

Tema 1. O persoal administrativo dos centros sanitarios.

Funcionamento das institucións sanitarias: Atención hospitalaria de saúde. Servizo de Admisión e Documentación Clínica. Autonomía do paciente e dereitos e deberes en materia de información. Protección de datos. O Consentimento informado. O servizo de Atención ao Paciente.

ÍNDICE TEMA 1

O PERSOAL ADMINISTRATIVO DOS CENTROS SANITARIOS.....	3
Funcións dos grupos administrativos.....	4
FUNCIONAMENTO DAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS.....	6
Atención hospitalaria de saúde.....	8
SERVIZO DE ADMISIÓN E DOCUMENTACIÓN CLÍNICA.....	11
Funcións do servizo de admisión e documentación clínica.....	12
1 – Admisión de hospitalización.....	14
2 – Admisión de urxencias.....	15
3 – Cita previa.....	16
4 – Lista de espera.....	19
5 – Arquivo de historias clínicas.....	21
6 – Documentación clínica.....	27
AUTONOMÍA DO PACIENTE E DEREITOS E DEBERES EN MATERIA DE	
INFORMACIÓN.....	31
Protección de datos.....	34
O consentimento informado.....	38
O SERVIZO DE ATENCIÓN Ó PACIENTE.....	40

O PERSOAL ADMINISTRATIVO DOS CENTROS SANITARIOS:

Os **centros sanitarios** teñen profesionais que realizan as **funcións administrativas**.

Son funcións como dar unha cita médica ou facer un informe médico.

Centro sanitario: son edificios onde traballan profesionais que coidan a saúde dos cidadáns.

As funcións administrativas realízanas os profesionais que están nos grupos administrativos dos centros sanitarios.

Funcións administrativas: son todas as tarefas de oficina que permiten que funcionen ben os centros sanitarios.

Os centros sanitarios teñen 4 grupos administrativos

- Grupo Técnico
- Grupo de Xestión
- Grupo Administrativo
- Grupo Auxiliar

Funcións dos grupos administrativos

Os profesionais de cada grupo teñen as seguintes funcións:

Grupo Técnico

Os profesionais do grupo Técnico teñen as funcións de nivel superior que lles manda a Dirección do Centro.

Grupo de Xestión

Os profesionais do grupo de xestión fan funcións de apoio ao grupo Técnico. Tamén fan funcións que o grupo Técnico lles **delegue**.

Delegar: é cando unha persoa mándalle a outra facer algunha das súas funcións.

Grupo Administrativo

Os profesionais do grupo Administrativo fan **funcións de xestión**. Son as funcións que non fan o grupo Técnico nin o grupo de Xestión.

Funcións de xestión: é realizar todos os trámites para resolver unha tarefa administrativa.

Grupo Auxiliar

Os profesionais do grupo Auxiliar

teñen as seguintes funcións:

1 – Facer as tarefas administrativas.

Por exemplo, atender o teléfono ou archivar documentos.

2 – Funcións de secretaría de planta e servizos.

Por exemplo, dar unha cita médica

a un paciente ingresado.

3 - Preparación e tratamento dos datos para a informática.

FUNCIONAMENTO DAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS.

O Servizo Galego de Saúde organízase en:

- Áreas sanitarias.
- Distritos sanitarios.
- Zonas sanitarias.

O Servizo Galego de Saúde ten 7 Áreas Sanitarias:

- Área Sanitaria de Ferrol.
- Área Sanitaria da Coruña e Cee.
- Área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza.
- Área Sanitaria de Lugo, A Mariña e Monforte de Lemos.
- Área Sanitaria de Ourense, Verín e O Barco de Valdeorras.
- Área Sanitaria de Pontevedra e O Salnés.
- Área Sanitaria de Vigo.

Cada Área sanitaria ten hospitais e/ou **complexos hospitalarios** para atender a atención sanitaria especializada.

Por exemplo a área Sanitaria da Coruña-Cee ten un complexo hospitalario no concello da Coruña e un hospital no concello Cee.

Complexo Hospitalario:
está formado por un ou máis edificios onde atenden a pacientes.



Este é un mapa dos hospitais e complexos hospitalarios do Servizo Galego de Saúde.

Atención hospitalaria de saúde

A atención hospitalaria é unha atención sanitaria máis especializada.

Esta atención dáse nos hospitais.

A atención hospitalaria é diferente

en función das características do paciente e a súa enfermidade.

A atención hospitalaria especializada pode prestarse en:

- Consultas externas especializadas.
- Hospitais de día.
- Réxime de hospitalización .
- Atención á saúde mental.
- O servizo de Urgencias.

Consultas externas especializadas.

Nas consultas externas

a atención é en réxime ambulatorio.

Réxime ambulatorio quere dicir que

o paciente acode á consulta especializada

e regresa ao seu domicilio.

Hospital de día

O hospital de día é un centro sanitario

no que o paciente está

un número de horas determinado.

O paciente vai ao centro sanitario

para recibir un tratamento especializado.

O finalizar a atención sanitaria,

volve á súa casa.

Hospitalización

Hospitalización é o internamento

dun paciente enfermo ou ferido,

nun centro hospitalario.

O paciente hospitalizado

está ingresado no Hospital

o tempo necesario para recuperar a súa saúde.

Cando o paciente ingresado recupera a súa saúde

dáselle o alta hospitalaria

e volve á súa casa.

Atención á saúde mental

As unidades de saúde mental
atenden ás persoas
con trastornos da saúde mental.

Servizo de Urgencias

O servizo de Urgencias
encárgase da atención sanitaria urxente.
Este servizo funciona as 24 horas do día
e todos os días.

As persoas que acoden ao servizo de Urgencias
presentan problemas de saúde ou feridas
que non poden esperar.

SERVIZO DE ADMISIÓN E DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

O Servizo de Admisión e Documentación Clínica

é o servizo que recibe, identifica e rexistra aos pacientes.

Tamén dan un número de Historia clínica,

a cada paciente.

Este servizo atende aos pacientes que veñen ao Hospital

para hospitalización, cirurxía, consultas ou **probos diagnósticos**.

Probos diagnósticos: son as probas que permiten identificar unha enfermidade. Un exemplo de proba diagnóstica é unha radiografía.

O Servizo de Admisión e Documentación Clínica

é un **servizo non asistencial**.

Servizo non asistencial: os servizos non asistenciais están de apoio na atención aos pacientes.

Os profesionais do Servizo de Admisión e Documentación Clínica son:

- Persoal médico de Admisión e Documentación Clínica.
- Persoal auxiliar da función administrativa.
- Persoal de enfermería.
- Persoal celador

Funcións do Servizo de Admisión e Documentación Clínica

As funcións máis importantes son:

- Rexistrar na aplicación informática do Servizo Galego de Saúde aos pacientes que acoden por primeira vez.

A aplicación informática do Servizo Galego de Saúde é o Sistema de Información Hospitalaria de Galicia.

As súas siglas son **SIHGA**.

Esta aplicación xestiona os ingresos, as altas, a lista de espera e as consultas externas.

- Actualizar os datos dos pacientes que xa están rexistrados na aplicación informática.

Por exemplo, comprobar que o número de teléfono e a dirección do paciente sexan os correctos.

- Organizar os ingresos dos pacientes para hospitalización e intervención cirúrxica.

- Organizar aos pacientes que acoden ás consultas externas.

Por exemplo, unha cita co especialista de ollos, no Servizo de Oftalmoloxía.

- Organizar aos pacientes

que acoden a realizar probas diagnósticas.

Por exemplo, unha radiografía ou unha análise de sangue.

- Rexistrar os pacientes atendidos en Urgencias.

- Xestionar os traslados e as altas dos pacientes.

- Xestionar as camas do centro.

- Xestionar o arquivo das historias clínicas.

Tamén xestiona os préstamos e as devolucións de historias clínicas ao Arquivo Central.

O Servizo de Admisión e Documentación Clínica ten as seguintes unidades administrativas para realizar as súas funcións:

1. Admisión de Hospitalización.
2. Admisión de Urgencias
3. Cita Previa
4. Lista de Espera
5. Arquivo de Historias Clínicas
6. Documentación Clínica

1 – Admisión de hospitalización

A unidade de Admisión de Hospitalización fai os ingresos e as altas dos pacientes.

Os profesionais da unidade de Admisión de Hospitalización fan todas as xestións que necesita un paciente cando está ingresado.

As funcións máis importantes dos auxiliares administrativos, nas unidades de admisión de hospitalización, son:

- Identificar ao paciente cando vai ao centro.
O paciente debe presentar a tarxeta sanitaria, e o Documento Nacional de Identidade.
- Xestionar o alta cando abandona o centro.
- Xestionar o traslado a outro centro, cando sexa necesario.
- Atender ás persoas que se interesen polo paciente.

2 – Admisión de urxencias

A unidade de Admisión de Urxencias fai os ingresos e altas dos pacientes do Servizo de Urxencias.

Os profesionais que traballan na unidade de Admisión de Urxencias atenden aos cidadáns que necesitan unha atención médica urxente.

As funcións máis importantes dos profesionais auxiliares administrativos, nas unidades de admisión de urxencias son:

- Identificar o paciente.
- Rexistrar o paciente.
- Preparar a documentación do paciente.
- Informar a persoas e familiares do paciente.
- Emitir xustificantes do tempo que está o paciente en Urxencias.
- Localizar historias clínicas do Arquivo.
- Facilitar o traslado do paciente cando require Ambulancia.

3 - Cita previa

A atención especializada nos Hospitais é o segundo nivel de atención médica.

Os pacientes que acoden á unidade de cita previa hospitalaria veñen dos centros de Atención Primaria ou do Servizo de Urxencias.

Citas médicas. Primeiras consultas. Revisións. Probas diagnósticas.

As citas médicas poden ser:

- Citas de primeira consulta
- Citas de revisión
- Citas para probas diagnósticas

Citas de primeira consulta.

As citas de primeira consulta son para os pacientes novos.

Son os que van ao médico especialista por primeira vez.

Hai dous tipos de citas para pacientes novos.

- Primeiras citas **preferentes**
- Primeiras citas normais

Citas preferentes: por que o manda o médico teñen que citarse canto antes.

Citas de revisión.

As citas de revisión son para os pacientes que van cando o médico especialista indícalle que ten que volver para ver resultados de probas.

Tamén son citas de seguimento da súa enfermidade.

Citas para probas diagnósticas

As citas para probas diagnósticas son para os pacientes que o médico lles indica unha ou máis probas diagnósticas.

Un paciente pode pedir cita para unha ou varias probas diagnósticas á vez.

Probas diagnósticas: son probas que axudan a valorar unha enfermidade.

As probas que máis se tramitan.

no servizo de cita previa son:

- Análise de sangue e ouriños.
- Electrocardiograma.
- Radiografías.

As funcións máis importantes

dos profesionais auxiliares administrativos

na unidade de cita previa son:

- Xestionar a axenda de citas da consulta.
- Identificar o paciente e comprobar que está na lista de pacientes citados na consulta.
- Rexistrar o paciente.
- Preparar a documentación do paciente.

4 - Lista de espera

A unidade de Lista de espera do Servizo de Admisión e Documentación clínica xestiona:

- A lista de espera cirúrxica.
- A lista de espera de consultas externas.
- A lista de espera de realización de probas diagnósticas.

Lista de espera cirúrxica

A lista de espera cirúrxica

inclúe aos pacientes que están a esperar para unha intervención cirúrxica.

Por exemplo

Téñome que operar dos ollos

e estou na lista de espera de Oftalmoloxía.

Os pacientes que están en lista de espera cirúrxica,

poden causar baixa polos seguintes motivos:

- Pola realización da intervención cirúrxica.
- Pola vontade do paciente de saír da lista de espera.
- Por criterio médico que desaconselle a intervención.
- Por falecemento do paciente.

