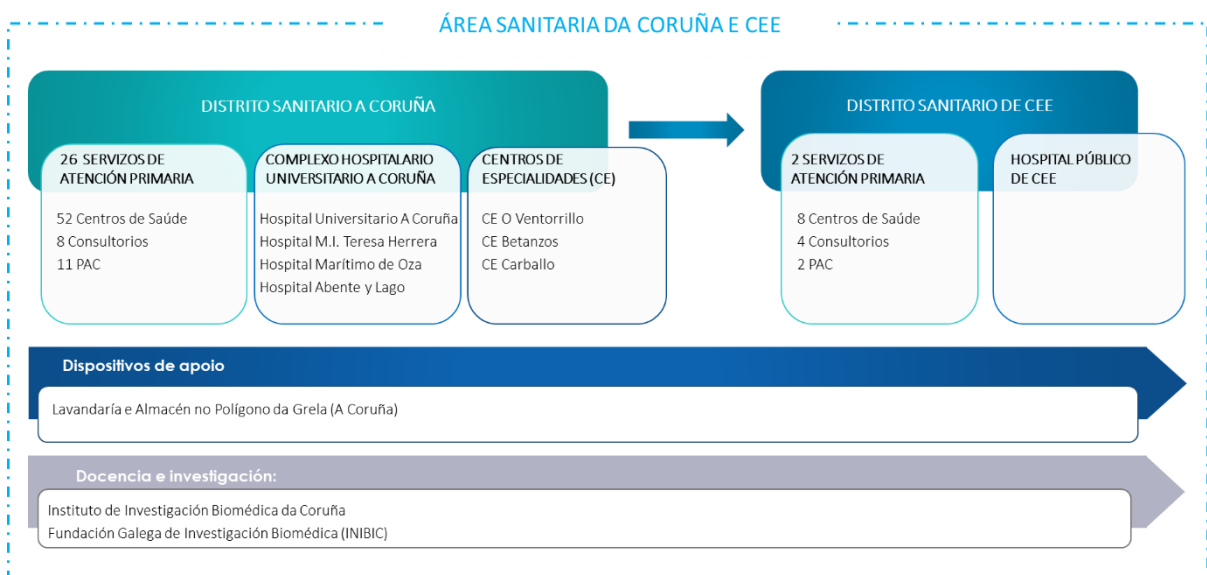
- Para determinadas especialidades ou patoloxías o Complexo Hospitalario Universitario A Coruña (CHUAC) actúa como referencia directa das poboacións de Ferrol e Lugo.
- Exerce como referencia rexional e CSUR (Centros, Servizos e Unidades de Referencia) en determinadas patoloxías e procedementos.

## ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

A Área Sanitaria da Coruña e Cee asume a xestión dos recursos, prestacións e programas de atención sanitaria tanto do nivel de atención primaria como hospitalaria e está constituída por:

- 5 Hospitais,
- 3 Centros de Especialidades,
- 60 Centros de Saúde,
- 12 Consultorios e
- 13 Puntos de Atención Continuada (PAC).

A ASACEC conta cun Hospital Universitario, segundo se recolle no Convenio de colaboración entre o Servizo Galego de Saúde e a Universidade da Coruña, asinado o 18 de outubro de 2001. Para reforzar este ámbito docente e investigador constituíuse o Instituto de Investigación Biomédica da Coruña e a Fundación Pública Galega de Investigación Biomédica (INIBIC)





## Organización da ASACEC

### Xerente

xerencia.secretaria.asacec@sergas.es

**Gabinete Comunicación e Relac. Instituc.**  
grex.chuac@sergas.es

**Staff de Xerencia e Docum. Clínica**  
staff.gerencia.coruna@sergas.es

**Área de Docum. Coñecemento Dixital**  
biblioteca.chuac@sergas.es

**Subd. Sistemas e Tec.da información**  
Sistemas.tecnoloxias.información@sergas.es

**Subd. Humanización e Aten. á Cidadanía**  
subdireccion.humanizacion.asacec@sergas.es

**Subd. de Calidade Asistencial**  
Calidad.CHUAC@sergas.es

**Coordinación de Admisión**  
Admision.CHUAC@sergas.es

**Unid. Docente Multipro. A. Familiar e C.**  
docencia.primaria.asacec@sergas.es

**Unid. de Docencia e Formación**  
Comision.Docencia.CHUAC@sergas.es

**Unid. de Formación de Enfermería**  
Formacion.Enfermeria.Coruna@sergas.es

**Unid. Apoio á Investigación**

**Dirección do Distrito Sanitario de Cee**  
\_XUNSecretDireccion@sergas.es

**Subd. de Enfermería de Cee**

### Dirección Asistencial

Direccion.Medica.Coruna@sergas.es

Coord. de Procesos Cirúrxicos

### Dirección de Rec. Humanos

Direccion.RRHH.XXIAC@sergas.es

**Subd. Recursos Humanos**

### Dirección de Rec. Económicos

direccion.rree.asacec@sergas.es

**Subd. Recur. Económicos (I)**

**Subd. Rec. Económicos (II)**

Oficina Técnica

### Dirección de Procesos de Soporte

**Subd. Prestación Farmacéutica**  
subdir.prestacion.farmacaceutica.asacec@sergas.es

### Dirección de Atención Hospitalaria

Subdireccion.Médica.Materno.secretaria.CHUAC@sergas.es

**Subd. de Hospitalización e Urxencias**  
**Subd. de Programación Cirúrxica**

### Dirección de Atención Primaria

A.S.A.Coruna.e.Cee.Direccion.de.Atencion.Primaria@sergas.es

**Subd. de Atención á Cronicidade**  
direccion.medica.xapco@sergas.es  
**Sección Tarxeta Sanitaria**  
tarxeta.coruna@sergas.es  
**Xestión de Axendas Atención Primaria**  
\_XAPCOAxendasCitaPrevia@sergas.es

### Dirección de Enfermería

direccion.enfermeria.chuac@sergas.es

**Subd. de Enfermería - AP**  
Subdireccion.procesos.asistenciais.enfermeria.ap.xxic@sergas.es  
**Subd. de Enfermería - AH (3 Sbd)**

**Espazo do Profesional**  
espazo.do.profesional.coruna@sergas.es

**Expediente-e**  
Expediente.coruna@sergas.es

**Servizo Técnico Xurídico**  
tecnico.xuridico.coruna@sergas.es

**Servizo de Custos de Persoal e Retribucións**

**Servizo de Xestión de Persoal**  
Recursos Humanos Atención Hospitalaria  
Recursos Humanos Atención Primaria  
rrhh.coruna@sergas.es

**Administración Periférica**  
\_xap.a.coruna.administracion.periferica@sergas.es

### Servizo de Control da Xestión

**Sección de Medioambiente e Calidade**  
medioambiente.coruna@sergas.es  
**Servizo de Facturación**  
facturacion.xxiac@sergas.es  
**Servizo de Hostalaría (Cociña-Lavandería-Lencería)**  
hosteleria.limpieza.coruna@sergas.es  
**Servizo de Ortoprótese e Reintegro de Gastos**  
uportoprotesis.xco@sergas.es  
**Servizo de Orden Interno e Seguridade**  
secretaria.orden.interno.coruna@sergas.es  
Almacén ASACEC: mudanzas.coruna@sergas.es

**Servizo de Contratación**  
contratacion.asacec@sergas.es

**Servizo de Contabilidade**

**Servizo de Compras e Subministracións**  
Supervi.R.Materiais: supervision.rmmm.coruna@sergas.es

**Servizo de Equipamentos**  
equipamentos.asacec@sergas.es

Electromedicina: electromedicina.coruna@sergas.es

**Servizo de Mantemento**  
mantemento.xapco@sergas.es


Máis info. | Quen é quen: Organigrama / Directorio

## Atención Primaria

### Recursos



## Servizos de Atención Primaria



- **SAP ABENTE Y LAGO**  
Paseo Sir Jonh Moore, 2 • 15001 A Coruña
- **SAP ELVIÑA-MESOIRO**  
**Centro de Saúde Elviña Mesoiro**  
Alexander Von Humboldt, s/n • 15008 A Coruña
- **Centro de Saúde Novo Mesoiro**  
Os Ancares, 2 • 15190 A Coruña
- **SAP O CASTRILLÓN**  
G. Salcedo Molinero 3 • 15009 A Coruña
- **SAP OS ROSALES**  
Alfonso Rguez. Castela, s/n • 15009 A Coruña

- **SAP ADORMIDERAS**  
Polígono Adormideras, s/n • 15002 A Coruña
- **SAP FEDERICO TAPIA**  
Federico Tapia, 73 • 15003 A Coruña
- **SAP MATOGRANDE**  
Pintor Luis Quintás Goyanes, 1 • 15009 A Coruña
- **SAP O VENTORRILLO**  
Avda. Finisterre, 314 • 15007 A Coruña
- **SAP SAN JOSÉ-A**  
Comandante Fontanes, 8-2ª • 15003 A Coruña


- **SAP CASA DO MAR**  
Avda. Exército 2A, • 15006 A Coruña
- **SAP LABAÑOU**  
Posterior a Honduras, s/n • 15011 A Coruña
- **SAP MONTE ALTO-A TORRE**  
Luis Rguez. Lago, 2 • 15003 A Coruña
- **SAP OS MALLOS**  
Napoleón Bonaparte, 1 • 15007 A Coruña
- **SAP SAN JOSÉ-B**  
Comandante Fontanes, 8-3ª • 15003 A Coruña

