SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

Manual de Acolllida

Guia 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 Cidadania

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
Prevención 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
CONECTA 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 Cidadania no Ámbito Sanitario 41
Guia 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^2 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:

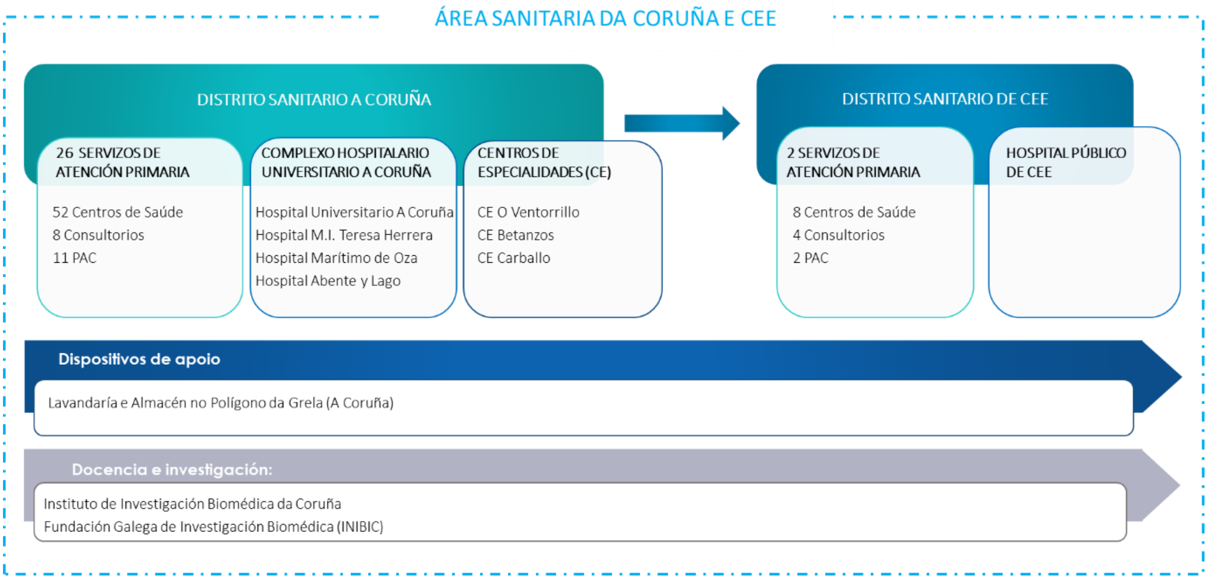
➢ Para determinadas especialidades ou patoloxías o Complexo Hospitalario Universitario A Coruña (CHUAC) actúa como referencia directa das poboacións de Ferrol e Lugo.

➢ Exerce como referencia rexional e CSUR (Centros, Servizos e Unidades de Referencia) en determinadas patoloxías e procedementos.

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)



Máis info.| ☞ Memoria de Activade ASACEC 2023

SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

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.tecnoloxías.información@sergas.es
- Subd. Humanización e Aten. á Cidadania
  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 Enfermaría de Cee

Dirección Asistencial
Direccion.Medica.Coruna@sergas.es

- Coord. de Procesos Cirúrxicos

Dirección de Procesos de Soporte
- Subd. Prestación Farmacéutica
  subdir.prestacion.farmaceutica.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 Enfermaría
direccion.enfermeria.chuac@sergas.es
- Subd. de Enfermaría - AP
  Subdireccion.procesos.asistenciais.enfermaria.ap.xxic@sergas.es
- Subd. de Enfermaría – AH (3 Sbd)

Dirección de Rec. Humanos
Direccion.RRHH.XXIAC@sergas.es

- Subd. Recursos Humanos

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

Dirección de Rec. Económicos
direccion.rree.asacec@sergas.es

- Subd. Recur. Económicos (I)

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

- Subd. Rec. Económicos (II)

Servizo de Contratación
contratacion.asacec@sergas.es
Servizo de Contabilidade
Servizo de Compras e Subminstracións
Supervi.R.Materiais: supervision.rrmm.coruna@sergas.es
Servizo de Equipamentos
equipamentos.asacec@sergas.es
Electromedicina: electromedicina.coruna@sergas.es
Servizo de Mantemento
mantemento.xapco@sergas.es