Lista de espera de consultas externas

A lista de espera de consultas externas inclúe aos pacientes que están a esperar para unha consulta nova de atención especializada.

Por exemplo

O meu médico de familia considera que teño que ser valorado por un traumatólogo e teño que pedir cita para o Servizo de Traumatoloxía.

Lista de espera de realización de probas diagnósticas

A lista de espera de realización de probas diagnósticas inclúe aos pacientes que están a esperar para facer unha proba diagnóstica.

Por exemplo

O traumatólogo me pide unha radiografía da cadeira, e paso á lista de espera para realizar a radiografía.

A radiografía é unha proba diagnóstica.

5 – Arquivo de historias clínicas.

A historia clínica

A historia clínica dun paciente está formada por toda a **documentación clínica** da súa enfermidade.

Todos os pacientes atendidos nun centro sanitario teñen unha historia clínica.

Cada paciente ten unha historia clínica única.

Cada historia clínica ten un número.

A historia clínica dun paciente pode estar en soporte papel e en soporte informático.

O Servizo Galego de Saúde ten historias clínicas en formato papel e en soporte informático.

Documentación clínica: a documentación clínica dun paciente é calquera información sobre a súa enfermidade.

Aplicación informática IANUS.

A aplicación IANUS
é o soporte informático
para a historia clínica electrónica
no Servizo Galego de Saúde.



A historia clínica electrónica garante
a seguridade e a privacidade
da información dos pacientes.

Na historia clínica electrónica
están os estudos de Radioloxía,
os resultados das Análises Clínicas
e os informes médicos de cada paciente.

Na historia clínica electrónica
está o tratamento e as medicinas
que necesita o paciente.

Á historia clínica só poden acceder
as persoas autorizadas.

As persoas autorizadas
teñen un usuario e un contrasinal para
acceder á aplicación **IANUS**.

Na aplicación informática queda rexistrada cada consulta da historia clínica electrónica.

Na Historia Clínica electrónica queda rexistrado:

- Quen entrou.
- Que historia clínica consultou.
- O día que entrou.
- A hora en que entrou.
- O apartado da historia clínica que consultou.

Un profesional sen autorización non pode acceder ás historias clínicas de pacientes aínda que sexan familiares ou amigos.

Entrar nunha historia clínica dun paciente sen autorización ou xustificación é unha falta moi grave.

O arquivo de historias clínicas

O arquivo de historias clínicas

é o lugar onde se arquivan as historias clínicas que están en formato papel.

O arquivo ten que estar ordenado

para que as historias clínicas sexan fáciles de atopar.

A historia clínica é onde se garda toda a documentación clínica e as probas sobre a saúde dun paciente .

A documentación clínica dun paciente

ten que levar o seu número de historia clínica.

A historia clínica garante

unha asistencia adecuada ao paciente.

As historias clínicas no arquivo

teñen que ter garantida

a súa seguridade, a súa correcta conservación

e a recuperación da información.

Arquivar: gardar documentos nun arquivo.

Préstamos das historias clínicas

O préstamo de historias clínicas é a saída temporal, da historia clínica dun paciente do Arquivo de historias clínicas.

Os préstamos das historias clínicas poden ser por dous motivos:

- **Por motivos asistenciais de saúde.**

O préstamo por motivos asistenciais é cando se necesita a historia clínica para un paciente que ingresa no centro, acode a urxencias ou a consultas externas.

- **Por motivos non asistenciais.**

O préstamo por motivos non asistenciais é cando se necesita para outras actuacións.

Por exemplo:

un paciente pon unha **demanda xudicial** e o xuíz pide a historia clínica.

Demanda xudicial: unha demanda é iniciar un proceso xudicial para exercer un dereito.

Os profesionais que traballan no arquivo,
organizan a saída de historias clínicas.

Tamén aseguran a devolución

das historias clínicas

que se atopan en préstamo.

O auxiliar administrativo

só pode acceder aos datos das historias clínicas

relacionados coas súas propias funcións.

Os profesionais que acceden

á historia clínica dun paciente

teñen o deber de secreto profesional.

Tipos de arquivos.

Os arquivos poden ser de dous tipos

- Arquivo activo.

O arquivo activo contén as historias dos pacientes

que poden ser utilizadas en calquera momento.

- Arquivo pasivo.

O arquivo pasivo contén

as historias dos pacientes falecidos.

Tamén se chama arquivo histórico.

Funcións do profesional auxiliar administrativo

As funcións máis importantes

dos auxiliares administrativos

na unidade de Arquivo de historias clínicas son:

- Gardar as historias clínicas
- Prestar e recoller as historias clínicas.
- Seguimento das historias clínicas prestadas.
- Manter e gardar a documentación clínica en soporte papel no cartafol da súa Historia clínica.

6 – Documentación clínica

A documentación clínica é calquera información

dun paciente,

canto o atenden pola súa enfermidade

ou por un accidente.

A documentación clínica que imos ver é:

- O informe de alta
- O certificado médico
- Outra documentación sanitaria

O informe de alta

O centro sanitario debe dar un informe de alta ao paciente cando finalice un proceso asistencial.

O informe de alta é un documento, feito por o médico.

No informe de alta deben aparecer estes datos:

- Datos do paciente.

Por exemplo,

o apelido e o nome, a dirección, a idade, e o sexo.

- Un resumo do seu historial médico.
- A actividade asistencial que se lle prestou.

Por exemplo,

a realización dunha análise de sangue.

- O **diagnóstico médico**.
- O tratamento.

Diagnóstico médico: é a identificación dunha enfermidade. Por exemplo, se un paciente ten tose e febre, o diagnóstico médico é unha gripe.

O certificado médico

Os cidadáns poden necesitar nalgún momento un certificado médico.

Por exemplo,

cando se toma posesión dunha praza na Administración pública.

Un certificado médico

é unha declaración escrita dun médico

que certifica o estado de saúde dun paciente

nun momento determinado.

Outros documentos clínicos.

Na historia clínica hai outros documentos clínicos.

Os documentos clínicos máis comúns son:

- Follas de interconsulta.

É un documento sanitario

no que un médico

solicita consulta a outro médico

sobre un paciente determinado

- Follas de consentimento informado.

É un documento sanitario

que informa sobre os riscos

dunha operación.

- Follas de valoración da enfermería.

É un documento sanitario
de valoración dun paciente.

Esta valoración faina
o persoal de enfermería.

- Follas de probas complementarias.

É un documento sanitario
para pedir probas que axudan
ao tratamento ou diagnóstico do paciente.

AUTONOMÍA DO PACIENTE E DEREITOS E DEBERES DO PACIENTE EN MATERIA DE INFORMACIÓN

Unha lei regula a **autonomía** do paciente e os dereitos e deberes en materia de información e documentación clínica.

Principios.

Os **principios** máis importantes da lei son:

- O paciente ten o deber de contar a verdade sobre o seu estado de saúde.
- Hai que ter sempre o consentimento do paciente para calquera actuación de sanidade.
- O paciente ten dereito a decidir entre as opcións clínicas dispoñibles.
- O paciente ten o dereito de negarse a un tratamento.

Autonomía: capacidade das persoas para tomar decisións.

Principios dunha lei: son as bases dunha lei.

- Calquera profesional que atenda a un paciente está obrigado a gardar silencio.
- Os profesionais están obrigados a respectar as decisións dos pacientes.
- Os profesionais están obrigados a cumprir cos deberes de información aos pacientes.
- Os profesionais están obrigados a atender de maneira correcta aos pacientes.

A información sanitaria ao paciente

Os pacientes teñen dereito a coñecer toda a información dispoñible sobre a súa saúde.

A información debe ser verdadeira, comprensible e adecuada ás súas necesidades.

Os responsables de informar ao paciente son os médicos.

O titular do dereito á información é o paciente.

Isto significa que o paciente é o que debe ser informado polo médico.

O médico pode informar a outra persoa con autorización do paciente.

Dereito á intimidade

As persoas teñen dereito a que os seus datos de saúde sexan **confidenciais**.

Ninguén pode acceder aos datos de saúde, sen autorización da persoa.

Confidencial: é a garantía de que se garda en segredo.

PROTECCIÓN DE DATOS

Un regulamento da Unión europea
marca unhas regras para a protección
de datos persoais das persoas.

Os datos persoais é calquera información
que nos identifica.

Estes son algúns datos que hai que protexer:

- Nome e apelidos
- Número de documento nacional de identidade
- Dirección de casa.
- Imaxes
- Correo electrónico
- Número de teléfono

Protección de datos relativos á saúde.

Os datos de saúde son os datos
sobre a saúde física ou mental dunha persoa.

Nos datos de saúde están incluídos
as probas e diagnósticos dunha persoa.

Un profesional trata datos de saúde:

- Cando consulta a súa historia clínica
- Cando coñece os seus datos polo número de historia clínica.
- Cando recibe resultados de probas diagnósticas.

Os datos de saúde están na categoría
de datos especialmente protexidos.

O tratamento de datos de saúde está prohibido.

O tratamento de datos pódese usar
só en certos casos.

Por exemplo,

cando un xuíz pídeo

ou cando a persoa autoriza a dar os seus datos.

Os profesionais dos centros sanitarios

teñen prohibido dar información de pacientes

sen a súa autorización.

Os profesionais auxiliares administrativos teñen que coñecer como se tratan datos persoais e datos relativos á saúde.

Algúns exemplos:

O auxiliar administrativo non pode dar información a outras persoas, de datos dos pacientes do centro sanitario, sen a súa autorización.

Non se pode dar o seu teléfono, a súa dirección ou a súa idade.

O auxiliar administrativo non pode dar datos dos pacientes que teñan que ver coa súa saúde, sen a súa autorización.

Non se pode dicir que enfermidade ten, nin resultados de probas.

O auxiliar administrativo non pode dar información doutros profesionais sen a súa autorización.

Non se pode dar o seu teléfono, a súa dirección ou calquera dato que identifique a un compañeiro de traballo.

Todos os documentos que teñan identificación de persoas teñen que destruírse nunha destrutora.

O auxiliar administrativo non pode tirar ao lixo sen destruír, documentación que identifique a unha persoa.

O auxiliar administrativo non pode dar datos persoais ou de saúde por teléfono, a persoas descoñecidas.

Por teléfono unha persoa pode enganarnos e mentir sobre quen é.

Lembra que

os datos relativos á saúde dunha persoa están especialmente protexidos.

O CONSENTIMENTO INFORMADO

Unha lei regula o consentimento informado.

O consentimento informado é cando
un paciente acepta facerse unha proba.

É consentimento porque o paciente acepta
que poida ter riscos para a súa saúde.

É informado porque o paciente firma
despois de recibir toda a información.

O médico explica ao paciente
os riscos para a súa saúde
que pode ter facerse a proba

O paciente asina o escrito,
dando o seu consentimento
para a realización da proba.

O paciente decide,
se acepta ou non acepta
a realización da proba.

O paciente debe asinar un escrito
cando rexeita facer a proba.

O escrito se garda na súa historia clínica.

A lei obriga a asinar o consentimento informado
nalgúns casos.

O **representante legal** firma o consentimento informado
cando un paciente está incapacitado para tomar decisións.

Representante legal: é a persoa nomeada polo xuíz para actuar en nome doutra.

O SERVIZO DE ATENCIÓN AO PACIENTE

O Servizo de Atención ao paciente é o responsable de:

- Informar e recibir aos pacientes e os seus familiares
- Atender e tramitar as queixas, reclamacións e agradecementos dos pacientes e os seus familiares.

No Servizo de Atención ao paciente

pode facer as seguintes xestións:

- Solicitar documentación clínica.
O paciente pode solicitar informes médicos, copias de radiografías e outras probas diagnósticas.
- Solicitar cambio de médico especialista.
- Comunicar os posibles problemas en un ingreso ou nunha consulta dun paciente.
- Suxerir melloras.
- Manifestar agradecementos pola atención recibida.
- Solicitar información sobre o centro e as súas normas.