**A CORUÑA: 14 SAP**



- **Centro de Saúde A Laracha**  
Epifanio Campo, s/n • 15145 A Laracha
- **Consultorio de Caion**  
Campo da Insúa, 12 • 15105 A Laracha
- **Centro de Saúde de Cerceda**  
Saúde, s/n • 15185 Cerceda
- **Consultorio da Silva**  
Avda. da Coruña, s/n • 15185 Cerceda

**SAP A LARACHA**




- **Centro de Saúde de Abegondo**  
Campo da Feira, s/n • 15318 Abegondo
- **Centro de Saúde de Cesuras**  
Lugar Buzas-Bragad, 10 • 15391 Cesuras
- **Centro de Oza dos Rios**  
Lugar de Castiñeiras. Os Anxos, s/n • 15380 Oza

**SAP ABEGONDO**

Máis info. | [🔗 https://www.sergas.es/bucen/busca-centros-saude](https://www.sergas.es/bucen/busca-centros-saude)


ÁREA SANITARIA DA  
CORUÑA E CEE



**ARTEIXO**

- **Centro de Saúde Arteixo**  
Travesía de Arteixo, 278 • 15142 Arteixo
- **Consultorio de Meicende**  
Travesía de Meicende,, 54 • 15140 Arteixo
- **Centro de Saúde de Vilarrodís**  
Aguceira, 8 –Oseiro • 15141 Arteixo


**SAP ARTEIXO**



**BETANZOS**  
IRIXOIA  
COIROS  
ARANGA

- **Centro de Saúde de Betanzos**  
Avda. Carregal, 17 • 15300 Betanzos
- **Centro de Saúde de Figueiras**  
Coirós de Arriba, 16 • 15316 Coirós
- **Centro de Saúde de Irixoa**  
Pazo de Irixoa, 6A • 15313 Irixoa
- **Centro de Saúde de Muniferral**  
Lugar Vila, s/n • 15317 Aranga
- **Centro de Saúde da Castellana**  
Villarraso, s/n • 15316 Aranga


**SAP BETANZOS**



**CAMBRE**  
CARRAL

- **Centro de Saúde Cambre**  
Agra de Samosteiro, 4B • 15660 Cambre
- **Centro de Saúde O Temple**  
Francisco Añón, 7 • 15679 Cambre
- **Centro de Saúde Carral**  
Belvís, s/n • 15182 Carral


**SAP CAMBRE**



**MALPICA DE BERGANTIÑOS**  
**CARBALLO**  
CORISTANCO

- **Centro de Saúde Carballo**  
Avda. Ambulatorio, s/n • 15100 Carballo
- **Centro de Saúde Malpica**  
2ª Trav. Ramona Criado, s/n • 15113 Malpica
- **Centro de Saúde Buño**  
Rueiro, 12 A • 15111 Malpica
- **Centro de Saúde Coristanco**  
Pataca, s/n • 15147 Coristanco


**SAP CARBALLO**



**CULLEREDO**

- **Centro de Saúde Culleredo**  
Tierno Galván, s/n . Acea da Ma • 15670 Culleredo
- **Centro de Saúde O Portádego**  
Avda. do Portádego, 1 • 15670 Culleredo
- **Consultorio de Tarrío**  
Concello, 9 • 15189 Culleredo

**SAP CULLEREDO**




**CURTIS**  
VILASANTAR  
SOBRADO

- **Centro de Saúde Curtis**  
Ronda do Túnel, s/n • 15310 Curtis
- **Centro de Saúde Teixeira**  
Galicia, 4 • 15310 Curtis
- **Centro de Saúde Sobrado**  
Santiago do Campo, 40 • 15813 Sobrado
- **Centro de Saúde Présaras**  
Lugar O Chope, s/n • 15307 Vilasantar

**SAP CURTIS**

Máis info. | <https://www.sergas.es/bucen/busca-centros-saude>

ÁREA SANITARIA DA  
CORUÑA E CEE



- **Centro de Saúde Miño**  
Galera, s/n • 15630 Miño
- **Centro de Saúde Vilarmaior**  
Armada, 1 • 15637 Vilarmaior
- **Centro de Saúde Paderne**  
Lugar do Consistorio, s/n • 15314 Paderne

**SAP MIÑO**




- **Centro de Saúde Santa Cruz**  
Rafael Dieste, 2 • 15179 Oleiros
- **Centro de Saúde Perillo**  
Etiopía, s/n • 15176 Oleiros
- **Consultorio Mera**  
A Laguna, s/n • 15171 Oleiros
- **Centro de Saúde A Covada**  
Rúa da cruz, 26 • 15173 Oleiros

**SAP OLEIROS**




- **Centro de Saúde Ponteceso**  
Eduardo Blanco Amor, 16 • 15110 Ponteceso
- **Consultorio Corme**  
Remedios, s/n • 15114 Ponteceso
- **Centro de Saúde Laxe**  
Cesáreo Pondal, s/n • 15117 Laxe
- **Centro de Saúde Cesullas**  
Lugar A Caballa, 6 • 15115 Cabana
- **Consultorio Nantón**  
Lugar A Pedra, s/n • 15110 Cabana

**SAP PONTECESO**



- **Centro de Saúde Sada**  
Párroco Villanueva, s/n • 15160 Sada
- **Centro de Saúde Bergondo**  
Lugar San Isidro, s/n • 15165 Bergondo
- **Consultorio Guísamo**  
Rúa Nueva, s/n • 15640 Bergondo

**SAP SADA**



- **Centro de Saúde Cee**  
Independencia, 1 • 15270 Cee
- **Centro de Saúde Corcubión**  
Da Viña, s/n • 15130 Corcubión
- **Centro de Saúde Dumbria**  
Buxán, s/n • 15151 Dumbria
- **Consultorio Ézaro**  
Praia de Ézaro, s/n • 15297 Dumbria
- **Centro de Saúde Fisterra**  
Calafigueira, s/n • 15155 Fisterra
- **Centro de Saúde Muxía**  
Saúde, s/n • 15124 Muxía

**SAP CEE**

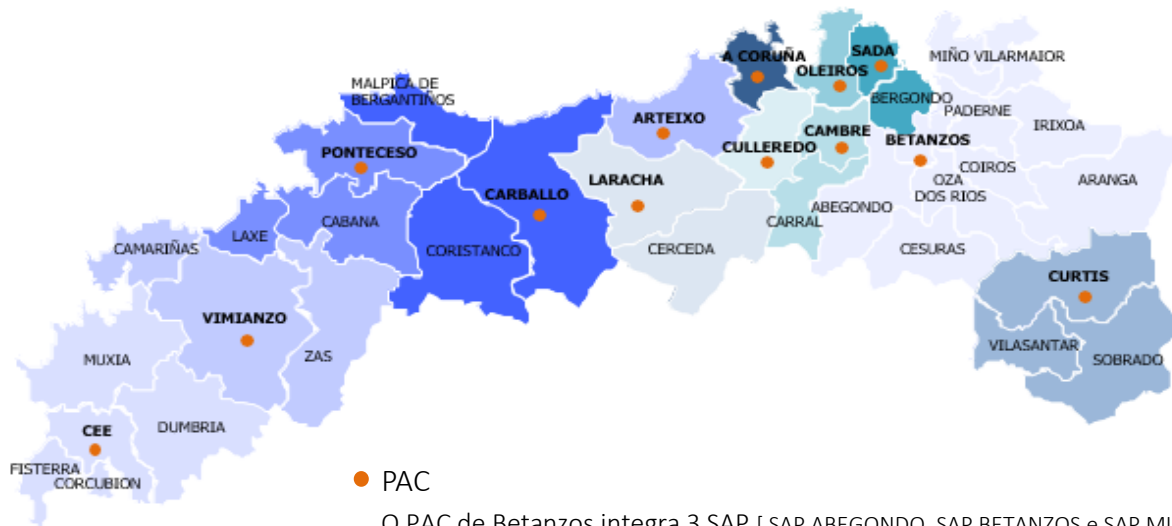


- **Centro de Saúde Camariñas**  
Rio del Prado, s/n • 15123 Camariñas
- **Consultorio Camelle**  
Camiño da Área, s/n • 15121 Camariñas
- **Consultorio Ponte do Porto**  
Curros s/n • 15121 Camariñas
- **Centro de Saúde Vimianzo**  
Rosalia de castro, s/n • 15129 Vimianzo
- **Centro de Saúde Zas**  
Paraza do Campo, s/n • 15850 Zas
- **Consultorio Baio**  
Agro do Rolo,, s/n • 15850 Zas

**SAP VIMIANZO**

Máis info. | <https://www.sergas.es/bucen/busca-centros-saude>

## Puntos de Atención Continuada



● PAC

O PAC de Betanzos integra 3 SAP [ SAP ABEGONDO, SAP BETANZOS e SAP MIÑO]