- Oficina Técnica

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. Castelao, 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. Exercito 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

- 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

- 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

- 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

- Centro de Saúde Carballo
  Avda. Ambulatorío, 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

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

SAP CULLEREDO

- Centro de Saúde Curtis
  Ronda do Túnel, s/n • 15310 Curtis
- Centro de Saúde Teixeiro
  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

- Centro de Saúde Miño
  Galera, s/n • 15630 Miño
- Centro de Saúde Vilarmaior
  Armada, 1 • 15637 Vilarmaior
- Centro de Saúde Paderme
  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 Dumbría
  Buxán, s/n • 15151 Dumbría
- Consultorio Ézaro
  Praia de Ézaro, s/n • 15297 Dumbría
- Centro de Saúde Fisterra
  Calafigueira, s/n • 15155 Fisterra
- Centro de Saúde Muxía
  Saúde, s/n • 15124 Muxía

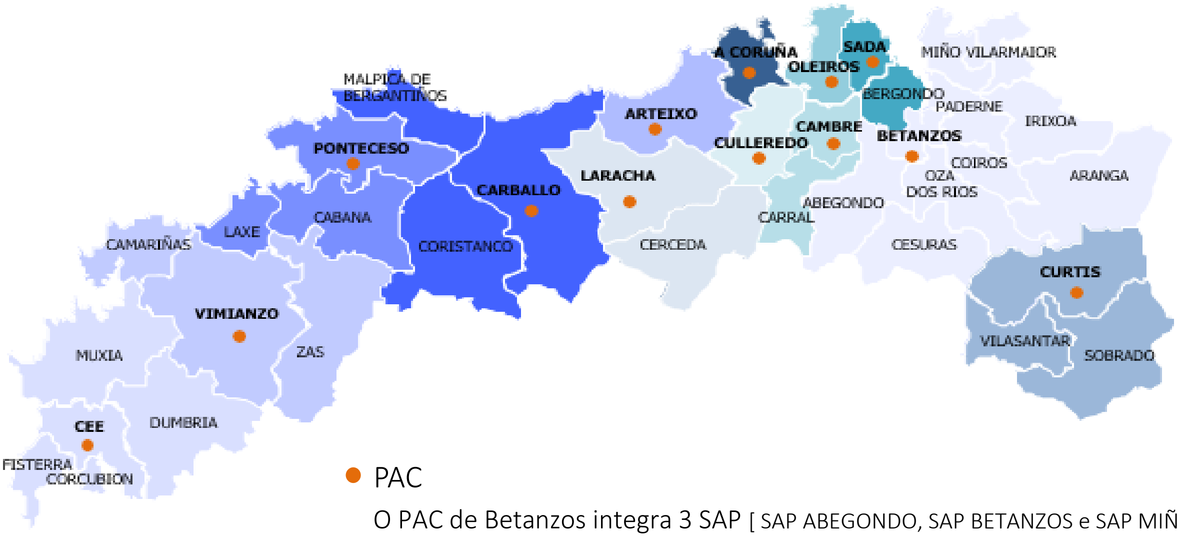
SAP CEE

- 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

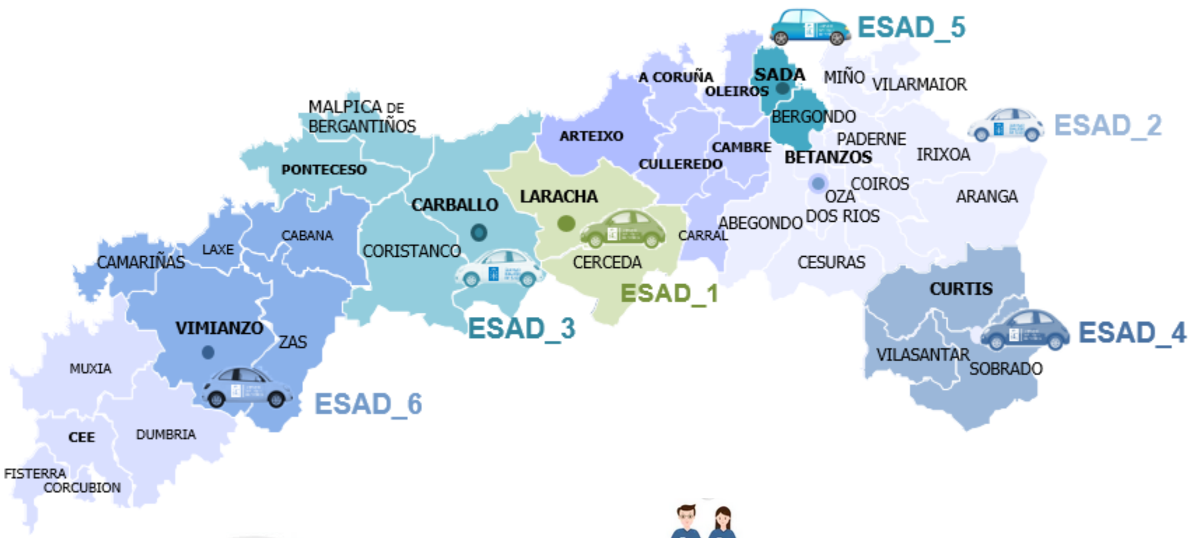
Ámbito de cobertura PACs

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 Domiciliario (ESAD)

Cobertura equipo ESAD



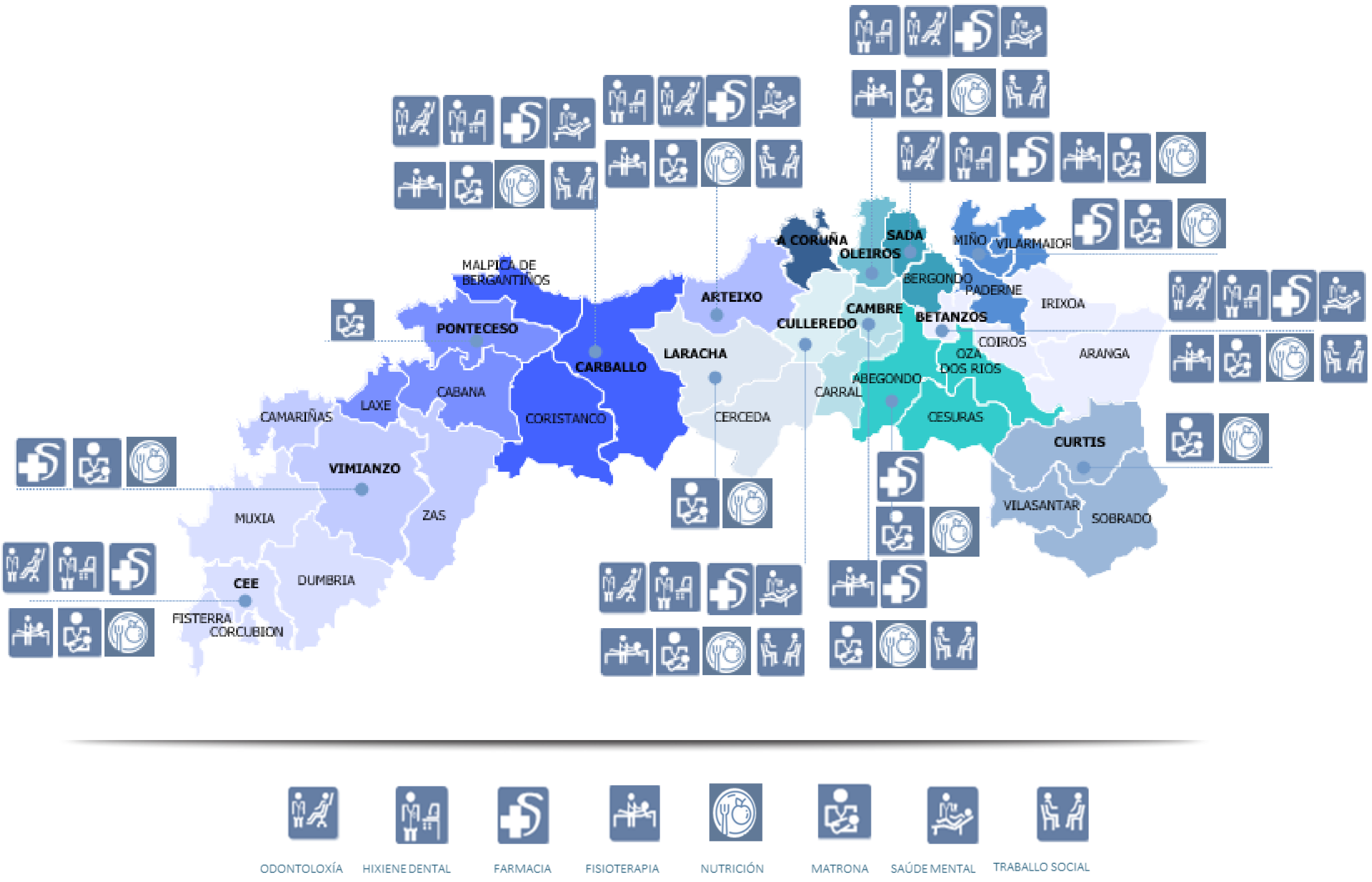
[6 equipos]