Anexo. Algunhas especialidades médicas. Funcións. Probas diagnósticas máis usadas.

Especialidade médica	Funcións	Probas diagnósticas
Alergoloxía	Os médicos alergólogos tratan a pacientes con alerxias. Unha persoa pode ter alerxia a alimentos e medicamentos.	As probas diagnósticas máis usadas son a probas alérxicas.
Anestesioloxía	O médicos anestésistas tratan aos pacientes antes, durante e despois dunha operación.	
Cardioloxía	Os médicos cardiólogos tratan as enfermidades do corazón.	As probas diagnósticas máis usadas son o electrocardiograma e o ecocardiograma.
Cirurxía	Os médicos cirurxiáns tratan a pacientes mediante operacións. Os médicos cirurxiáns especialízanse segundo o tipo de operacións. Por exemplo Os médicos cirurxiáns que operan o corazón chámanse cirurxiáns cardíacos.	
Dermatoloxía	Os médicos dermatólogos tratan a pacientes con enfermidades de pel.	As probas diagnósticas mais usadas son as probas alérxicas de contacto.
Endocrinoloxía	Os médicos endócrinos tratan enfermidades do sistema endócrino, como a tiroides.	As probas diagnósticas máis usadas son análise de hormonas.
Rehabilitación	Os médicos rehabilitadores axudan aos pacientes para mellorar despois dunha enfermidade nos músculos ou nos ósos.	

Especialidade médica	Funcións	Probos diagnósticos
Dixestivo	Os médicos especialistas no aparello dixestivo tratan a pacientes con enfermidades no aparello dixestivo.	As probas diagnósticas máis usadas son a endoscopia dixestiva, a colonoscopia e a ecografía.
Xinecoloxía	Os médicos xinecólogos son os que tratan o sistema reprodutor da muller.	As probas diagnósticas máis usadas son a ecografía e a mamografía.
Hematoloxía	Os médicos hematólogos tratan as enfermidades do sangue ou dos órganos que interveñen na súa produción.	
Radioloxía	Os médicos radiólogos diagnostican enfermidades a través de raios X ou ondas sonoras. Por exemplo as radiografías ou a resonancia magnética.	
Neuroloxía	Os médicos neurólogos tratan as enfermidades do cerebro.	A proba diagnóstica máis usada é o encefalograma.
Pneumoloxía	Os médicos pneumólogos tratan as enfermidades do aparello respiratorio.	As probas diagnósticas máis usadas son as espirometrías.
Medicina interna	Os médicos de medicina interna tratan todas as enfermidades que pode ter un paciente.	
Oncoloxía	Os médicos oncólogos tratan aos pacientes con tumores malignos.	As probas diagnósticas máis usadas son as biopsias.

Especialidade médica	Funcións	Probas diagnósticas
Oftalmoloxía	Os médicos oftalmólogos tratan aos pacientes con enfermidades nos ollos.	
Traumatoloxía	O médicos traumatólogos tratan aos pacientes con enfermidades ou lesións nos ósos.	
Otorrinolaringoloxía	Os médicos otorrinos tratan as enfermidades do oído, nariz e garganta.	
Pediatría	Os médicos pediatras tratan aos nenos e adolescentes nas súas enfermidades.	
Uroloxía	Os médicos urólogos tratan as enfermidades do ril e dos órganos sexuais masculinos.	A proba diagnóstica máis usada é a ecografía urolóxica.
Reumatoloxía	Os médicos reumatólogos tratan as enfermidades das articulacións.	
Psiquiatría	Os médicos psiquiatras tratan as enfermidades mentais.	

Tema 2. Documentos de uso nas institucións sanitarias. O rexistro. Regras do Rexistro. O rexistro electrónico. Clasificación e Arquivo de documentos.

Todas as referencias do texto a traballadores, cargos e categorías enténdense como xenéricas, sen distinción de sexo, polo que abarcan tanto o xénero masculino como o xénero feminino.

ÍNDICE TEMA 2

DOCUMENTOS DE USO NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS.....	3
Xeneralidades.....	3
Os documentos administrativos.....	3
Tipos de documentos administrativos.....	7
Selos oficiais. Selos electrónicos.....	8
Documentos dos cidadáns.....	12
Os documentos sanitarios.....	13
Documentos clínicos.....	14
Documentos non clínicos.....	15
O REXISTRO.....	16
O Rexistro.....	16
Oficinas de Rexistro xerais.....	17
Oficinas de Rexistro auxiliares.....	17
Presentación de escritos.....	17
Presentar escritos electronicamente.....	18
Presentar escritos de forma presencial.....	19
Presentación de copias. Compulsa de documentos.....	20
Certificados electrónicos.....	21
Regras do Rexistro.....	22
O REXISTRO ELECTRÓNICO.....	25
CLASIFICACIÓN E ARQUIVO DE DOCUMENTOS.....	26
O arquivo.....	26
Arquivar. Concepto.....	27
Tipos de Arquivos.....	28
Arquivos de oficina.....	28
Arquivo central.....	29
Ordenación de expedientes.....	30
Ordenación cronolóxica.....	30
Ordenación alfabética.....	31
Ordenación numérica.....	33

DOCUMENTOS DE USO NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS.

Xeneralidades

Un documento é un escrito que dá información e que serve como proba dalgunha xestión.

Un exemplo de documento é o certificado escolar que demostra que unha persoa superou un nivel de estudos no **sistema educativo** de España.

Sistema educativo: é como se organiza o ensino nun país

Non todos os escritos son documentos.

Por exemplo, un resumo ou uns apuntamentos serven de axuda para crear un documento pero non son documentos.

Os documentos administrativos

Os documentos administrativos son os documentos que emite a Administración Pública.

Os documentos administrativos son a forma habitual que ten a Administración Pública para deixar constancia da súa actividade e comunicar as súas decisións.

Os documentos administrativos forman parte dos expedientes administrativos.

Por exemplo, cada traballador dun centro hospitalario ten no servizo de persoal un expediente administrativo.

A documentación do traballador se garda no seu expediente administrativo.

Os expedientes administrativos poden estar en soporte papel ou soporte informático.

Na Administración Pública unha lei regula os documentos e expedientes administrativos electrónicos.

A lei determina que por regra xeral as Administracións Públicas emitirán os documentos administrativos por escrito e a través de medios electrónicos.

Por exemplo, unha convocatoria para unha oposición publícase no Diario Oficial de Galicia e a través de medios electrónicos.

Requisitos: son unhas condicións necesarias para algo.

Os documentos electrónicos administrativos para ser válidos deben cumprir uns **requisitos**.

Os requisitos mínimos que deben cumprir son:

- a información deberá estar arquivada en soporte electrónico,
- deberá ir asinada electronicamente.

A Administración pública, por regra xeral, deberá trasladar ou comunicar aos destinatarios por medios electrónicos, os documentos electrónicos administrativos.

Formulario: é un modelo de documento.

Un impreso é un **formulario** que ten algunhas partes xa cubertas e outras en branco para que as cubra o interesado.

Un impreso cuberto, asinado e con selo **oficial**

adquire a consideración dun documento.

Por exemplo, unha solicitude asinada polo interesado

e co selo do rexistro de entrada na Administración

é un documento administrativo.

Selo oficial: é un signo que se coloca nos documentos para indicar que son auténticos.



Partes dun documento administrativo

Os documentos administrativos

teñen, polo xeral, 3 partes:

- Encabezado
- Corpo do documento
- Pé do documento

Encabezado: É a parte superior do documento.

No encabezado están:

- O logotipo do órgano administrativo.
- O tipo de documento que é e o asunto que trata.
- O destinatario

Corpo do documento:

No corpo do documento contén os puntos de interese do documento.

Pé do documento:

O pé do documento é a parte final do documento.

Na parte final adoita ir:

- A data
- O cargo do profesional que asina o documento.
- A firma, se non está asinado electronicamente.
- Información de interese para o cidadán.

Tipos de documentos administrativos

Os documentos administrativos máis usados son:

- Resolucións
- Notificacións
- Oficios
- Actas
- Certificados
- Informes

Resolucións	As resolucións son decisións finais dun órgano da Administración.
Notificacións	As notificacións son os documentos polos que se comunica unha decisión adoptada por un órgano da Administración.
Oficios	Os oficios son documentos que utiliza a Administración para comunicar un asunto dun órgano administrativo a outro.
Actas	As actas son documentos que recollen o ocorrido e os acordos que se adoptan nunha reunión de varias persoas.
Certificados	Os certificados son documentos que serven para acreditar un feito. Por exemplo un certificado de asistencia a unha consulta.
Informe	Un informe é un documento no que un órgano administrativo dá unha opinión a outro órgano para poder adoptar unha decisión final ou unha resolución.

Selos oficiais. Selos electrónicos

Os selos oficiais son signos que se colocan nos documentos administrativos para indicar que estes documentos son auténticos.

Os selos oficiais están **normalizados**.

Os documentos administrativos deben levar selos normalizados.


Normalizado: algo que se axusta a unha norma.



Os tipos de selos oficiais máis usados son:

- selo **de pé de firma**
- selo de rexistro de entrada de documentos
- selo de rexistro de saída de documentos
- selo **de compulsa**

Pé de firma: é a parte final dun documento, polo xeral onde vai a data e a firma.

Compulsar: comparar un documento orixinal e a súa copia e acreditar que coinciden.

Selo pé de firma	Este selo utilízase xunto á firma da persoa responsable do órgano administrativo que realiza o documento.
Selo de rexistro de entrada	<p>Este selo utilízase nas oficinas de Rexistros oficiais e rexistran escritos, documentos ou comunicacións dirixidos a un órgano administrativo que os cidadáns presentan a través dunha oficina de Rexistro oficial.</p> <p>O selo deberá ter como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome da oficina de Rexistro que recibe o documento ou documentos. • Data de entrada. A data de entrada é a data que tivo entrada o documento ou documentos na oficina de Rexistro oficial. • Número de rexistro. O número de rexistro é único por cada documento ou documentos e asígnase na oficina de Rexistro oficial. 

<p>Selo de rexistro de saída</p>	<p>Este selo é igual que o de entrada, coa única diferenza que figura a data de saída do documento e o número de rexistro de saída.</p> 
<p>Selo de compulsas.</p>	<p>Este selo utilízase en oficinas de Rexistros oficiais e acreditan que unha copia dun documento é igual ao orixinal que o acompaña. Tamén se chama cotexar unha copia co seu orixinal.</p> <p>O selo deberá ter como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome de la oficina de Rexistro que cotexa o documento ou documentos. • Data de compulsas . A data de compulsas é a data que se realiza a compulsas. • Nome e firma de la persoa responsable da oficina de Rexistro. Debe de figurar a firma de la persoa responsable da oficina de Rexistro que está acreditado para compulsar documentos. 

Os selos serven para dar autenticidade aos documentos administrativos.

É moi importante ter en conta algunhas medidas de seguridade e control.

As medidas de seguridade e control para os selos administrativos son:

- Só a administración do Servizo Galego de Saúde pode ordenar a fabricación dos seus selos.
- Todos os selos están identificados para saber que persoal os está utilizando.
- Cada persoa debe coidar e gardar ben o selo que ten para o seu uso e coidar que outras persoas non o poidan usar.
- Se se perde un selo, débese comunicar inmediatamente ao responsable superior.

Documentos dos cidadáns

Os cidadáns cando teñen que dirixirse aos órganos administrativos, presentan escritos a través das oficinas de Rexistro xeral.

É moi importante recoñecer os tipos de escritos.