O PAC da Coruña integra 14 SAP

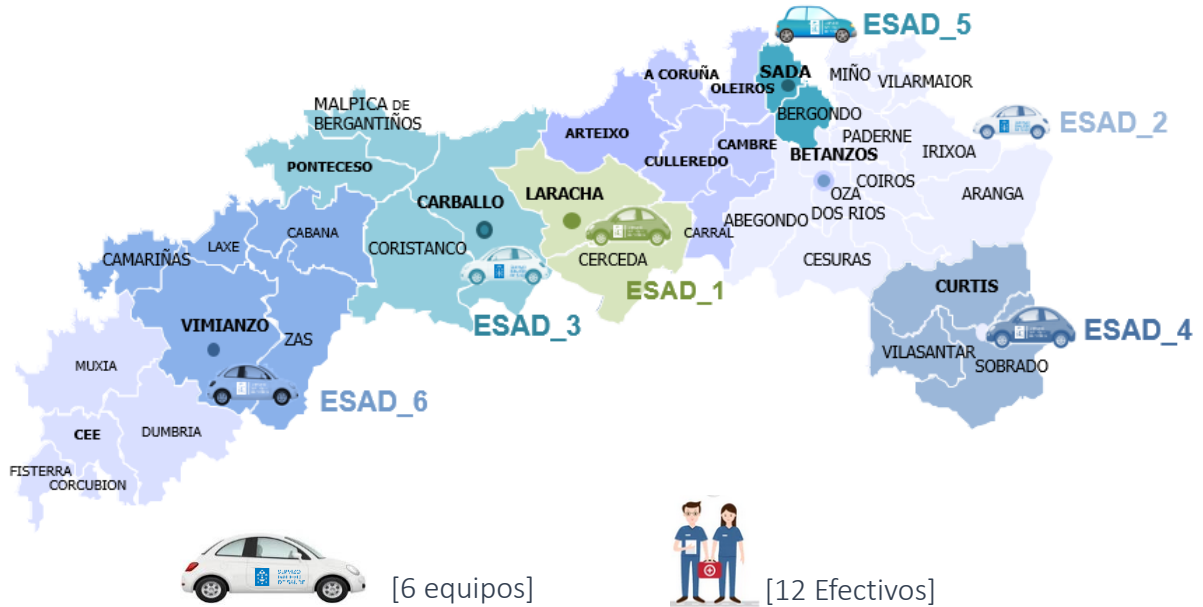
## Ámbito de cobertura PACs

PAC	ÁMBITO TERRITORIAL_Concello
A CORUÑA	A Coruña
A LARACHA	A Laracha, Cerceda
ARTEIXO	Arteixo
BETANZOS	Abegondo, Aranga (Muniferral), Betanzos, Cesuras, Coirós, Irixoa, Miño, Oza, Paderne, Vilarmaior
CAMBRE	Cambre, Carral
CARBALLO	Carballo, Coristanco, Malpica
CEE	Cee, Corcubión, Dumbría, Fisterra, Muxía
CULLEREDO	Culleredo
CURTIS	Curtis, Sobrado, Vilasantar, Aranga (A Castellana)
OLEIROS	Oleiros
PONTECESO	Cabana, Ponteceso, Laxe
SADA	Sada, Bergondo
VIMIANZO	Camariñas, Vimianzo, Zas

Máis info. | <https://www.sergas.es/bucen/busca-centros-saude>

## Soporte de Atención Domiciliar (ESAD)

### Cobertura equipo ESAD



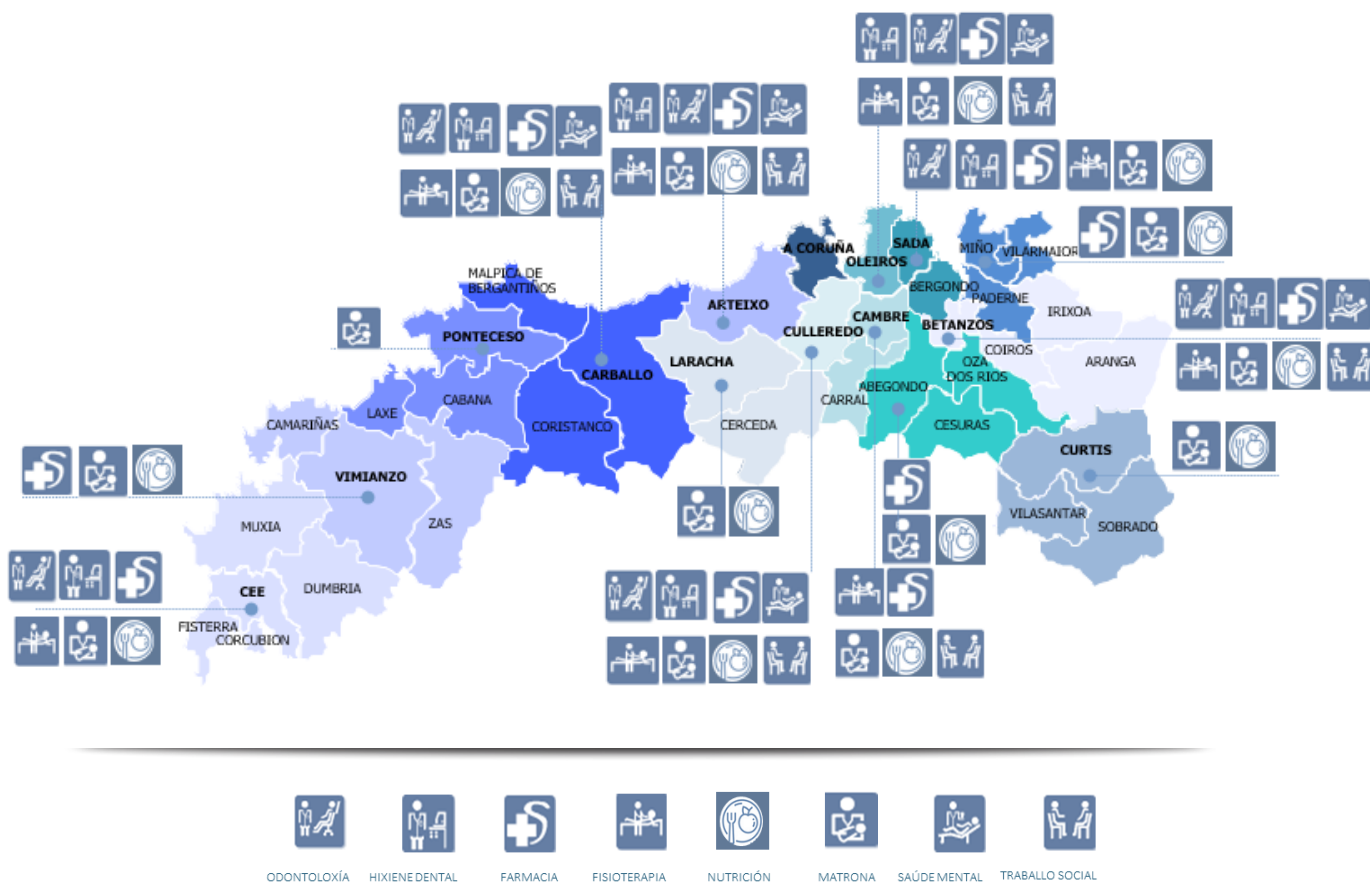
## Unidades de Apoio



SAP ABENTE Y LAGO		SAP M. ALTO-A TORRE	
SAP ADORMIDERAS		SAP O CASTRILLÓN	
SAP CASA DO MAR		SAP O VENTORRILLO	
SAP ELVIÑA-MESOIRO		SAP OS MALLOS	
SAP FEDERICO TAPIA		SAP OS ROSALES	
SAP LABAÑOU		SAP SAN JOSÉ - A	
SAP MATOGRANDE		SAP SAN JOSÉ-B	



**ÁREA SANITARIA DA  
CORUÑA E CEE**



Mais info. | <https://www.sergas.es/bucen/busca-centros-saude>

| [Memoria de Activade ASACEC 2023](#)



# Recursos Básicos

para PERSONAL DE  
SERVIZOS XERAIS e  
FUNCIÓN ADM.

## RECURSOS BÁSICOS PARA PSX



Acceso a Guía Telefónica



Tarxeta Sanitaria



Acceso directo a Aplicacións -  
Intranet XXIAC; TSNUX, FIDES,  
MESTRE...



Guías rápidas SIGAP: Cita  
previa e PAC Quendas.



Xestor de Peticións: XPE – Manual de  
usuario e XP-RAD\_Xestor de Peticións  
de Radioloxía.



Guía rápida E-Saúde



Guía usuario CHAVE365



LOGAS: Pasos para rexistrar  
unha solicitude de material



MANSIS- Partes e Avisos cara  
Mantemento: Aplicacións - Intranet  
XXIAC



CONTACTE: Información e  
preguntas frecuentes.



A xestión dos sistema CRM100 en AP  
Curso en Autoformación - ACIS



Recursos formativos:  
Plataforma MESTRE e ACIS.

LEMBRA



Acceso ás aplicacións: usuario e contrasinal  
Apoio informático chamando a Soporte 8000

## Carteira de Servizos Persoal de Servizos Xerais PSX

A **carteira de Servizos do PSX do centro de saúde** divídese en externa e interna:

- A *carteira de servizos externa* comprende, entre outras, a información, recepción e atención do paciente, expedir xustificantes de asistencia ao centro así como diferentes tramites relacionados coa tarxeta sanitaria, cita previa, CHAVE365, reclamacións e suxestións, xestión de material ortoprotésico, reintegro de gastos, etc.
- A *carteira de servizos interna* comprende, entre outras, a asignación en axenda de todas as citas, xestión de sobredemandas en función do procedemento organizativo interno de cada centro, cumprimentación dos datos administrativos en documentación sanitaria, tramitación de pedidos de material non sanitario, facturación a terceiros, etc.