[12 Efectivos]

Unidades de Apoio

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

ODONTOLOXÍA · HIXIENE DENTAL · FARMACIA · FISIOTERAPIA · NUTRICIÓN · MATRONA · SAÚDE MENTAL · TRABALLO SOCIAL



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

| ☞ Memoria de Activade ASACEC 2023

SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

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 solicitud 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.

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]

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.

- 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 transcrición 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.

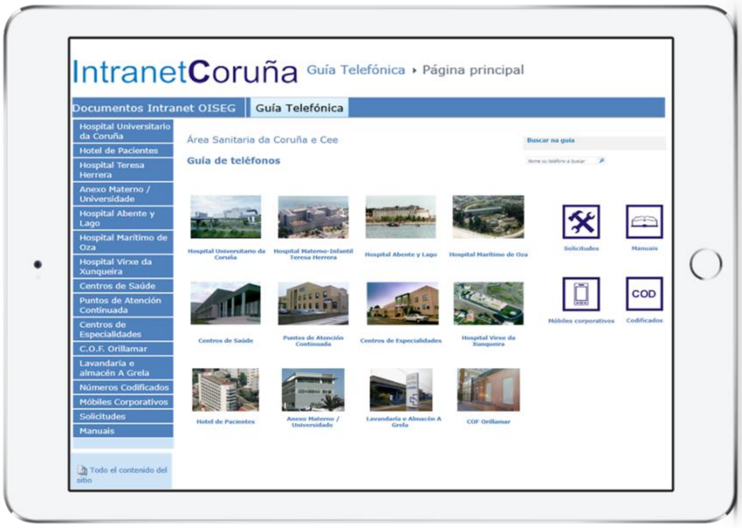
PARA SABER MÁIS

☞ 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 ou por correo postal.

☏ Comunicacións:
981-178270

295618 / 295613

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

Espazo do profesional

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

981176248 ou ext. 291033

981176563 ou ext. 291064

981178147 ou ext. 291004

981178296 ou ext. 291021

PARA SABER MÁIS

☞http://espazodoprofesional.xxiac.es

☞ Formularios – Espazo do profesional (xxiac.es):

☞ Guía permisos FIDES (xxiac.es)

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

☞ 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:

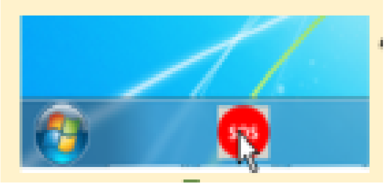
- Datos de contacto da Unidade de PRL da ASACEC
- Violencia no traballo, que inclúe, entre outros documentos, o Plan específico de violencia externa (PEVE) da área e o formulario de comunicación destes incidentes de violencia.
- Información sobre riscos específicos (de seguridade, químicos, biolóxicos,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