Os tipos de escritos que máis presentan os cidadáns son:

- Solicitudes
- Denuncias
- Reclamacións
- Alegacións
- Recursos

Solicitudes	As solicitudes son escritos que os cidadáns dirixen aos órganos administrativos para exercer algún dereito ou para pedir algo do seu interese. Por exemplo. Presentar unha solicitude para participar nunha oposición.
Denuncias	As denuncias son escritos nos que os cidadáns poñen en coñecemento dos órganos administrativos algo que entenden ilegal.
Reclamacións	Las reclamacións son escritos que presentan os cidadáns aos órganos administrativos para que cambien algún acordo que se adopta que entenden é contrario á lei.
Alegacións	As alegacións son escritos que presentan os cidadáns en relación a un asunto en concreto, presentando informes, certificados ou outros documentos que apoien a alegación .
Recursos	Un recurso nun escrito que un cidadán solicita aos órganos administrativos para que se modifique unha resolución ou unha decisión final que adoptase en relación a un asunto en concreto por considerarse que non se axusta á lei.

Alegación: expoñer escritos ou feitos como proba para defender unha causa.

Os documentos sanitarios

Os documentos sanitarios son os que se xeran nos centros sanitarios cando se atende a un paciente.

Os documentos sanitarios poden ser:

- Documentos clínicos
- Documentos non clínicos

Documentos clínicos

Os documentos clínicos son todos os documentos que rexistran datos relacionados coa saúde dun paciente.

O conxunto de todos os documentos clínicos forman a Historia Clínica do paciente.

Os documentos clínicos máis importantes son:

- Informes médicos
- Informes de probas diagnóstica.

Os profesionais sanitarios son os que elaboran os documentos clínicos.

Documentos non clínicos

Os documentos non clínicos son os documentos administrativos que non teñen relación coa saúde do paciente. Por exemplo, un xustificante de asistencia.

O REXISTRO.

O Rexistro

Unha lei regula como os cidadáns deben entregar un escrito dirixido a un órgano administrativo.

As oficinas de Rexistro son las encargadas de recoller os escritos que os cidadáns dirixen aos órganos administrativos.

En cada Administración pública, na web oficial, debe haber un Rexistro Electrónico Único accesible para o cidadán a través de Internet, que se chama Sede electrónica.

As oficinas de Rexistro poden ser:

- Oficinas de Rexistro xerais.
- Oficinas de Rexistro auxiliares

Oficinas de Rexistro xerais

Na Comunidade Autónoma de Galicia existe unha única Oficina de Rexistro Xeral que está situada no Edificio Administrativo de San Caetano en Santiago de Compostela.

Oficinas de Rexistro auxiliares

As oficinas de rexistros auxiliares están noutros organismos administrativos por exemplo na Consellería de Sanidade.

Estas oficinas serven de apoio á Oficina de Rexistro Xeral, e todas dependen da Oficina de Rexistro Xeral.

Presentación de escritos

Os escritos pódense presentar de 2 maneiras:

- Electronicamente
- De forma presencial

Presentar escritos electronicamente

Os escritos pódense presentar electronicamente:

- A través de Internet
- Na oficina de Rexistro electrónico do órgano administrativo ao que vai dirixido o escrito.
- Noutra oficina de Rexistro electrónico doutra Administración.

Todas as oficinas de Rexistro electrónico están comunicadas entre elas.

O envío do escrito é automático ao órgano administrativo que corresponda.

O rexistro electrónico dá un recibo que serve para xustificar que se presentou o escrito.

No recibo figura o nome da oficina do Rexistro,
a data, a hora e un número que é único para cada escrito.

Presentar escritos de forma presencial

Onde se poden presentar os escritos de maneira presencial?

- Nas oficinas de Rexistro de cada Administración.
- Nas oficina de Correos.
- Nas oficinas dos **Consulados de España** no estranxeiro.
- En calquera outro sitio que marque a lei.

Consulado de España: é un órgano administrativo nun país distinto a España que representa á Administración pública española.

Nas oficinas de Rexistro pódese
escanear o escrito que se presenta.

A isto chámase dixitalizar o escrito.

Deste xeito o escrito queda incorporado
ao expediente administrativo electrónico.

A oficina do Rexistro devolve ao cidadán
o escrito orixinal co selo de rexistro
no que figuran os datos da oficina,
a data, a hora e o número único
que identifica o escrito.



Presentación de copias. Compulsa de documentos.

Un documento orixinal é aquel cuxo contido se pode atribuír a un autor e que non expón dúbidas sobre a súa validez xurídica.

Documentos orixinais son por exemplo, os documentos feitos pola propia Administración cando resolve un asunto.

Copia é o documento que reproduce outro que é igual.

A compulsa dun documento.

- O profesional encargado de compulsar documentos cotexa a copia co orixinal.
- Comproba que é o mesmo documento.
- Pon sobre a copia un selo de compulsa.
- Firma no selo co seu nome e apelidos.

Unha copia cotexada indica que esa copia é idéntica ao orixinal.

As copias cotexadas teñen a mesma validez que os documentos orixinais.

Unha copia cotexada non garante que o documento do que se fixo a copia sexa auténtico.

Non se pode compulsar unha copia dunha copia cotexada.

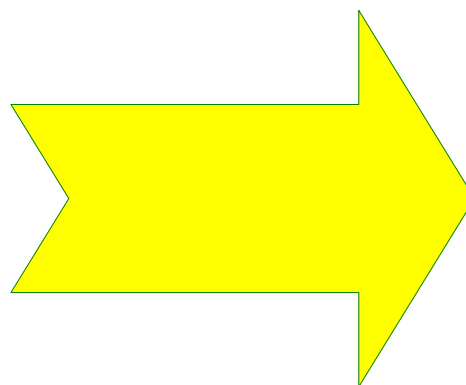
Só se pode compulsar dun documento orixinal.

Certificados electrónicos

Verificar: comprobar que unha cousa é certa

Os documentos asinados electronicamente son documentos orixinais.

A sinatura electrónica, aparece no lateral ou na parte inferior do documento e contén un código que permite **verificar** se un documento é auténtico.



Exemplo dunha sinatura electrónica

Documento asinado dixitalmente por:
Nombre de la persona que firma el documento (02/01/2023 23:04)
<https://sede.xunta.gal/cve?idcve=SAC-C4G4-BOAH-OF4O-TEK4-XW2S-K4HH-9167-2697-0421-20>



Regras do Rexistro

Os escritos que presentan os cidadáns aos órganos administrativos deben axustarse a unhas regras.

Un profesional auxiliar administrativo que desempeña as súas funcións nunha oficina de Rexistro debe saber as regras para admitir os escritos que achegan os cidadáns.

Autenticidade: que é auténtico, ten valor oficial.

As regras máis importantes son:

- O cidadán debe achegar os escritos segundo o que di a norma.
- O cidadán pode achegar calquera outro escrito que estime conveniente.
- É responsabilidade do cidadán a **autenticidade** dos escritos que rexistra.
- Os escritos rexistrados poden ser orixinais ou copias cotexadas.
- Os escritos remitidos por burofax, fax ou telegrama rexístranse igual que os escritos presentado persoalmente.
- Os folletos de propaganda non se rexistran.

- Os paquetes non se rexistran. Rexístrase o escrito que os acompaña.
- Os documentos anexos dun escrito non se rexistran.
- Os escritos **anónimos** non se rexistran.

Anónimo: que o autor do escrito é descoñecido.

Un profesional auxiliar administrativo que desempeñe as súas funcións nunha oficina de Rexistro, debe saber os pasos para rexistrar un escrito dirixido a un órgano administrativo.

Os pasos para rexistrar un escrito

no rexistro presencial son:

Paso 1º: O profesional recibe o escrito que presenta o cidadán.

Paso2º:

- No rexistro presencial sen certificado electrónico o cidadán deberá presentar o orixinal e unha copia do escrito. Na copia pónselle o selo de Entrada no que figura a data e o número único de rexistro que leva o cidadán.

- No rexistro presencial que teña certificado electrónico digitalízase o escrito e imprímese o recibo que se adxunta ao escrito e devólveselle ao cidadán.

Paso 3º :

- No rexistro presencial sen certificado electrónico, anótase no programa informático da oficina do Rexistro os datos persoais do cidadán, un pequeno resumo do seu contido e o órgano administrativo ao que vai dirixido.
Cando un escrito ten o seu destino no mesmo órgano administrativo o profesional envía o escrito ao lugar ao que vai dirixido.
Cando un escrito ten o seu destino noutro órgano administrativo o profesional deberá remitir o escrito cun oficio e rexistro de Saída ao outro órgano administrativo de destino.
- No rexistro presencial con certificado electrónico anótase no programa informático da Sede electrónica única da Xunta de Galicia os datos do cidadán que envía o escrito, un resumo do que contén o escrito e o órgano administrativo ao que vai dirixido.

O REXISTRO ELECTRÓNICO

O rexistro electrónico da Xunta de Galicia é o instrumento para que os cidadáns presenten escritos por vía electrónica.

O rexistro electrónico da Xunta de Galicia é único, é gratuíto, e pódeo usar calquera cidadán.

Os cidadáns interesados en usar o rexistro electrónico da Xunta de Galicia deber entrar na internet, na dirección <https://sede.xunta.es>.

O uso do rexistro electrónico é voluntario para os cidadáns.

As normas regulan en que casos é obrigatorio presentar escritos por rexistro electrónico.

No rexistro electrónico pódense presentar escritos todos os días do ano e durante as 24 horas do día.

CLASIFICACIÓN E ARQUIVO DE DOCUMENTOS

O arquivo

O arquivo é o lugar físico no que se gardan os expedientes administrativos.

Os expedientes administrativos son todos os documentos ordenados e gardados sobre un determinado asunto.

Por exemplo, o expediente administrativo dun cidadán que participa nunhas oposicións, está formado polos documentos achegados para acreditar todos os seus méritos.

O arquivo adoita ser unha habitación especial que está nos edificios dos órganos administrativos, nas que hai medidas de seguridade para evitar que se perdan os documentos dos expedientes administrativos.

É moi importante que os documentos dos expedientes administrativos gárdense e protexan durante tempo.

Os documentos poderían ser necesarios para consultalos e obter copia deles, por exemplo cando o pide un xuíz.

Arquivar. Concepto

Que é arquivar?

2 definicións:

- Arquivar documentos é a tarefa de gardar os documentos nos expedientes administrativos.
- Arquivar é levar os expedientes administrativos ao local onde está o arquivo.

Tipos de Archivos

É moi importante gardar e conservar os documentos que forman o expediente administrativo.

Os tipos de arquivos son 2:

- Archivos de oficina
- Archivo central

Archivos de oficina

Nos arquivos de oficina gárdanse os expedientes administrativos que se usan no órgano administrativo e que serven para tomar unha decisión sobre un asunto.

Estes arquivos están nas mesmas oficinas, porque normalmente é necesario consultar con frecuencia estes expedientes.

Estes arquivos adoitan ser armarios grandes e encárganse destes arquivos os profesionais que traballan nese órgano administrativo.

Os expedientes administrativos do arquivo de oficina pásanse ao arquivo central cando se resolven os asuntos que os iniciaron.

Arquivo central

No Arquivo central gárdanse todos os expedientes administrativos que están nos órganos administrativos e que está finalizado o asunto que os iniciou.

Unha lei establece os prazos mínimos de conservación dos expedientes administrativos.

Ordenación de expedientes

Na tarefa de archivar documentos é necesario establecer criterios de ordenación.

Un arquivo será **eficaz** cando se atopa rapidamente o que se busca.

Eficaz: permite obter o resultado esperado.

Ordenación cronolóxica

A ordenación dos documentos polo xeral é por data, tamén se chama ordenación cronolóxica.

No expediente administrativo vanse ordenando os documentos por data de entrada.

Os documentos máis antigos van ao final.
Os documentos máis recentes ao principio.

A ordenación dos expedientes administrativos polo xeral é a ordenación alfabética.