A **carteira de Servizos de PSX de PAC** divídese tamén en externa e interna:

- A *carteira de servizos externa* comprende, entre outras, a información e recepción do paciente, información presencial e telefónica aos usuarios sobre a carteira de servizos e información precisa que sexa requirida; expedir xustificantes de asistencia ao centro; tramitación de tarxeta sanitaria: altas rápidas e desprazados; xestión de reclamacións e suxestións a través do aplicativo correspondente, etc.

### PARA SABER MÁIS

Carteira de Servizos da  
Categoría de PSX de  
Atención Primaria do  
Servizo Galego de Saúde

[[https://www.sergas.es/Asistencia-sanitaria/Documents/1531/Carteira\\_servizos\\_PSX\\_AP.pdf](https://www.sergas.es/Asistencia-sanitaria/Documents/1531/Carteira_servizos_PSX_AP.pdf)]



ÁREA SANITARIA DA  
CORUÑA E CEE

- A *carteira de servizos interna* comprende, entre outras, a cumprimentación dos datos administrativos en documentación sanitaria, tramitación de pedidos de material non sanitario, mecanización e transcripción de informes así como escaneado de documentación sanitaria, atender as chamadas internas e facturación a terceiros.

As **funcións** xerais comúns para PSX de Centro de Saúde e PAC son:

Reprografía (fotocopiadora) para o servizo do centro e envío de fax.

Traslado de documentación sanitaria dentro do centro.

Atención e apoio físico aos usuarios cando resulte preciso.

Control das instalacións e vixilancia da limpeza das mesmas.

Apertura e peche das unidades e servizos.

Vixilancia do correcto funcionamento das instalacións xestionando os partes de mantemento no caso de ser necesario.

Tramitar a solicitude de bombonas de osíxeno e nitróxeno a petición do persoal sanitario.

Custodia das chaves do centro e de todas as súas dependencias.

Vixilancia e control de accesos.


Ademais, o PSX de centro de saúde desenvolverá a función de:

Xestión e reparto do correo dos profesionais do centro. Preparación diaria da valixa.

PARA SABER MÁIS



Decreto 160/1996, do 25 de abril, de configuración e introdución no Estatuto de persoal non sanitario de institucións sanitarias da Seguridade Social da categoría de persoal de servizos xerais.

 [DOG núm. 94 do 14/05/1996]

## Que necesito saber sobre o funcionamento do Centro antes de incorporarme?



É recomendable contactar previamente co Centro antes de incorporarte para coñecer, entre outros aspectos:

- ✓ Onde recoller as chaves do centro.
- ✓ Se hai alarma, e de ser o caso, o seu contrasinal.
- ✓ Onde se prenden e apagan as luces.
- ✓ Que persoal hai nese centro (médico, enfermaría, servizos de apoio, etc.).

## Lembra que a nosa misión como PSX é axudar:

1. Os PSX sodes o primeiro contacto dos usuarios e pacientes co sistema sanitario, sendo de grande importancia para a experiencia do paciente no seu proceso xa que lle vai a condicionar nos seguintes contactos.
2. Coida a comunicación co usuario, creando un entorno emocional positivo no trato co paciente na súa recepción, escoitándoo con discreción, atendendo nesa comunicación tanto as palabras empregadas como o sorriso, o contacto visual, os xestos, os silencios...

3. Lembra que a linguaxe corporal, a imaxe e a actitude conlevan unha forte carga comunicativa, polo que é importante que os coides.
4. Ás veces, o día a día nos servizos pode ser complexo (chamadas, présas, dúbidas, urxencias, esperas...). Neses momentos procura lembrar as seguintes pautas para xestionar esa complexidade:
  - Trata de manter a calma (autorregulación emocional).
  - Prioriza, valorando a importancia e a urxencia en cada caso.
  - Resolve as situacións dunha en unha.
  - Se é posible, procura un momento para recuperar a serenidade.
5. Cando teñas que pedir o cumprimento dunha norma:
  - Observa sen xulgar.
  - Informa do que ten que facer (sen queixas ou reproches) de xeito claro e directo.
  - Finalmente pide o cumprimento da norma con firmeza e amabilidade.

PARA SABER MÁIS



📖 Manual de estilo dos profesionais do Servizo Galego de Saúde – Consellería de Sanidade, con recomendacións sobre como actuar en determinadas situacións a mellorar a nosa práctica diaria na comunicación e trato cos usuarios e pacientes

## Telefonía

### Guía telefónica e solicitude de telefonía/equipos

Accede directamente ao directorio telefónico a través da intranet da ASACEC



Tamén pódese encontrar os modelos de solicitudes de dotación e reparación de telefonía/equipos

- [Solicitudes](#) telefonía/equipos:
  - Instrucións para cubrir o formulario de solicitudes de necesidades de telefonía.
  - Solicitude de nova dotación de comunicación telefónica ou equipos.
  - Solicitude de reparacións, aviso de avarías ou modificación de parámetros das comunicacións.
- [Manuais](#) de uso terminais telefónicos.

LEMBRA 

As solicitudes cómpre que se acheguen asinadas á Unidade de Orde Interno e Seguridade por e-mail a: [secretaria.orden.interno.coruna@sergas.es](mailto:secretaria.orden.interno.coruna@sergas.es) ou por correo postal.

 Comunicacións:

☎ 981-178270

295618 / 295613

[Marcar o 0 antes do número cando non sexa extensión rede Sergas]

## Espazo do profesional



O Espazo do Profesional é unha unidade da ASACEC cuxa misión fundamental é atender aos traballadores de calquera dos centros da área de saúde, informándolles, canalizando as súas suxestións e propostas e, en definitiva, axudándolles nos diferentes aspectos da súa vida profesional.

Entre outros servizos inclúe a tramitación da acreditación electrónica/tarxeta chip que utiliza o persoal [PAE punto de acreditación electrónica].

Horario de atención: 08h00 a 15h00

 [espazo.do.profesional.coruna@sergas.es](mailto:espazo.do.profesional.coruna@sergas.es)

 981176248 ou ext. 291033

 981176563 ou ext. 291064


 981178147 ou ext. 291004


 981178296 ou ext. 291021

## Accidente de traballo

En caso de accidente de traballo é preciso cumprimentar o “parte interno de accidente de traballo” incluído no apartado “[Formularios](#)” do Espazo do Profesional, e que deberá ser asinado polo profesional accidentado e pola coordinación de Enfermería/Xefatura de Servizo de AP.


### PARA SABER MÁIS

 <http://espazodoprofesional.xxiac.es>

 Formularios – Espazo do profesional (xxiac.es):

 Guía permisos FIDES (xxiac.es)

### PARA SABER MÁIS

 Procedemento Accidentes de Traballo (xxiac.es)

## Prevención de Riscos Laborais (PRL) / Violencia Laboral

Na sección de “[Prevención de Riscos Laborais](#)” do Espazo do Profesional podes atopar os seguintes contidos en materia de PRL:

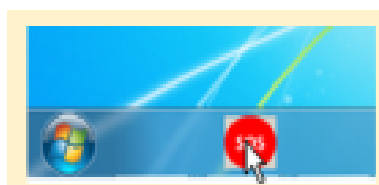
- Datos de contacto da Unidade de PRL da ASACEC
- Violencia no traballo, que inclúe, entre outros documentos, o Plan específico de violencia externa (PEVE) da área e o formulario de comunicación destes incidentes de violencia.
- Información sobre riscos específicos (de seguridade, químicos, biolóxicos, etc.)
- Actividades formativas en PRL.

PARA SABER MÁIS

🔗 Prevención de riscos laborais – Espazo do profesional (xxiac.es)

🔗 P-PRL-04-fichero-2.pdf (xxiac.es): Acceso directo ao formulario de comunicación de incidentes de violencia externa.

## Proxecto ACUDE



ACUDE é unha aplicación, dispoñible na barra do escritorio do computador, que permite enviar un aviso aos profesionais próximos para solicitar axuda en caso de atoparse nunha situación de risco. O seu obxectivo é aumentar a seguridade dos profesionais no seu posto de traballo, permitindo controlar con rapidez calquera situación de violencia, perigo ou urxencia, e minimizar as súas consecuencias.

PARA SABER MÁIS

🔗 Guía rápida ACUDE

## Aplicativos de uso frecuente para PSX

Na sección de APLICACIÓNS na intranet da ASACEC accedes a distintos aplicativos que se describen a continuación neste documento e que son necesarios no teu posto de traballo como PSX así como aos Portais de axuda con recursos explicativos sobre os mesmos (vídeos, dúbidas frecuentes etc.).



The screenshot shows the 'intranet' interface with a navigation bar and a section titled 'APLICACIÓNS'. The applications listed are:

- Aplicacións CHUAC
- Ianus CHUAC
- Ianus HVX
- Ianus AP
- Ianus PRIM
- Sifar
- SIGAP
- PAC
- Sintrom - TAO
- Guía - TAO
- Logas
- Ianus5
- fides
- Mestre
- Podais axuda (Ianus-Sigap-Logas)
- Cadro prestacións XPE EOXN de A-Coruña
- Instrucións XPE/Resolución
- Mansis
- Proteus
- Control da xestación
- Cribado do pé en pacientes con diabetes
- Vulcano
- Xesd@
- Itaca
- Chave365
- Sistema de información de vacinas
- CRM100
- Contacte
- Silicon
- Perfis individuais
- Botplusweb
- Vademecum
- Fisterra
- 1aria
- FRAX
- SAVAR
- TSNUX
- Correo web
- Correo arquivado
- Notificación de rexistros/BD clínicas

### LEMBRA

Solicitar accesos Indicando: Nome e Apelidos, Usuario, Centro, Categoría, Observacións (no caso de LOGAS indicar un profesional do centro con acceso para copiar o mesmo perfil)

Enviar solicitude:

LOGAS, Correo corporativo, MANSIS a :  
secretaria.direccion.xxiac.ap@sergas.es


SIGAP PAC, SIGAP-Xestión axendas/SIMON/CHAVE 365 a:  
administracion.periferica.xapc.o@sergas.es

CONTACTE a:  
Subideccion.humanizacion.asa cec@sergas.es

CRM100 a:  
soporte.implantación@sergas.es

## SIGAP | PAC

O Sistema Integrado de Xestión “SIGAP” utilízase, entre outras accións, para a xestión da cita previa.