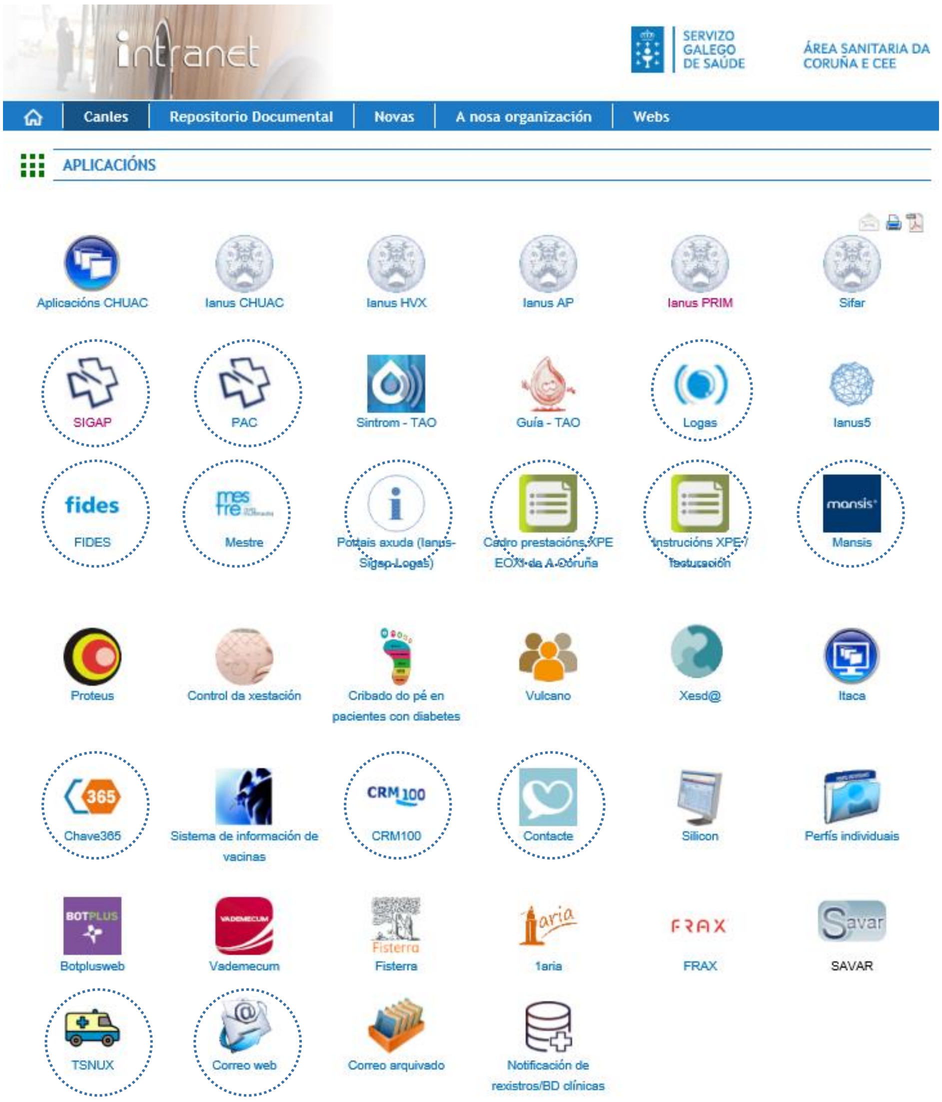
ACUDE é unha aplicación, dispoñible na barra do escritorio do computador, que permite enviar un aviso aos profesionais próximos para solicitar axuda en caso de atoparse nunha situación de risco. O seu obxectivo é aumentar a seguridade dos profesionais no seu posto de traballo, permitindo controlar con 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.).



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.xapco@sergas.es

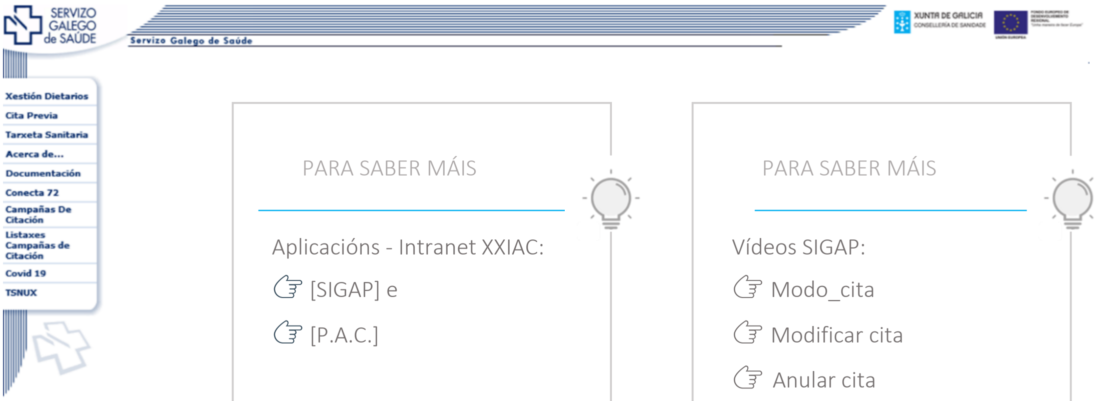
CONTACTE a: Subideccion.humanizacion.asacec@sergas.es