Ordenación alfabética

Na ordenación alfabética

séguese a orde do alfabeto español.

As regras para ordenar alfabeticamente son:

1º Carreira Profesional

2º Resolucións

3º Sentenzas

- A ordenación alfabética realízase letra por letra.

Primeiro ordénase pola primeira letra que é a letra C

Segundo ordénase pola segunda letra de cada palabra:

o a na palabra catálogos, o h na palabra cheques e a o na palabra contas.

Terceiro pode darse o caso que a segunda letra sexa a mesma en dúas ou máis palabras. Cando se dá este caso úsase a terceira letra.

Exemplo:

1º Catálogos

2º Cheques

3º Contas

- As consonantes dobres ordénanse pola primeira letra, por exemplo a letra -ch- ordénase na c.
- A ordenación alfabética dos nomes das persoas ordénanse por apelidos e nome.

Apellido 1º, Apellido 2º, Nome

Exemplo:

1º Calderón de la Barca, Pedro

2º Chacel Arimón, Rosa

3º Cisneros Campoy, Antonio

Os apelidos e nome das persoas poden ter algunhas dificultades para ordenalos alfabeticamente.

Imos ver algúns exemplos:

Exemplo 1

MANUEL, LAS HERAS REY

Ordénase:

LAS HERAS REY, MANUEL

Exemplo 2

Apelidos compostos unidos por un (-) guión.

Ordénanse despois do último apelido que non ten guión.

DÍAZ ZAPATA, FRANCISCO

DÍAZ-AGUADO, REY, CARMEN

Ordénase:

1º. A última persoa que ten

de primeiro apelido DÍAZ:

DÍAZ ZAPATA, FRANCISCO.

2º. A primeira persoa que ten

o apelidos composto que empeza por DÍAZ:

DÍAZ-AUGADO REY, CARMEN

Ordenación numérica

Chámase ordenación numérica

cando se ordena por números.

Adóitaselle asignar un número

de forma progresiva

a cada persoa, escrito ou asunto.

As historias clínicas arquívanse
cunha ordenación numérica.

Tema 3: Control de acceso, identificación, información, atención e recepción ao paciente. A comunicación: sistemas de comunicación dun centro sanitario. Contacte E-Saúde. Reclamacións e suxestións. Programa “Queres”.

Todas as referencias do texto a traballadores, cargos e categorías enténdense como xenéricas, sen distinción de sexo, polo que abarcan tanto o xénero masculino como o xénero feminino.

ÍNDICE TEMA 3

páx

CONTROL DE ACCESO, IDENTIFICACIÓN, INFORMACIÓN, ATENCIÓN E RECEPCIÓN AO PACIENTE.....	3
Xeneralidades.....	3
A organización na Administración. Servizos e áreas de traballo.....	4
1.- A organización na Administración.....	4
2.-Servizos e áreas de traballo.....	5
Recepción de persoas externas á organización.....	5
1.- Normas de protocolo.....	7
2.- A imaxe corporativa.....	7
3.- Normas de cortesía.....	8
4.- Cultura da empresa.....	8
5.- Características e costumes doutras culturas.....	9
A COMUNICACIÓN: SISTEMAS DE COMUNICACIÓN DUN CENTRO SANITARIO.	
CONTACTE E-SAÚDE.....	10
A comunicación.....	10
O proceso de comunicación.....	10
Niveis de comunicación.....	10
Elementos da comunicación.....	11
Tipos de comunicación.....	13
1.-Comunicación verbal.....	13
2.-Comunicación non verbal.....	15
O uso do teléfono.....	21
Barreiras e dificultades comunicativas.....	25
Escoita activa.....	26
Tipoloxía de usuarios e a súa relación coa prestación do servizo.....	28
Mantemento da contorna física do espazo de acollida.....	30
Contacte E-Saude.....	32
RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS. PROGRAMA “QUERES”.....	36

CONTROL DE ACCESO, IDENTIFICACIÓN, INFORMACIÓN, ATENCIÓN E RECEPCIÓN AO PACIENTE.

Xeneralidades.

Para controlar o acceso, identificar, informar e atender ao persoal visitante, terás que comunicarte coas persoas.

O persoal de servizos xerais debe asegurarse que entende o que necesitan e que eles entenden o que lles explicas.

Debes preocuparte por resolver as súas necesidades de forma correcta.

Utiliza de forma adecuada as normas de cortesía.

Necesitas unha boa **orientación espacial**, atención e **memoria visual**.

Presta atención para realizar ben a tarefa.

Fala de forma clara e con boa actitude.

Debes coidar a túa imaxe.

Unha boa imaxe axuda

a que o paciente se sinta máis cómodo.

Orientación espacial é coñecer as partes do teu centro de traballo e saber desprazarte por el.

Memoria visual capacidade de lembrar obxectos e lugares sen necesidade de apuntalo.

A organización na Administración. Servizos e áreas de traballo.

Debes coñecer a organización da Administración, e as áreas de traballo.

Para poder orientar ao persoal visitante sobre o centro de traballo, necesitas coñecer:

- Onde está cada unha das áreas de traballo e servizos.
- As súas nomenclaturas.
- As persoas que traballan en cada sitio, o cargo e o tratamento.

1.- A organización na Administración.

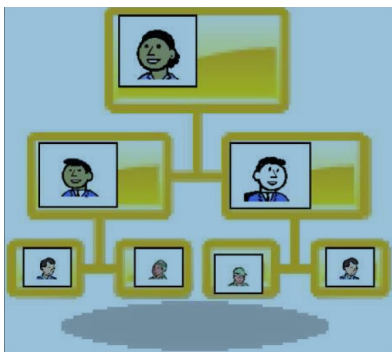
É a coordinación dun grupo de persoas para traballar e lograr o obxectivo que deba cumprir.

Para conseguir esa coordinación

a Administración divide o traballo e as funcións

e ten unha **xerarquía** de autoridade e responsabilidade.

Xerarquía é a orde das persoas segundo a súa importancia.



Unha organización pode representarse a través dun organigrama.

Un organigrama é unha representación gráfica da estrutura dunha organización.

Podemos ver a división do traballo, as posicións que existen e a autoridade.

2.-Servizos e áreas de traballo.

Os Servizos e as áreas de traballo son cada unha das partes das que está composto un centro de atención sanitaria.

Cada Servizo ten unhas actividades, coñecementos, habilidades e **especialistas** diferentes.

Especialistas son as persoas que saben máis dunha actividade.

Os Servizos teñen diferentes postos de traballo.

Cada posto ten unhas actividades diferentes.

Algúns destes postos poden ser:

- Médicos.
- Enfermeiros.
- Persoal de servizos xerais.

Recepción de persoas externas á organización.

Cando unha persoa visitante entra no centro de traballo debes dirixirte a ela para identificala.

Tes que saber cales son as súas necesidades para poder dirixila cara ao lugar onde quere ir.

A visa á persoa do departamento
ao que dirixes a persoa visitante
para que esperen a súa chegada.

As seguintes orientacións pódennche servir para recibir a persoas visitantes:

- Faille unha cálida acollida,
debes ser amable, saudar e presentarte.
Ás veces os pacientes non saben onde teñen que ir.
Ti debes saber orientalos.
- escoita o que a persoa ten que dicir,
e pregunta o motivo da súa visita.
- Tes que dar a información correcta sobre o que che preguntan.
Utiliza unha linguaxe simple.
- Se é un visitante esperado,
comunica ao interesado que o visitante chegou.
Por exemplo, un representante farmacéutico.
Os pacientes con cita non se consideran visitantes esperados.
- Identifica a persoa visitante, oriéntalle e indícalle por onde ten que ir.
Tamén podes acompañala ao lugar da cita ou contacto.
- Controla as saídas das persoas visitantes e despídete de forma amable.

Para desenrolar ben este traballo debes coñecer:

- As normas de protocolo.
- A imaxe corporativa.
- As normas de cortesía.
- A cultura da empresa.
- As características e costumes doutras culturas.

1.- Normas de protocolo.

As normas de protocolo son os tratamentos cos que nos referimos ás diferentes persoas dependendo da situación en que nos atopemos.

Debes actuar e vestirte segundo a situación.

Os tratamentos que máis se utilizan son os sociais:

Señor ou Señora, Don ou Dona.

É importante preguntar que tratamento ten cada persoa no centro de traballo onde vaias.

2.- A imaxe corporativa.

A imaxe corporativa é a imaxe que a organización quere dar.

Con iso transmite, quen é, que fai e como o fai.

Para iso nalgúns traballos esixe a utilización de uniforme ou dalgunha **identificación oficial**.

Debes manter sempre a roupa ou o uniforme ben abrochado e limpo.

Identificación oficial
maneira de sinalar o posto ou o nome dun traballador. Adoita ser cunha tarxeta.

Cando teñas que levar algunha identificación oficial, tes que facelo no lugar e da forma establecida.

3.- Normas de cortesía.

As normas de cortesía son frases ou accións que expresan o respecto cara aos demais e os bos modais. Tratamos a todas as persoas coas normas de cortesía.

No teu traballo terás que utilizar certas normas de cortesía:

- Abrir a porta.
- Saudar con respecto.
Usa as expresións "Bos días", "Boas tardes".
- Antes de preguntar quen é e onde vai di "por favor".
Por exemplo: Por favor, podería dicirme o seu nome?
- Cando te equivoques pide desculpas.
- Deixar saír antes de entrar nunha dependencia.
- Despedirse adecuadamente, con respecto e educación.
- Debes tratar ás persoas visitantes de vostede.

4.- Cultura da empresa.

A cultura da organización é un conxunto de valores e normas que ademais son compartidos e coñecidos por todos os traballadores.

Debes comportarte segundo os valores e normas da organización.

Por exemplo un valor é a eficiencia; facer o teu traballo o mellor posible co mínimo de gasto.

Somos eficientes cando utilizamos o papel polas 2 caras ao facer as fotocopias.

5.- Características e costumes doutras culturas.

Ao atender ao persoal visitante podes atoparte con persoas con diferentes características e costumes.

Poden falar noutra lingua, vestir diferente, ser doutra cultura.

Debes ter en conta estas características ao atendelas.

Pide axuda cando sexas incapaz de comunicarte con eles.

A COMUNICACIÓN: SISTEMAS DE COMUNICACIÓN DUN CENTRO SANITARIO. CONTACTE E-SAUDE.

A comunicación.

Para vivir en sociedade
necesitamos comunicarnos.

Para comunicarnos utilizamos diferentes medios
como xestos, mímica, símbolos, sons e palabras.

O proceso de comunicación.

A comunicación é o proceso de transmitir
información, ideas, pensamentos ou sentimentos
entre 2 ou máis persoas.

A maneira de comunicarnos
depende de onde esteamos ou con quen falemos.

Niveis de comunicación.

Na comunicación entre persoas existen varios niveis:

- Nivel coloquial: tamén se chama nivel familiar.

É o nivel que se utiliza nas conversas cotiás.

Por exemplo, este nivel utilízase cando falamos cun amigo.

- Nivel especializado: é un nivel formal específico.

É o nivel propio de determinadas profesións.

Por exemplo, cando 2 avogados e 1 xuíz falan nun xuízo.

- Nivel estándar: este é o nivel que utilizan os medios de comunicación. Este nivel é formal pero non especializado.

Elementos da comunicación.

Na comunicación interveñen 6 elementos.

Todos eles son importantes.

Deben estar todos os elementos para que haxa comunicación.

Estes elementos son:

1.- O emisor: é a persoa que fala ou escribe.

É a persoa que transmite a mensaxe.

Por exemplo, cando escribes unha carta a un amigo,

ti es o emisor,

ti es a persoa que escribe a carta.

2.- O receptor: é a persoa que escoita ou le.

É a persoa que recibe a mensaxe.

Por exemplo cando un amigo recibe unha carta túa.

Teu amigo é o receptor.