**SERVIZO GALEGO de SAÚDE** | **Servizo Galego de Saúde** | XUNTA DE GALICIA | XUNTA DE CASTELA E LEÓN | XUNTA DE CANTALAS

**Xestión Dietarios**  
Cita Previa  
Tarxeta Sanitaria  
Acerca de...  
Documentación  
Conecta 72  
Campañas De Citación  
Listaxes  
Campañas de Citación  
Covid 19  
TSNUX

**Tarxeta Sanitaria**  
Asistencia  
Xestión Pac  
Acerca de...

**PARA SABER MÁIS**

Aplicacións - Intranet XXIAC:

- ☞ [SIGAP] e
- ☞ [P.A.C.]

**PARA SABER MÁIS**

Vídeos SIGAP:

- ☞ Modo\_cita
- ☞ Modificar cita
- ☞ Anular cita
- ☞ Forzar cita
- ☞ Consultar citas paciente

**PARA SABER MÁIS**

Guías rápidas SIGAP en Inicio - Punto de encontro SIGAP:

- ☞ Cita Previa (pdf)
- ☞ QUENDA MEDIC (pdf)
- ☞ Rexistro de asistencia e xestión en PAC (pdf)
- ☞ Asignación profesionais PAC
- ☞ Xestor de Peticións electrónicas (XPE) (pdf)
- ☞ Distribucións Imprevistas
- ☞ Distribucións Previstas (pdf).  
Recoméndase nestes casos poñerse antes en contacto coa Unidade de Axendas – ☎ 981 219 094 / Ext. 297326.

**PARA SABER MÁIS**

Recursos Formativos:

- ☞ MESTRE-SIGAP:
  - Rexistro PAC Básico
  - Cita previa
  - Xestión de ausencias
- ☞ En Autoformación - Axencia Galega de Coñecemento en Saúde:
  - Básico de SIGAP PAC

## XIDE

O XIDE (Xestión Integral dá Demanda en Equipo) permite ofrecer á cidadanía citas dirixidas por motivo de consulta, o que reduce os tempos de espera para resolver as súas demandas. Funciona a través dun algoritmo que, segundo o motivo de consulta, orienta cara ao profesional máis adecuado, así como sobre se a consulta debe ser presencial ou telefónica, inmediata ou urxente, no día ou ordinaria. Accédese ao XIDE a través do SIGAP unha vez introducido o paciente obxecto da consulta. A continuación inclúense uns consellos para o seu uso por parte do persoal administrativo:

- Ao introducir no cadro de procura a palabra “informe” sairá unha listaxe con todos os informes de saúde que pode solicitar un paciente, incluíndo en cada un deles a información relativa a quen o emite (Sergas, entidade externa, mutuas etc.).
- Cadro con palabras chave para realizar consúltalas/procuras máis frecuentes en XIDE:

Palabras Clave Consultas Xide			
Med. Familia	Enfermería	Pediatría	Trab. Social
Volante	Tension	Pns	Dependencia
Parte Baja	Glucemia	Gardería	Dereito Asist.
Parte Seg/alta	Curas	<b>Matrona</b>	Trabajadora
Justif. Ausencia	Electro	Citología	<b>Dentista</b>
Resultado	Vacuna	Embarazo	Dental
Informe	Análfica	Clases prep.	Moa
Ausencia Mot.			



### PARA SABER MÁIS

- 🔗 XIDE - Documentos consolidados (sergas.local)
- 🔗 Aclaración citación dobre en XIDE (pdf)
- 🔗 ACLARACION\_MOTOR\_D E\_BUSQUEDA\_SIGAP-XIDE (pdf)

## Tarxeta Sanitaria

A tarxeta sanitaria é un documento que emiten os servizos de saúde das comunidades autónomas e que acredita o dereito á asistencia sanitaria pública aos asegurados/beneficiarios recoñecidos polo Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) ou polo Instituto Social da Mariña (ISM), facilitando o acceso aos centros sanitarios do Sistema Nacional de Saúde.



A tarxeta sanitaria galega está vixente mentres o cidadán consta de alta no Sistema de Información de Tarxeta Sanitaria, sendo o devandito sistema de información o que realmente pode acreditar o dereito á asistencia sanitaria pública.

Desde febreiro de 2011 a tarxeta sanitaria galega non caduca.

**LEMBRA**

Para calquera trámite que se realice ao usuario cómpre solicitar o seu documento identificativo correspondente, xunto coa súa tarxeta sanitaria, debendo comprobar e cotexar a información que figura no aplicativo antes de realizar calquera trámite.

PARA SABER MÁIS

🔗 Sección web Tarxeta sanitaria:

- Vías de acceso á asistencia sanitaria pública en Galicia.
- Trámites para a obtención da tarxeta sanitaria galega, así como doutros documentos que faciliten o acceso ás prestacións do Servizo Galego de Saúde
- Modificación de datos persoais, cambio de médico e enfermería.
- Outra información de interese.

PARA SABER MÁIS

🔗 Sección Intranet Tarxeta Sanitaria – Intranet, co Manual de calidade de Tarxeta Sanitaria, formularios, protocolos, instrucións, etc.

🔗 Necesito realizar un trámite relacionado coa miña tarxeta sanitaria

📞 Tarxeta Sanitaria - Atención á Cidadanía: 981 569 540.

PARA SABER MÁIS

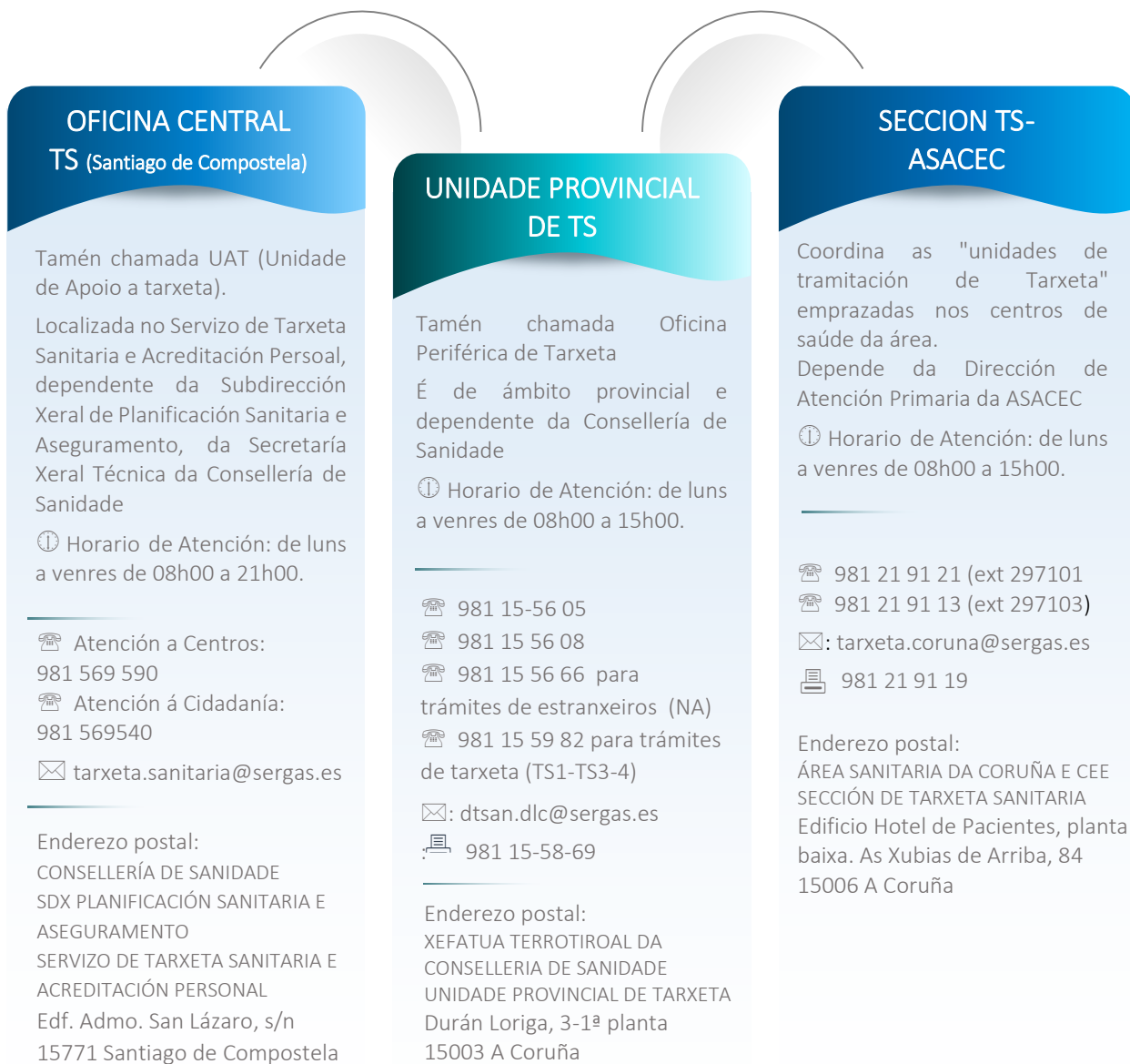
🔗 Curso MESTRE: Tarxeta Sanitaria.