CRM100 a: soporte.implantación@sergas.es

SIGAP
PAC

SIGAP | PAC

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



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 asistencias 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	**Matrona**	Trabajadora
Justif. Ausencia	Electro	Citología	**Dentista**
Resultado	Vacuna	Embarazo	Dental
Informe	Analítica	Clases prep.	Moa
Ausencia Mot.			

PARA SABER MÁIS

☞ XIDE - Documentos consolidados (sergas.local)

☞ Aclaración citación dobre en XIDE (pdf)

☞ACLARACION_MOTOR_DE_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)

OFICINA CENTRAL TS (Santiago de Compostela)

Tamén chamada UAT (Unidade de Apoio a tarxeta).

Localizada no Servizo de Tarxeta Sanitaria e Acreditación Persoal, dependente da Subdirección Xeral de Planificación Sanitaria e Aseguramento, da Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Sanidade

🕐 Horario de Atención: de luns a venres de 08h00 a 21h00.

☎ Atención a Centros: 981 569 590
☎ Atención á Cidadanía: 981 569540

✉ tarxeta.sanitaria@sergas.es

Enderezo postal:
CONSELLERÍA DE SANIDADE
SDX PLANIFICACIÓN SANITARIA E ASEGURAMENTO
SERVIZO DE TARXETA SANITARIA E ACREDITACIÓN PERSONAL
Edf. Admo. San Lázaro, s/n
15771 Santiago de Compostela

UNIDADE PROVINCIAL DE TS

Tamén chamada Oficina Periférica de Tarxeta

É de ámbito provincial e dependente da Consellería de Sanidade

🕐 Horario de Atención: de luns a venres de 08h00 a 15h00.

☎ 981 15-56 05
☎ 981 15 56 08
☎ 981 15 56 66 para trámites de estranxeiros (NA)
☎ 981 15 59 82 para trámites de tarxeta (TS1-TS3-4)

✉: dtsan.dlc@sergas.es

🖷 981 15-58-69

Enderezo postal:
XEFATUA TERROTIROAL DA CONSELLERIA DE SANIDADE
UNIDADE PROVINCIAL DE TARXETA
Durán Loriga, 3-1ª planta
15003 A Coruña

SECCION TS-ASACEC

Coordina as "unidades de tramitación de Tarxeta" emprazadas nos centros de saúde da área.
Depende da Dirección de Atención Primaria da ASACEC

🕐 Horario de Atención: de luns a venres de 08h00 a 15h00.

☎ 981 21 91 21 (ext 297101
☎ 981 21 91 13 (ext 297103)

✉: tarxeta.coruna@sergas.es

🖷 981 21 91 19

Enderezo postal:
ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE
SECCIÓN DE TARXETA SANITARIA
Edificio Hotel de Pacientes, planta baixa. As Xubias de Arriba, 84
15006 A Coruña

SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

Cadro prestacións XPE EOXI da Coruña

Instrucións XPE / facturación

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.

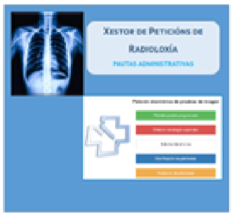
PARA SABER MÁIS

- Aplicacións - Intranet XXIAC
- Manual de usuario Gestor de Peticiones electrónicas (XPE)
- Cuadro de prestaciones XPE del ASACEC
- Guía de citaciones para AP - excepciones al XPE

PARA SABER MÁIS

- Sistema de extracción de sangue laboratorio de Área.