O teu amigo é a persoa que recibe a carta.

3.- A mensaxe: é a información que o emisor
quere comunicar ao receptor.

É como o recado que unha persoa envía a outra.

Por exemplo cando escribes unha carta a un amigo,
o que escribes no papel é a mensaxe.

A mensaxe é o que queres dicirle.

4.- O código: son todos os signos e símbolos
que serven para transmitir a mensaxe.

Para que haxa comunicación

o emisor e o receptor deben utilizar o mesmo código.

Existen moitos códigos cos que nos comunicamos día a día.

O código máis común é o idioma.

5.- A canle: é o medio polo cal a mensaxe do emisor
chega ao receptor.

Por exemplo, a canle utilizada entre 2 persoas
que están moi lonxe é o teléfono.

6.- O contexto: é a situación na que se produce a comunicación.

Por exemplo cando falamos na rúa con alguén.

A rúa é o contexto.

Tipos de comunicación.

Existen 2 tipos de comunicación:

- A comunicación verbal.
- A comunicación non verbal.

1.-Comunicación verbal.

A comunicación verbal é a comunicación na que usamos as palabras para expresarnos.

Hai 3 tipos de comunicación verbal:

- Oral,
- Telefónica,
- Escrita.

Agora imos ver cada unha delas.

Comunicación oral:

Ten lugar cando as persoas falan entre elas.

Todos teñen que utilizar o mesmo código para que haxa comunicación.

Todos deben falar o mesmo idioma.

Comunicación telefónica:

Prodúcese cando as persoas falan a través do teléfono.

O teléfono é un dos medios de comunicación máis utilizado.

O teléfono permite contactar de forma inmediata con outras persoas.

Comunicación escrita:

É aquela na que o medio de comunicación é a escritura.

Entendemos a escritura a través da vista, da lectura.

Algúns exemplos de comunicación escrita son:

as cartas, os telegramas, os anuncios no xornal,

os libros, o correo electrónico, revistas.

Unha vantaxe da comunicación escrita é que se pode gardar e que permanece no tempo.

A comunicación escrita podémola gardar.

Por exemplo, unha carta dun amigo

podemos lela tantas veces queiramos.

Cando escribas utiliza frases e palabras sinxelas.

Escribe de forma clara e breve.

Escribe cousas que poidas cumprir,

cumprir co que dis dá unha imaxe de persoa responsable.

2.-Comunicación non verbal

A comunicación non verbal, é a comunicación que transmitimos a través da linguaxe corporal.

A linguaxe corporal é a linguaxe que comunicamos a través do noso corpo, dos nosos xestos, das nosas posturas.

Cando nos comunicamos unha parte da información que obtemos é a través do que nos di; é dicir, a través das palabras.

Outra parte moi importante da información que obtemos é a través da linguaxe corporal.

A linguaxe corporal pode facer que alguén nos guste ou nos desagrade. Por exemplo unha mirada doutra persoa pode incomodarnos.

Moitas veces o que transmitimos co noso corpo facémolo sen darnos conta.

Na comunicación non verbal é máis difícil enganar que na comunicación verbal.

Coidar a comunicación non verbal

é tan importante como a verbal.

A continuación veremos aspectos moi importantes

a ter en conta na comunicación non verbal.

- A postura.

A postura que temos nunha conversa

expresa os sentimentos que temos cara á outra persoa.

Estes son algúns exemplos de posturas e os seus significados:

Brazos cruzados: actitude de defensa.

Brazos caídos a ámbolos dous lados do corpo: actitude aberta.

- A mirada.

Coa mirada temos moitas posibilidades de comunicación.

Ao escoitar a unha persoa cando fala

debemos mirarlle aos ollos.

O que fala adoita desviar a mirada mentres fala.

Estes son algúns exemplos sobre o significado dalgunhas miradas:

Ollos medio entornados: non interesa a conversa.

Ollos abertos en exceso: pon nervioso ao que te ve.

Baixar a mirada: adóitase facer cando nos fan unha pregunta

que nos pon incómodos.

Podemos dicir que a mirada,
regula o acto de comunicación;
pola mirada podemos dicir se a conversa interésanos.

É fonte de información: as persoas miramos cando nos falan
porque queremos conseguir máis información
que a que escoitamos.

A mirada da outra persoa dános moita información.

Expresamos os nosos sentimentos e emocións.

- Os xestos.

son outro aspecto moi importante
da comunicación non verbal.

Cos xestos as persoas comunicannos moitas cousas.

Canto máis difícil é unha mensaxe
máis xestos utilizamos para comunicala.

As mans, os pés e a cabeza,
producen unha gran cantidade de xestos.

Estes xestos dannos moita información.

Existen 3 tipos de xestos:

1.- Xestos que reforzan a palabra.

Estes xestos aumentan o poder das palabras.

2.- Xestos que expresan sentimentos e emocións.

3.- Xestos que responden a normas sociais.

- O ton de voz:

Hai que falar con voz clara.

A intensidade da voz,

falar máis forte ou máis baixiño,

depende da distancia que existe

entre as persoas que falan.

Entre o emisor e o receptor.

Moitas veces a entoación das palabras

é moito máis importante que o que dicimos.

- Os movementos corporais.

Os movementos corporais

dan moita información na comunicación.

Os movementos corporais

expresan actitudes e sentimentos cara aos demais.

Algúns exemplos de movementos corporais son:

Inclinar o corpo cara á persoa que nos fala
demostra interese e atención.

Cando nos inclinamos cara adiante
significa que estamos receptivos.

Estamos abertos cara á persoa que nos fala.

Inclinar o corpo cara atrás indica desinterese.

Realizar movemento cos ombreiros significa dubidar.

Cando nos rascamos o corpo significa
que non temos ganas.

Ter as costas ríxidas
significa estar nervioso e en tensión.

- A expresión facial.

A expresión facial é a expresión da cara.

A expresión facial é moi importante na comunicación.

Cando falamos por teléfono
perdemos moita información

xa que a outra persoa está fora da nosa vista.

A cara é a principal fonte de información
sobre as emocións.

A cara expresa como sentimos.

Existen 6 emocións que son:

- Alegría
- Sorpresa
- Tristeza
- Medo
- Ira
- Noxo.

Algúns exemplos de expresións faciais

e os seus significados:

Alzar as cellas expresa dúbida,

ou dá máis importancia a unha palabra dentro dunha frase.

Fregarse o nariz significa que non estás de acordo.

Engurrar a fronte, arquear as cellas

ou abrir os ollos e a boca significa sorpresa.

- O sorriso.

O sorriso ten moito poder.

O sorriso serve para expresar simpatía, alegría ou felicidade.

Tamén pode significar nervios ou inseguridade.

Un sorriso podémolo utilizar cando nos atopamos nerviosos

coa persoa que nos comunicamos.

Cun sorriso quitamos tensión a esta situación.

O sorriso é contaxioso,
e é unha forma de relaxar a tensión.

Imitar o sorriso dos demais
fai sentirse mellor á xente
que está triste ou deprimida.

Cando tentamos ocultar o sorriso,
podemos dar unha imaxe desastrosa.
Sobre todo cando a outra persoa
descoñece de que nos estamos rindo.
Pode interpretala como unha burla.

- O espazo:

O espazo é a distancia e a posición das persoas dentro dun grupo,
tamén son formas de comunicación.

Son factores que facilitan ou poñen máis difícil a comunicación.

Distancia curta: favorece unha situación de intimidade.

Tamén pode resultar incómoda.

Distancia longa: adoita significar frialdade ou timidez.

O uso do teléfono.

Cando falamos por teléfono
a persoa con quen falo está fóra da nosa vista,
pero pode imaxinarnos con gran facilidade.

O teléfono é para moita xente a primeira impresión que leva dunha organización.

Debes aprender a usar ben o teléfono para que esta impresión sexa boa.

O emisor, é a persoa que chama por teléfono, debe:

- 1.- Preparar o que vai dicir antes de chamar.
- 2.- Dicar o seu nome e o nome completo da organización desde a que chama.
- 3.-Expoñer o motivo da chamada de forma breve e clara.
- 4.- Falar claro, vocalizar.

O receptor é a persoa que recibe a mensaxe, debe entender ben a información.

Utilizar unha linguaxe e vocabulario correcto.

Falar alto pero sen berrar.

O receptor é a persoa que contesta ao teléfono.

Cando recibimos unha chamada debemos:

- 1.- Contestar tan pronto como nos sexa posible.
- 2.- Saudar adecuadamente “ola, bos días, ola boas tardes”.
- 3.- Presentarnos dicindo o noso nome e ofrecer axuda.
- 4.- escoitar o que o emisor lle di.
- 5.-Contestar ao que lle preguntan de forma correcta.
- 6.-Ser colaborador e axudar naquilo que poida.
- 7.-Evitar terminar as frases da persoa que nos chama.

8.-Tomar nota dos datos importantes da chamada mentres fala.

As notas evitan que esquezamos algo importante e que se dean malos entendidos.

9.- Despedirnos adecuadamente “ata logo”.

Debes coidar estes aspectos importantes na comunicación telefónica:

- A voz: cando falamos por teléfono

a outra persoa está fóra da nosa vista.

A voz substitúe a nosa imaxe.

A voz é o instrumento co que transmitimos a nosa mensaxe.

Coa voz creamos na conversa

un clima que pode ser agradable ou desagradable.

- O timbre da voz: é a potencia coa que transmitimos a mensaxe.

Canta máis potencia utilizamos

maior sensación de seguridade transmitimos.

Lembra, evita berrar cando fales por teléfono.

- O ton da voz é o ritmo que usamos na conversa.

Debes ir cambiando o ton da voz durante a conversa telefónica.

Lembra vocalizar ben.

Deben entendernos á perfección.

- A linguaxe: Debemos utilizar unha linguaxe e un vocabulario que se poida comprender.

Evitar as **muletillas** e **frases feitas**.

Muletillas son frases ou palabras que repetimos moito. Por exemplo: “Vale”, “Enténdesme”. **Frases feitas** é por exemplo “estás nos biosbardos” significa estar distraído.

- O silencio: É moi importante na comunicación.

Si se produce un silencio na comunicación pode utilizarse para subliñar nas nosas notas aquilo que cremos que é máis importante na conversa.

O silencio pode ser:

- Positivo: Este silencio é o que o receptor realiza

cando está a escoitar o que lle di o emisor.

Utiliza expresións como "desde logo", "si",

para que a persoa que nos fala

saiba que lle estamos escoitando.

- Negativo: É o que o receptor realiza

cando deixa de contestar á outra persoa

sen dar o motivo de por que deixa de escoitar.

Cando deixes de falar por teléfono

debes explicarlle á outra persoa o motivo.

Por exemplo, "un momento que vou mirar os datos no ordenador".

- O sorriso: notamos o sorriso a través do teléfono.

Cando utilizamos o sorriso nunha conversa telefónica

a conversa vólvese máis agradable e menos agresiva.

Barreiras e dificultades comunicativas.

As barreiras e dificultades comunicativas,
son elementos que entorpecen a comunicación.

Hai que superalas para que a comunicación funcione.

As barreiras e dificultades comunicativas
máis importantes para o teu traballo son as seguintes:

1.- As emocións: Unha mensaxe é interpretada de forma diferente
dependendo do noso estado de ánimo.

Por exemplo, unha broma cando estamos enfadados
interpretámola como unha burla.

As emocións extremas poden prexudicar a comunicación.

2.- A linguaxe: as palabras poden ter significados diferentes
segundo a idade da persoa, a educación e a cultura.

Por exemplo, espantoso na nosa cultura significa que da medo,
espantoso para unha persoa de Portugal significa que é marabilloso.

3.- O ambiente: son aspectos que nos rodean.

Pode ser a incomodidade física,
distraccións visuais, interrupcións e ruídos.