PARA SABER MÁIS

🔗 Tarxeta Sanitaria Europea: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1021&langId=es>

## Niveis de organización

### do sistema de tarxeta sanitaria (TS)



## Xestor de Peticións- XPE

A labor do PSX co Xestor de peticións (XPE), consiste en xestionar a caixa de correos que almacena as peticións procedentes do IANUS-XPE.



Cadro prestacións XPE  
EOXI da Coruña



Instrucións XPE /  
facturación

PARA SABER MÁIS	PARA SABER MÁIS
<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Aplicacións - Intranet XXIAC</li> <li>☞ Manual de usuario Gestor de Peticiones electrónicas (XPE)</li> <li>☞ Cuadro de prestaciones XPE del ASACEC</li> <li>☞ Guía de citas para AP - excepciones al XPE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Sistema de extracción de sangue laboratorio de Área.</li> </ul>

## XP-RAD\_Xestor de Peticións de Radioloxía

O Xestor de Solicitudes de Radioloxía (XP-RAD) é unha aplicación informática que permite realizar solicitudes de probas radiolóxicas, substituíndo ao "folleto de solicitudes" en papel.



PARA SABER MÁIS
<p>Accede á documentación na intranet Sergas (Solicitud de radioloxía - Intranet) e na intranet ASACEC (Procedementos, vías clínicas, protocolos, instrucións, guías clínicas - Intranet XXIAC):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Xestor de Peticións de Radioloxía. Manual Usuario Atención Primaria.</li> <li>☞ Circuito de solicitude de radioloxía simple urxente en Atención Primaria en ASACEC.</li> <li>☞ Xestor de Peticións de Radioloxía. Pautas administrativas</li> </ul>


## CRM100

O sistema CRM100 permite devolver a chamada aos usuarios que tentan establecer contacto co centro de saúde, mentres están ocupadas as liñas. O funcionamento é moi sinxelo, cando as liñas están ocupadas, tras catro tons salta unha mensaxe que informa que a chamada será contestada inmediatamente. Se en 15 segundos non se logra liña, comeza a recollida de datos solicitando información sobre a data de nacemento, nome, teléfono de contacto e motivo da chamada. Mesmo se o paciente decide colgar e non achega información, o teléfono queda gravado, polo que en pouco tempo o persoal pode chamalo e atendelo.



CRM100

PARA SABER MÁIS

- 
- 🔗 Aplicacións - Intranet XXIAC
  - 🔗 Curso en Autoformación - Agencia Galega de Coñecemento en Saúde: “A xestión do sistema CRM100 en Atención Primaria”


## TSNUX- Transporte Sanitario Non Urxente

A aplicación de Transporte Sanitario Non Urxente, en diante TSNUX, permite xestionar as prescricións de transporte sanitario non urxente, comunicándoas ás empresas encargadas de realizalas. Ademais, a aplicación permitirá que estas empresas comuniquen a información dos transportes cun alto nivel de detalle.

TSNUX está integrada nun apartado do SIGAP.



PARA SABER MÁIS

- 
- 🔗 Aplicacións - Intranet XXIAC
  - 🔗 Manual de usuario TSNUX (Administrativo): Este manual explica o comportamento do programa que se aplica especificamente aos usuarios Administrativos, tanto dun servizo hospitalario como de Atención Primaria.

## E-SAÚDE

Ferramenta do Sergas de comunicación coa cidadanía, accesible desde calquera lugar e dispositivo (computador, móbil, tableta...) que lle permite o acceso a servizos e contidos de saúde personalizados.

É-Saúde ofrece a dispoñibilidade inmediata a través de internet dos resultados de analíticas, partes de baixa e alta laboral e informes de saúde laboral.



### PARA SABER MÁIS

- ☞ Web específica con acceso directo ao aplicativo É-Saúde.
- ☞ Guía rápida E-Saúde.
- ☞ CHAVE365\_GUIA\_USUARIO

### PARA SABER MÁIS

Sección web É-Saúde con información xeral sobre E-Saúde, respostas a preguntas frecuentes e vídeos explicativos:

- Como acceder a los datos de terceras personas.
- Tramitación de la autorización si el otorgante no puede acudir al centro.
- Condiciones para obtener la autorización de acceso.
- Tipos de acceso.
- Tutorial de acceso y navegación.

### PARA SABER MÁIS

En relación aos accesos:

- ☞ FAQs\_Xestion\_autorizacions. Guía autorización acceso con certificado FNMT/CHAVE365.
- ☞ Vídeo Autorización de acceso a É\_saúde co certificado FNMT ou con CHAVE365.
- ☞ Vídeo Exemplos de autorizacións de acceso a É-Saúde para terceiras persoas (Acceso Delegado).
- ☞ Acceso delegado a unha persoa menor de idade: Caso 1 acceso delegado e Resumen.
- ☞ Acceso delegado a unha persoa maior de idade: Caso 2 acceso delegado.
- ☞ Revocación da autorización de acceso delegado previo dunha persoa maior de idade: Caso 3 revocación acceso delegado.



**Chave365**

## CONNECTA 72

O programa “CONNECTA 72” foi deseñado co fin de:

- conseguir que a información das altas hospitalarias de todos os pacientes de calquera patoloxía sexa recibida, de forma automática, polos profesionais (medicina e enfermería) dos centros de saúde.
- mellorar a continuidade asistencial a través da realización, nas primeiras 72 horas post-alta, dunha consulta telefónica por parte do enfermeiro/a de atención primaria aos pacientes que foron dados de alta hospitalaria.
- mellorar a comunicación entre a enfermeira de Atención Primaria e o paciente tras o alta hospitalaria, á vez que se procura a integración entre profesionais de enfermería de distintos niveis asistenciais o que permitirá mellorar a continuidade dos cuidados.

## Conecta 72



### PARA SABER MÁIS

☞ Conecta 72 - Consellería de Sanidade - Servizo Galego de Saúde

## CONTACTE

### Reclamacións – suxestións- aportacións

As reclamacións, suxestións e achegas poderán presentarse: por escrito, verbalmente e, tamén, de maneira telemática a través da aplicación CONTACTE cumprimentando o formulario electrónico. Pódese acceder a CONTACTE desde a páxina Web do Sergas, a Plataforma \*É-Saúde e a aplicación Saúde Móbil; desde calquera teléfono móbil, tableta ou ordenador que teñan conexión a internet. As “achegas” poden presentarse sen certificado dixital que autentique electronicamente a identidade do comunicante, pero é imprescindible proporcionar unha dirección de correo electrónico no caso de que desexe recibir resposta á súa comunicación. Neste caso non se dará



### PARA SABER MÁIS

☞ Aplicacións - Intranet XXIAC

☞ Contacte (sergas.es): Información e preguntas frecuentes sobre CONTACTE na web do Sergas.

## ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

resposta a cuestións que impliquen datos persoais relacionados coa saúde dos particulares.

Se se desexa presentar unha “reclamación” ou achega na que consten datos persoais será necesaria a identificación mediante un certificado dixital da FNMT, DNI electrónico ou Chave365. Se se elixe como vía de entrada a Plataforma \*É-Saúde, o acceso realizarase sempre con identificación dixital.

Para acceder a CONTACTE o profesional precisa unha autorización que deberá solicitarse vía correo electrónico á Subdirección de Humanización e Atención á Cidadanía [✉: [subdireccion.humanizacion.asacec@sergas.es](mailto:subdireccion.humanizacion.asacec@sergas.es)], indicando nome e apelidos, DNI, centro de destino e nome de usuario/a.

## LOGAS

A aplicación LOGAS permite facer unha solicitude de material e artigos do catálogo da unidade de consumo

### Adquisición de novo material – JC21

É importante saber que existe un documento modelo denominado “Adquisición de novo material – JC21” para solicitar:

- material que NON está incorporado ao catálogo LOGAS.
- mobiliario xeral e de oficina, mobiliario clínico, equipamento electromédico e equipamento clínico.

Documento dispoñible en:

([http://intranetxxiac/DOCUMENTOSDocumentacionxestion/202012/Petici%c3%b3n%20de%20materiais%20JC21\\_20201204\\_131945\\_0747.pdf](http://intranetxxiac/DOCUMENTOSDocumentacionxestion/202012/Petici%c3%b3n%20de%20materiais%20JC21_20201204_131945_0747.pdf) - Busca de Google (sergas.local)

### PARA SABER MÁIS

👉 Acceso directo á aplicación: CONTACTE: Gestión de Reclamaciones y Aportaciones vía web.