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

Accede á documentación na intranet Sergas (Solicitude de radioloxía - Intranet) e na intranet ASACEC (Procedementos, vías clínicas, protocolos, instrucións, guías clínicas - Intranet XXIAC):

- Xestor de Peticións de Radioloxía. Manual Usuario Atención Primaria.
- Circuíto de solicitude de radioloxía simple urxente en Atención Primaria en ASACEC.
- Xestor de Peticións de Radioloxía. Pautas administrativas

CRM100

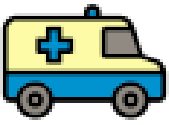
O sistema CRM100 permite devolver a chamada aos usuarios que tentan establecer contacto co centro de saúde, mentres están ocupadas as liñas. O funcionamento é moi sinxelo, cando as liñas están ocupadas, tras catro tons salta unha mensaxe que informa que a chamada será contestada inmediatamente. Se en 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.

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. Ademáis, 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 del programa que se aplica especificamente aos usuarios Administrativos, tanto dun servicio 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.

☞ Video 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

SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

CONECTA 72

O programa “CONECTA 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 coidados.

PARA SABER MÁIS

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

CONTACTE

Reclamacións – suxestións- aportacións

Contacte

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.

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], indicando nome e apelidos, DNI, centro de destino e nome de usuario/a.

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

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 - Busca de Google (sergas.local)

PARA SABER MÁIS

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

Pasos para registrar una solicitud de material

- ◀Video▶ Introducción a LOGAS
- Consulta do catálogo de artículos 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

PROCEDEMENTO DE XESTIÓN DE SOLICITUDES DE DOCUMENTACIÓN CLÍNICA DA ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

DISTRIBUCIÓN:

MODIFICACIÓNS:

ACTUALIZACIÓN	DATA	DESCRICIÓN
0	[illegible]	[illegible]
1	[illegible]	[illegible]
2	[illegible]	[illegible]
3	[illegible]	[illegible]

ELABORADO e REVISADO

APROBADO

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 folla 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, 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:

- Ortoprótesis: 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

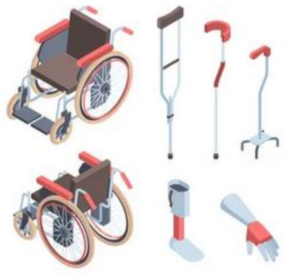
Servizo de Ortoprótese e Reintegro de Gastos
Hospital Abente y Lago
Paseo Sir John Moore, núm. 2 – 1º •15001 A Coruña

☎ 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 Solicitude 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. 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

Fax: 981 178550

✉ 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 coorporativa [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

☞. Destrución de documentación con datos de carácter persoal

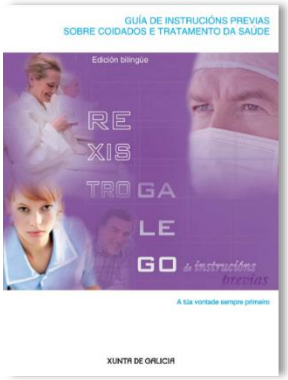
Atención transfronteriza e Comunidade Autónoma Galega

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 INSTRUCIÓNS 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 cíta 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 solicitude 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.

Prescrición: selos médicos e talonarios de receitas

A prescrición 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 prescrición en receita oficial en talonario papel.

PARA SABER MÁIS

☞ Receita electrónica do Sistema Nacional de Saúde

☞ Prescrición e dispensación en UE

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).

PARA SABER MÁIS

☞ Solicitude de uso de talonarios de receitas oficias do SERGAS en formato papel

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.

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 prescritor debe firmar a recepción do devandito selo, comprometéndose a devolvelo cando cese.

Talonarios de receitas:

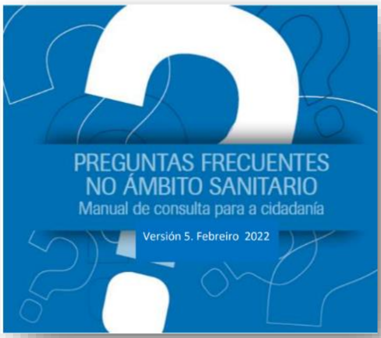
Os talonarios son persoais e intransferibles. Unha vez no poder do facultativo, este será o responsable do seu uso e custodia.

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

> PARA SABER MÁIS
>
> ☞ Petición talonarios receteitas

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

SERVIZO GALEGO DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

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:

  ◦ Prevención 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 sinale 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

Notas

Notas

SERVIZO
GALEGO
DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA DA
CORUÑA E CEE