4.- Verbais: son formas de falar que dificultan a comunicación.

Por exemplo, falar moi rápido, non explicar ben as cousas, non escoitar.

Escoita activa.

A escoita activa é unha técnica que utilizamos para lograr unha boa comunicación.

É importante saber escoitar e entender o que nos din.

Para entender a outra persoa é necesaria a empatía.

A empatía é poñerse no lugar da outra persoa para saber o que pensa e sente.

Os elementos que facilitan a escoita activa son:

1.- Prepárate interiormente para escoitar.

Observar ao outro: identificar o contido do que di, os obxectivos e os sentimentos.

2.- Expresar ao outro que lle escoitas con comunicación verbal.

Utilizar expresións como “xa vexo”, “si”

expresa ao outro que lle escoitas

tamén con comunicación non verbal

por exemplo, con contacto visual ou xestos.

Os elementos que temos que evitar na escoita activa son:

- Distraerse. Concéntrate na comunicación.
- Interromper ao que fala.
- Xulgar á persoa coa que te comunicas.
- Ofrecer axuda ou solucións prematuras.
- Rexeitar o que o outro estea a sentir,
por exemplo: "non te preocupes, iso non é nada".
- Contar "a túa historia" cando o outro necesita falarche.
- Contraargumentar.

Por exemplo: o outro di "síntome mal"

e ti respondes "e eu tamén".

- Evita a "síndrome do experto”:

A síndrome do experto é ter as respostas

ao problema da outra persoa,

antes mesmo de que che contara a metade.

Outros factores da comunicación son:

- Mirar aos ollos á persoa que nos fala.
- Indicar que se escoita dicindo "si"
e afirmando coa cabeza.
- Deixar pausas para animar ao que fala
a seguir falando.
- Resumir de cando en vez o que se escoita
para comprobar que o comprendemos.

- Antes de falar pensar no que queremos dicir.

- Falar con respecto.

Falar como nos gustaría que falasen connosco.

- Falar amodo e claro.

- Utilizar un volume axeitado de voz.

Falar alto pero sen berrar.

- Utilizar unha posición axeitada do meu corpo.

Tipoloxía de usuarios e a súa relación coa prestación do servizo.

O usuario é unha persoa

que necesita ou quere conseguir algo.

O usuario acode a un profesional ou a un servizo para conseguilo.

Tamén o chamamos cidadán.

O persoal visitante ao centro de traballo é un paciente.

Para atender aos usuarios de forma correcta

debes facilitar a comunicación.

Coida a túa **contorna física**.

Debe ser acolledora e estar limpa e ordenada.

A túa imaxe tamén é moi importante.

Coida a túa vestimenta e o teu aspecto físico.

Contorna física. Son os lugares e obxectos que nos rodean nos centros de traballo.

Hai 2 modalidades de atención ao paciente:

1.- O contacto directo. É a comunicación cara a cara.

Por exemplo nun despacho, mostrador.

A vantaxe do contacto directo

é que facilita a comunicación.

O inconveniente do contacto directo

é que inflúe o estado de ánimo

dos participantes na comunicación.

2.- O contacto non directo. É a comunicación por canles

como o teléfono ou de soportes **escritos**.

Soportes escritos. Poden ser cartas, escritos ou informáticos como correos electrónicos.

Hai diferentes tipos de usuarios.

Podemos clasificalos segundo os diferentes organismos:

Nun hospital será o paciente.

No concello será un cidadán

Na Consellería de Facenda será un contribuínte.

Nunha empresa de transporte será un pasaxeiro.

Nun colexio ou universidade será un alumno.

Os usuarios queren de nós que lles escoitemos

e que lles tratemos con amabilidade.

Que lles aconsellemos ou orientemos.

Personalizada. Adaptar o noso traballo ás necesidades do cliente.

Para iso debes tratar ao usuario de forma **personalizada**.

Segundo o seu comportamento

podemos atoparnos con diferentes tipos de usuarios:

Poden ser usuarios inseguros, usuarios enfadados ou usuarios alegres.

Ante todos eles é importante que teñas en conta:

- Pon forza ao falar, pero non berrar.

- Pronuncia con claridade.

- Usa palabras formais.

Evita as palabras que usamos cos nosos amigos.

Por exemplo, Macho, colega, ou ok.

- Trata de "vostede" ao usuario.

- Mira con frecuencia á persoa coa que falamos.

Evita mirar ao chan ao falar.

- Mostra unha expresión amable e sorrí.

- Ten unha postura corporal recta pero relaxada.

- Realiza xestos abertos coas mans.

Por exemplo: Un firme apertón de mans ao saudar.

- Evita movementos automáticos.

Por exemplo xogar coas lentes ou cun bolígrafo.

Mantemento da contorna física do espazo de acollida.

A percepción do usuario do lugar de traballo

inflúe na confianza que poñen en nós..

Un lugar de traballo ordenado, limpo e acolledor

causa confianza e tranquilidade no usuario .

Evita materiais e vultos entregados

que alteren a túa área de traballo.

Poden entorpecer o teu traballo.

Poden facer que cometas erros.

Tamén poden dificultar a circulación pola mesma.

Debes ter a man o material que máis utilices.

Elimina da túa mesa

elementos que non necesitas para o teu labor.

Canto máis ordenado e limpo estea,

o teu lugar de traballo será máis seguro.

Unha iluminación e ventilación correcta

axudarache a realizar o teu traballo de forma cómoda.

Contacte E-Saúde.

E-Saúde é a ferramenta que ten o Servizo Galego de Saúde para comunicarse cos cidadáns.

Para acceder a E-Saúde pódese usar calquera dispositivo electrónico por exemplo unha tableta ou un ordenador.

En E-Saúde unha persoa pode ver:



- Fichas de saúde, que informan sobre temas de saúde.
- Un Calendario onde figuran todas as citas médicas da persoa.
- Acceso a informes de saúde da persoa na súa Historia Clínica.
- Información sobre a medicación da persoa.
- Cursos de formación on-line para saber máis cousas sobre un tema de interese.
- Xestións e trámites co Servizo Galego de Saúde.

Poden acceder a esta ferramenta E-Saúde:

Cidadáns maiores de 18 anos con tarxeta sanitaria

Profesionais sanitarios




Asociacións de pacientes.

18	Ciudadanos con Tarjeta Sanitaria SERGAS de 18 o más años
	Profesionales sanitarios
	Asociaciones de pacientes

Para poder usar a ferramenta E-Saúde



a persoa debe rexistrarse na páxina web.

<http://esaude.sergas.es>

		Acceda a la página web: esaude.sergas.es
Instrucciones de registro		
<p>Cubra el formulario con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CIP (tarjeta sanitaria) • Número teléfono móvil • Correo electrónico • Contraseña <div data-bbox="400 1989 778 2078">  </div>		

Hai 3 tipos de accesos.

- Acceso sin identificación. É libre.
- Acceso con usuario e contrasinal.
- Acceso con seguridade alta.

Acceda a la página web:
esaude.sergas.es



1

Acceso sin identificación

No es necesario identificarse

2


Acceso con usuario y contraseña


- Introduzca su correo electrónico
- Introduzca su contraseña

3

Acceso con seguridad alta



- Introduzca su DNle o credenciales del sistema CHAVE365



- Obtención de las claves CHAVE:*

A. Presencialmente, consulte el listado de centros en: <https://sede.xunta.es/onde-solicitar-chave365>

B. A través de internet, con certificado digital (DNle o FNMT): <http://sede.xunta.es/chave365>

Dentro de E-Saúde hai:

- Contidos públicos, para todos os cidadáns; accédese sen identificación.
- Contidos persoais, para acceder hai que ter unha clave de usuario e contrasinal.
- Contidos de seguridade alta, que só accede a persoa aos informes da súa historia clínica e aos seus tratamentos.

1**Acceso sin identificación**

Podrá acceder a los contenidos públicos de E-Saúde como fichas A-Z, listado de comunidades, listado de asociaciones, consulta de centros, etc.

2**Acceso con usuario y contraseña**

Podrá acceder a contenidos personalizados o participar en comunidades y asociaciones.

3**Acceso con seguridad alta**

Podrá acceder a toda su información de salud y contenidos personalizados que ofrece la plataforma, como los informes de su historia clínica y de sus tratamientos.

RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS. PROGRAMA “QUERES”.

O dereito para presentar reclamacións e suxestións no ámbito sanitario, atópase recoñecido nunha Lei.

As reclamacións e suxestións permiten aos cidadáns, participar e opinar sobre o funcionamento do Sistema Sanitario Galego.

As reclamacións e suxestións serven para coñecer o que os cidadáns pensan do sistema sanitario e para tomar as medidas necesarias para melloralo.

O Sistema Sanitario Galego ten implantado o programa “Queres”, que recolle, resolve e informa das reclamacións e suxestións que presentan os cidadáns, en relación á atención sanitaria.

O programa “Queres” permite:

1.- Prestar un bo servizo aos cidadáns dando resposta rápida ás reclamacións e suxestións.

2.- Mellorar o sistema sanitario.

3.- Asegurar que se cumpran os dereitos e deberes dos cidadáns.

4.- Fomentar a participación dos cidadáns na mellora do Sistema Sanitario Galego.

Cando un cidadán quere presentar unha reclamación ou unha suxestión deberá seguir os seguintes pasos:

1.- Solicitar ao persoal de servizos xerais do Centro de Saúde unha folla modelo na que cubrirá os datos persoais e escribirá a reclamación ou suxestión que queira facer.

Esta folla de reclamacións e suxestións esta formada por dúas follas autocopiativas.

A primeira folla é a que queda na Administración.

A segunda folla é a que leva o cidadán.

Folla modelo.

XUNTA DE GALICIA CONSELLERÍA DE SANIDADE | **SERVIZO GALEGO de SAÚDE** | Xerencia de Xestión Integrada de Santiago de Compostela | **Queres?**

FOLLA DE RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS Reclamación Reclamación Suxestión Suxestión

DATOS DO COMUNICANTE / DATOS DEL COMUNICANTE

Apellidos* Nacionalidade

Nome* Nacionalidade

Tarxeta Sanitaria/DNI*

Sexo* H M Data de nacemento / /

Enderezo*

C.P.* Localidade/Concello*

Provincia* País

Teléfono Móbil

DATOS DO AFECTADO / DATOS DEL AFECTADO

Apellidos* Nacionalidade

Nome* Nacionalidade

Tarxeta Sanitaria/DNI*

Sexo* H M Data de nacemento / /

Enderezo*

C.P.* Localidade/Concello*

Provincia* País

Teléfono Móbil

SMS Correo electrónico

DATOS DA COMUNICACIÓN / DATOS DE LA COMUNICACIÓN

Centro-servizo ao que se refire a comunicación Data e hora do sucedido Persoal relacionado

DEBEXO EXPOÑER

En de de Sinatura do comunicante

2.- O persoal de servizos xerais do Centro de Saúde recollerá a folla da Administración, entregando a segunda folla, que é a copia, ao cidadán.

3.- O persoal de servizos xerais do Centro de Saúde rexistrará a reclamación ou suxestión no programa “Queres”.

Deberá abrir o programa coas claves de usuario e contrasinal e dar de alta a reclamación.

4.- Para dar de alta unha reclamación, cóbrese na pantalla de alta os datos de identificación da reclamación.

5.- Ao gardar os datos de alta da reclamación o programa dálle un número que identificará a reclamación do cidadán .



O programa “Queres” permite xestionar e tramitar todas as reclamacións e suxestións do Servizo Galego de Saúde.

Debemos ser comprensivos e humanos, escoitar con atención e informar ben cando atendemos a un paciente ou familiar enfadado.

É importante lembrar que os centros sanitarios atenden a persoas enfermas e ás súas familias e a enfermidade sempre provoca preocupación e sufrimento.