👉 Sección de Atención á Cidadanía do ASACEC, con información sobre:

- Teléfono único do SERGAS" ☎ 981 952 950
- Deberes e Dereitos, Prestacións,
- Instrucións previas
- Segunda opinión
- Solicitude de documentación clínica
- Tarxeta Sanitaria



### PARA SABER MÁIS

👉 Aplicacións - Intranet XXIAC  
Inicio - Punto de encontro LOGAS:

Pasos para registrar una solicitude de material

- ◀Video▶ Introducción a LOGAS
- Consulta do catálogo de artigos da Unidade
- ◀Video▶ Devolución de material
- Estados polos que pasa unha solicitude

## MANSIS



A ferramenta como aplicativo de Xestión de Infraestruturas e Mantemento, MANSIS, permite a introdución e xestión de Partes e Avisos cara a Mantemento e Electromedicina, á que ten acceso todo o persoal.

A través do MANSIS realízanse as solicitudes de reparacións, incidencias e avarías de espazos, instalacións, mobiliario ou equipamento médico.

Este aplicativo establécese como vía para a comunicación de avisos as 24 horas do día. Con todo, en caso de avarías urxentes, que comprometan a seguridade de usuarios/pacientes e/o a programación das axendas, recoméndase chamar tras a realización do MANSIS aos seguintes teléfonos de contacto:

### Mantemento

- Días laborables en horario de mañá (8.00 - 15.00 h):  
☎ 292418 / 981 219 135 - 292417 / 981 219 136
- Días laborables en horario de serán e festivos 24 h (teléfono de garda):
  - Avisos xerais: ☎ 464699 / 618 684 251
  - Avisos electricidade: ☎ 460269 / 616 999 327
- En casos urxentes: Encargado A.P. ☎ 466263 / 682 755 853

### Electromedicina

- Días laborables en horario de mañá (8.00 - 15.00 h):  
☎ 291131 / 981 176 141
- Días laborables en horario de serán e festivos 24 h (teléfono de garda): ☎ 464504 / 638 677 478

LEMBRA



- ✓ Ningún equipo/ instalación pode ser recolocado no mesmo centro ou noutro centro do mesmo servizo sen comunicación previa. Dita solicitude de movemento ou traslado poderá solicitarse a través de MANSIS.
- ✓ Ningún equipo ou accesorio avariado ha de ser retirado do servizo ou refugado polo persoal clínico, independentemente das súas posibilidades de reparación. Isto inclúe a conservación de cables estragados, xa que a súa entrega é unha condición indispensable para a súa substitución.

PARA SABER MÁIS

 Aplicacións - Intranet  
XXIAC

## Documentación Clínica

### Xestión de solicitudes

O procedemento de xestión de solicitudes de documentación clínica da área Sanitaria da Coruña e Cee ten como obxectivo establecer e normalizar o circuíto de xestión das solicitudes de documentación clínica en todos os centros sanitarios do seu ámbito.

Enténdese por solicitudes de documentación clínica aquelas peticións de informes médicos, imaxes e/o informes de probas radiolóxicas, informes de alta ou de urxencias, etc. que os usuarios poidan realizar no seu propio nome ou en nome doutra persoa, sempre que cumpran os requisitos necesarios para ter dereito a realizar a devandita petición. Pódese consultar o procedemento, así como ver os modelos de folha de solicitude na seguinte ligazón: [PROCEDEMENTO DE XESTIÓN DE SOLICITUDE DE DOCUMENTACIÓN CLÍNICA DA ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE - Intranet XXIAC \(sergas.local\)](#)

As solicitudes rexistraranse e tramitarán a través do aplicativo SIMON-DC (sistema intelixente de monitorización). Para acceder a SIMON-DC precísase unha autorización que deberá solicitarse vía correo electrónico a [administracion.periferica.xapco@sergas.es](mailto:administracion.periferica.xapco@sergas.es), indicando nome e apelidos, centro de destino e nome de usuario.

## Reintegro de Gastos

Accede aos distintos recursos con información de interese relacionada co reintegro de gastos.

- Sección web [Reintegro de gastos](#), con información sobre:


 <b>SERVIZO GALEGO DE SAÚDE</b> Procedemento de xestión de solicitudes de documentación clínica		CÓDIGO PA-02 Páxina 1 Versión 1.0.0.0.0.0
<b>PROCEDEMENTO DE XESTIÓN DE SOLICITUDES DE DOCUMENTACIÓN CLÍNICA DA ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE</b>		
IDENTIFICACIÓN Centro Contratado: <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí nº: _____ Puntu: _____		
MODIFICACIÓN		
ACTUALIZACIÓN	DATA	DESCRIPCIÓN
0	14/06/2021	Aplicación inicial (PA-02) (02)
1	15/06/2021	Aplicación actualizada maior estabilidade
2	20/06/2021	Aplicación actualizada de Procedemento de Xestión de Documentación Clínica
3	15/06/2021	Aplicación actualizada de Procedemento de Xestión de Documentación Clínica (Modifica algúns aspectos de parte á e do modo de validación)
<b>ELABORADO*</b> <b>REVISADO</b>	*Departamento de Saúde, Área de Servizos de Documentación Clínica Área Escadidos Periféricos, Área de Servizos de Saúde e Documentación Clínica Unidade de Saúde Periférica de Ourense, Unidade de Saúde Periférica de Pontevedra Unidade de Saúde Periférica de Santiago de Compostela, Unidade de Documentación Clínica Área de Saúde e Saúde Substituída de Pontevedra e de Ourense e de Ourense	
<b>APROBADO</b>	Comisión de Dirección (02)	


- **Ortoprótésis:** Indicacións sobre o procedemento para o reintegro de gastos da prestación ortoprotésica ambulatoria: pasos a seguir, as condicións, modelos a cubrir e onde entregalos
- **Desprazamentos:** Procedemento para a compensación dos gastos as persoas usuarias que dispoñan de tarxeta sanitaria en vigor, que teñan autorizado o desprazamento a outro centro sanitario con fins asistenciais por criterio médico.
- **Produtos farmacéuticos:** Normativa e documentación que se ten que presentar para o reintegro de gastos de produtos farmacéuticos (medicamentos, produtos sanitarios e dioterápicos).

 Modelo de solicitude de reintegro prestación farmacéutica

- **Asistencia sanitaria.** Reintegro de gastos derivados de asistencia sanitaria cando se empreguen medios alleos ao Servizo Galego de Saúde.

LEMBRA 

 Servizo de Ortoprótese e Reintegro de Gastos  
Hospital Abente y Lago  
Paseo Sir John Moore,  
núm. 2 – 1º • 15001 A  
Coruña

 981 155 698 – 981 176 631  
295084 /85 /87

 uportoprotesis.xco@sergas.es

## Prestación Ortoprotésica Ambulatoria

Estes produtos serán dispensados a través dos establecementos sanitarios autorizados (ortopedias, ópticas e centros audiolóxicos) da Comunidade Autónoma de Galicia.

A Lei de Saúde de Galicia establece que esta prestación será facilitada polos servizos de saúde ou dará lugar, se é o caso, ás correspondentes axudas económicas.



#### PARA SABER MÁIS

- ☞ Na sección Prestación Ortoprotésica Ambulatoria da web do Servizo Galego de Saúde:
- ☞ Normativa sobre a prestación ortoprotésica ambulatoria.
- ☞ Catálogo de material ortoprotésico.
- ☞ Procura de establecementos sanitarios autorizados para a dispensación de material ortoprotésico.
- ☞ Tramitación por reintegro de gastos: Modelo de Solicitud e Documentación a presentar
- ☞ Xestión de Prestacións e Reintegros (ver tamén apartado de reintegro de casos)



#### LEMBRA



Cando exista a necesidade de retirada de cadeiras de rodas nos Centros da nosa Área Sanitaria, deberase comunicar a Mudanzas (Servizo de Orde Interna) enviando un e-mail a [mudanzas.coruna@sergas.es](mailto:mudanzas.coruna@sergas.es). Para calquera dúbida ou aclaración contactar cos teléfonos 981 143 446, ext. 271108.

## Facturación a Terceiros

Nos casos de prestación da asistencia sanitaria a pacientes non beneficiarios da Seguridade Social ou que sendo beneficiarios exista un terceiro responsable do pago desa prestación (mutua patronal, compañía aseguradora, etc...), é necesario facturar o importe da asistencia sanitaria prestada.


#### LEMBRA



- 📍 Servizo de Facturación  
Hospital Abente y Lago  
Paseo Sir John Moore, núm.  
2 – 1º • 15001 A Coruña
- ☎ 981 178550 /  
981 219080 / 97
- 📄 981 178550
- ✉ [facturacion.xxiac@sergas.es](mailto:facturacion.xxiac@sergas.es)

- Instrucións facturación del ASACEC:
  - FAC Instr 1 2023 Recollida datos -doentes sen SS.pdf
  - FAC Instr 2 2023 MUFACE ISFAS MUJEJU AP.pdf
  - FAC Instr 3 2023 Recollida datos Reino Unido.pdf
  - FAC Instr 4 2023 Recollida datos - ATráfico.pdf
  - FAC Instr 5 2023 Seguros de viaxe
  - FAC Instr 6 2023 Accidente laboral.

PARA SABER MÁIS

- 
- ☞ Supostos e tipos de financiación en facturación a terceiros


## Xestión Ambiental

Accede á intranet corporativa [ [información ambiental](#) ] para coñecer a xestión de todos os residuos xerados na actividade sanitaria.

A xestión adecuada dos residuos permite asegurar a protección do medio ambiente e a saúde dos usuarios e, en particular, de pacientes e traballadores.



PARA SABER MÁIS

- 
- ☞ Plan de Xestión de Residuos
  - ☞ . Destrucción de documentación con datos de carácter persoal

## Atención transfronteriza e Comunidade Autónoma Galega

Accede aos distintos recursos con información de interese relacionada coa Atención transfronteiriza e Comunidade Autónoma Galega na web do SERGAS.



### PARA SABER MÁIS

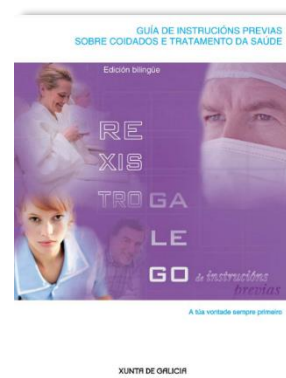


- ✓ Cidadán da Unión Europea: acceso á prestación farmacéutica a través de receita electrónica.
- ✓ Resumo de Paciente Europeo (European Patient Summary-EUPS). ◦ Cidadán doutros países que accede a Galicia.
- ✓ Cidadán asegurado a cargo do Sergas. Atención no estranxeiro.
- ✓ Cidadáns doutros países que accede a Galicia

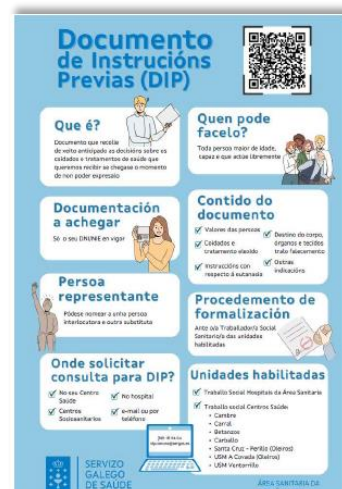
## Instrucións Previas

Mediante o documento de instrucións previas (DIP) unha persoa maior de idade, capaz e libre, manifesta anticipadamente a súa vontade sobre os coidados e tratamentos que podería precisar no futuro e o destino final do seu corpo, co fin de que esta sexa respectada no momento en que por determinadas circunstancias non poida expresala persoalmente.

- Sección web Instrucións previas, con información para profesionais e para cidadanía.



- ASCC-PSC-001 PLAN COMUNITARIO PARA A PROMOCIÓN DA PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE DECISIÓN DE SAÚDE NA POBOACIÓN “DOCUMENTO DE INSTRUCCIÓN PREVIAS da ASACEC: ten por obxecto achegar á poboación o dereito á planificación de coidados mediante o DIP a través de charlas en entidades comunitarias e formación de profesionais de AP, difusión a través de póster informativo e implantación nalgúns centros de AP da xestión do DIP por traballo social, e no resto habilitación de cita DIP mediante XPE ás unidades habilitadas de traballo social.



## Segunda Opinión Médica

A segunda opinión médica é o dereito a obter, a través do Sistema público de saúde de Galicia, un novo informe médico para aqueles pacientes que xa dispoñen dun primeiro diagnóstico completo ou unha proposta terapéutica, realizado por un profesional diferente do que emitiu o primeiro diagnóstico ou proposta terapéutica.

A súa finalidade é contrastar un primeiro diagnóstico completo ou unha proposta terapéutica que axude o paciente a tomar unha decisión entre as opcións clínicas dispoñibles.

As solicitudes de segunda opinión médica tramítanse dende o Servizo de Admisión do HUAC .

### PARA SABER MÁIS

☞ DECRETO 54/2015, do 12 de marzo, polo que se regulan o procedemento e os efectos da garantía do dereito á segunda opinión médica no Sistema público de saúde de Galicia.

### PARA SABER MÁIS

☞ Solicitude 2ª opinión.

☞ Catálogo de patoloxías respecto das cales se poderá exercer o dereito a segunda opinión médica.

## Prescripción: selos médicos e talonarios de receitas

A prescripción no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia farase a través dos medios informáticos dispoñibles, como receitas electrónicas (Instrución 7/12, do 14 de xuño). Para aquelas excepcións recollidas no apartado cuarto da devandita instrución como pode ser, entre outras, para os cidadáns estranxeiros con dereito á cobertura farmacéutica (Unión Europea e convenios bilaterais), estaría xustificada a prescripción en receita oficial en talonario papel.

Os facultativos médicos, pediatras e odontólogos, que presten servizos a pacientes do Servizo Galego de Saúde, deberán dispoñer de autorización para utilizar os talonarios de receitas oficiais (Instrución 9/14, do 10 de novembro).

Esta autorización será formalizada logo do compromiso escrito de realizar unha axeitada custodia e uso dos talonarios de receitas oficiais e de prescribir receitas única e exclusivamente aos pacientes do Sistema Nacional de Saúde con dereito recoñecido á asistencia, e enviada á [secretaria.direccion.xxiac.ap@sergas.es](mailto:secretaria.direccion.xxiac.ap@sergas.es).

### Selos

Os facultativos prescritores terán un selo propio no que figurará o seu CNP (código numérico persoal), nome e apelidos, e número de colexiado. Se solicitarán á Unidade de Compras e Subministracións da ASACEC.



O facultativo prescriptor debe firmar a recepción do devandito selo, comprometéndose a devolvelo cando cese.

#### PARA SABER MÁIS

  Receita electrónica do Sistema Nacional de Saúde

 Prescripción e dispensación en UE

#### PARA SABER MÁIS

  Solicitud de uso de talonarios de receitas oficiais do SERGAS en formato papel

### Talonnarios de receitas:

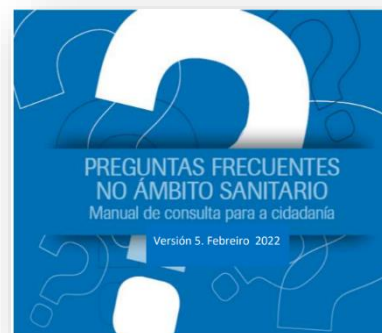
Os talonnarios son persoais e intransferibles. Unha vez no poder do facultativo, este será o responsable do seu uso e custodia.

Os médicos substitutos e residentes deberán solicitar as súas propias receitas, responsabilizándose da súa utilización.



## Preguntas Frecuentes da Cidadanía no ámbito Sanitario Manual de Consulta

Neste Manual poderán atopar as respostas ás preguntas máis frecuentes das persoas usuarias do Sistema Sanitario Público de Galicia. Conta cun índice interactivo que contén aproximadamente 200 preguntas coas súas correspondentes respostas, agrupadas en 14 capítulos, organizadas por áreas temáticas e con ligazóns mediante hipervínculos a formularios, procedementos e outra información de interese.



### PARA SABER MÁIS

Manual Preguntas frecuentes no Ámbito Sanitario. Manual de Consulta para a Cidadanía, con información e ligazóns a contidos sobre:

- |   |   |
|---|---|
| 01 Tarxeta sanitaria                              | 08 Reintegro de gastos e prestacións sanitarias   |
| 02 Dereito a asistencia sanitaria                 | 09 Doazón de órganos e tecidos  |
| 03 Carteira de Servizos                           | 10 Saúde laboral: incapacidades temporais, inspeccións médicas                                    |
| 04 Organización e funcionamento                   | 11 Información/Miscelánea   |
| 05 Prestación farmacéutica                        | 12 Solicitude de recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema |
| 06 Reclamacións e suxestións                      | 13 Dereitos da cidadanía  |
| 07 Documentación clínica e información de Galicia | 14 Deberes da cidadanía no sistema Públicos de Saúde  |



## Recursos formativos

Plataforma MESTRE (<https://mestre.sergas.es/>)




- [X.X.I. dá Coruña](#)
- Tecnoloxía: LIBRE OFFICE
- Sistemas informáticos: SIGAP, Tarxeta Sanitaria, E-saúde, Xestión de Chave 365, FIDES...
- Seguridade da Información: Precaucións no uso de equipos públicos ou compartidos, Normas de uso do PC , Responsabilidade da confidencialidade e custodia da información de terceiros, Normas e uso seguro dos recursos corporativos do Sergas
- PRL, Igualdade e Benestar emocional:
  - [Prevenición de Riscos Laborais no posto de traballo. PSX/Celador](#)
  - [Plan de Apoio e Atención ao persoal: Recursos e Conferencias](#)
  - [Plan de igualdade entre mulleres e homes non Servizo Galego de Saúde \(2021-2024\)](#). Ciclo de conferencias.


## - Formación ACIS (<https://acis.sergas.es/>)

- [Buscador actividades formativas ACIS](#)
- Sección de [Formación continuada](#), con ligazón ao Plan AFEDAP e a actividades de autoformación, entre outros recursos.
- Sección de [Autoformación](#), cos cursos impartidos en liña que permiten acceder aos contidos sen restrición de días ou de horarios, dentro do período de dispoñibilidade que se sinala para cada unha das actividades formativas (habitualmente desde que se publica o curso ata o 31 de decembro de cada ano). Podes acceder, entre outros, a cursos:
  - Sistemas informáticos: Curso básico de SIGAP PAC, CRM100...
  - Humanización, boas prácticas e benestar, resolución de conflitos interpersoais ...
  - PRL : Manipulación manual de cargas, Risco químico...
  - Igualdade e violencia de xénero

LEMBRA

 Axencia Galega de Coñecemento.  
Avda Fernando de Casas Novoa,  
nº37 | Portal A-B | 1º andar  
15707 Santiago de Compostela

 981 555 103

 [acis@sergas.es](mailto:acis@sergas.es)







SERVIZO  
GALEGO  
DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA  
CORUÑA E CEE