Tema 4. O procedemento administrativo común. Disposicións xerais. Fases do procedemento. Os recursos administrativos. O acto administrativo. A administración electrónica. Chave365.

Todas as referencias do texto a traballadores, cargos e categorías enténdense como xenéricas, sen distinción de sexo, polo que abarcan tanto o xénero masculino como o xénero feminino.

ÍNDICE TEMA 4

O PROCEDEMENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.....	3
Normativa.....	3
As Administracións Públicas.....	3
A persoa interesada.....	6
A representación.....	8
Identificación dunha persoa na Administración Pública.....	8
Dereitos das persoas na súa relación coa Administración pública.....	9
Persoas físicas e persoas xurídicas.....	11
O Procedemento Administrativo Común. Fases.....	12
Fases do Procedemento Administrativo.....	12
1.- Inicio.....	13
1.1.- Prazos nos procedementos administrativos.....	18
2.- Instrución.....	22
3.- Terminación.....	24
4.- Execución.....	26
Dereitos dos cidadáns no procedemento administrativo.....	27
Os RECURSOS ADMINISTRATIVOS.....	29
Tipos de recursos administrativos.....	31
1.- Recurso de alzada.....	31
2.- Recurso de reposición.....	33
3.- Recurso extraordinario de revisión.....	35
O ACTO ADMINISTRATIVO.....	37
Concepto.....	37
Clases de actos administrativos.....	38
Motivación do acto administrativo.....	41
Eficacia do acto administrativo.....	41
Notificación do acto administrativo.....	41
Publicación do acto administrativo.....	42
Execución dun acto administrativo.....	43
Actos administrativos nulos e actos anulables.....	43
A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. Chave365.....	45

O PROCEDEMENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.

Normativa.

A lei máis importante
para todas as Administracións Públicas
é a Lei 39/2015, do 1 de outubro,
do procedemento administrativo Común
das Administracións Públicas.

As Administracións Públicas.

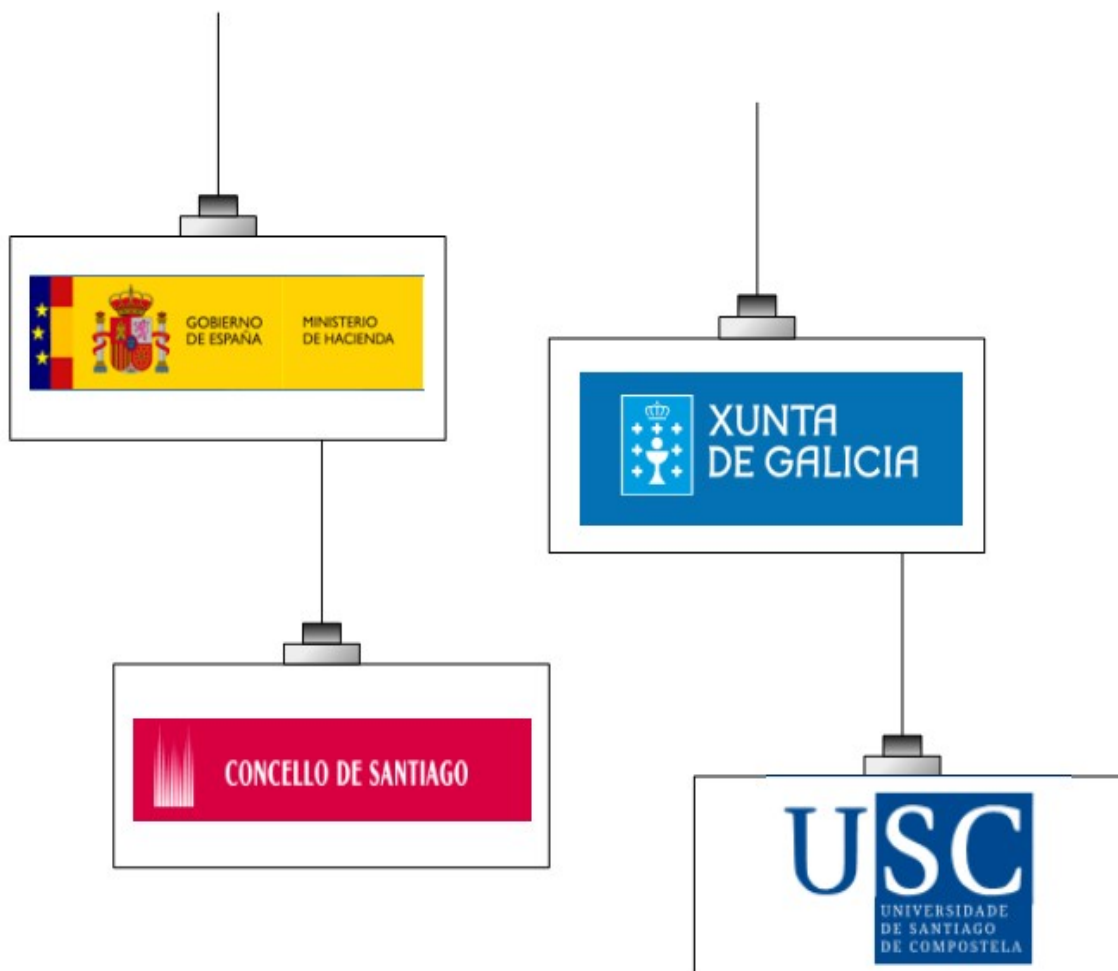
Cando se fala de Administracións Públicas
faise referencia a 4 tipos de administracións:

1.- A Administración Xeral do Estado,
como por exemplo
o Ministerio de Facenda do goberno de España.

2.- A Administración Pública das Comunidades Autónomas,
como por exemplo,
a Xunta de Galicia.

3.- A Administración Pública Local,
como por exemplo,
os Concellos, ou as Mancomunidades.

4.- Outras entidades públicas,
como por exemplo,
a Universidade.



Todas as Administracións públicas deben seguir unhas regras.

A lei que recolle as regras que deben seguir as Administracións é a Lei 39/2015, do 1 de outubro.

O conxunto destas regras chámase **procedemento administrativo** común.

A Administración pública ten que cumprir a Lei 39/2015 e ademais soamente pode actuar cando a lei permítalo.

Isto chámase **principio de legalidade**.

Cando a Administración actúa sen cumprir a lei a súa actuación non é válida..

Neste caso, o acto da Administración considérase nulo ou anulable.

Principio de legalidade: quere dicir que a Administración só pode actuar cando a lei permítello e seguindo as regras establecidas na lei.

Procedemento administrativo: conxunto de trámites ou pasos que realiza unha Administración para Realizar unha tarefa.
Exemplo: Renovar o DNI

A persoa interesada.

Nun procedemento administrativo considéranse persoas interesadas ou afectadas:

- A persoa que inicia o procedemento.
- As persoas que, sen iniciar o procedemento teñan dereitos ou **intereses lexítimos** que poden verse afectados pola decisión que se tome .

Intereses lexítimos: a persoa en relación cun procedemento ten un interese persoal, que pode ser individual ou colectivo, dela soa ou de varias persoas

Estas persoas poden comunicarlle á Administración que os seus intereses lexítimos ven afectados antes de que se tome unha decisión sobre o procedemento.

- As asociacións e organizacións que representen intereses económicos e sociais comúns. Por exemplo unha organización de consumidores.

Todas as persoas con capacidade **de obrar**, por exemplo, os maiores de idade, poden iniciar un procedemento.

Capacidade de obrar: Posibilidade de exercer dereitos e asumir obrigacións

Tamén poden decidir renunciar ou desistir dos seus dereitos.

As persoas con menos de 18 anos poden actuar ante a Administración cando unha normativa permítalo.

A representación.

Unha persoa con capacidade de obrar
poderá representar a outra persoa ante as
Administracións públicas.

Por exemplo, un pai pode representar
a un fillo menor de idade.

Nun acto administrativo
a persoa que representa a outra deberá
demostrar que foi nomeada para
representala.

Identificación dunha persoa na Administración Pública.

A Administración Pública
está obrigada a comprobar a identidade das persoas
que inician un procedemento administrativo.

Para comprobar a identidade da persoa
débase mirar o nome e os apelidos
que consten no Documento Nacional de Identidade.

As persoas tamén se poden identificar electronicamente polos sistemas que permiten garantir a súa identidade. Por exemplo, o DNI electrónico ou Chave365, en Galicia.

Dereitos das persoas na súa relación coa Administración pública.

As persoas cando se relacionan coa Administración pública teñen uns dereitos.

Os dereitos máis importantes son:

- O dereito para poder usar as linguas oficiais no territorio da súa Comunidade Autónoma.

Por exemplo, en Galicia pódese usar o idioma galego e castelán en calquera Administración, os dous son oficiais en Galicia.

- O dereito para ser tratado con respecto polas autoridades e empregados públicos.

Lingua oficial: Lingua que emprega un Estado para a publicación da súa lexislación e serve, á vez, como medio de comunicación dos habitantes dese país

- O dereito á información.

As persoas teñen dereito a acceder, a ver ou a consultar, os arquivos e documentos administrativos.

Unha lei controla como se pode ver esa información..

- O dereito a seguridade e á **confidencialidade** dos datos

que figuren en ficheiros ou sistemas que ten a Administración Pública.

Por exemplo.

Na base de datos dun Hospital

figuran datos dos pacientes.

Os datos deses pacientes

non se poden usar sen o seu permiso.

Confidencialidade: é a garantía de que a información persoal será protexida para que non se poida ver sen o consentimento da persoa.

- O dereito para protexer os datos persoais das persoas.
- O dereito para esixir as responsabilidades das Administracións Públicas e autoridades cando corresponda.
- O dereito para obter e usar medios de identificación e sinatura electrónica.

Persoas físicas e persoas xurídicas.

A Lei 39/2015 establece a maneira de relacionarse as **persoas físicas e as persoas xurídicas** coa Administración.

Di a Lei que as persoas físicas poden elixir se queren relacionarse coa Administración a través de medios electrónicos ou non.

A lei di quen son os suxeitos que están obrigados a relacionarse coa Administración, só a través de medios electrónicos.

Algúns destes suxeitos que están obrigados a relacionarse coa Administración a través de medios electrónicos son:

- As persoas xurídicas.
 - A persoa que represente a unha persoa xurídica.
 - Os empregados públicos das Administracións Públicas para os trámites ou actuacións que realicen con elas.
- Unha norma da Administración regulará esta relación.

Persoas físicas: son os seres humanos.

Persoas xurídicas: son entidades, por exemplo unha empresa

O Procedemento Administrativo Común. Fases.

Un procedemento administrativo é o conxunto de fases que debe seguir unha Administración Pública para ditar un acto administrativo.

Por exemplo:

A convocatoria das Oposicións do Sergas para as prazas de grupo auxiliar da función administrativa é un Acto Administrativo.

Acto administrativo: acción ou decisión que toma unha administración pública dentro dun procedemento administrativo

O procedemento administrativo son todos os pasos que hai que dar ata que os aspirantes consigan as prazas de grupo auxiliar ao que foron convocados.

Fases do Procedemento Administrativo.

As fases dun procedemento administrativo son 4:

- 1.- Inicio.
- 2.- Instrución.
- 3.- Terminación.
- 4.- Execución.

Fases del Procedimiento Administrativo



1.- Inicio.

O procedemento administrativo pode iniciarse de 2 formas:

1. Iniciación de oficio, o procedemento iníciiao a propia Administración.
2. A persoa interesada é a que inicia o procedemento.

A iniciación de oficio realízase da seguinte forma:

- O procedemento administrativo empézaao o órgano ou a unidade administrativa competente, é dicir, a administración que está capacitada para solucionar a petición.

Por exemplo, o Servizo Galego de Saúde inicia o procedemento sancionador cando alguén fai algo mal.

- Outra iniciación de oficio é por unha orde dun órgano superior xerárquico, é dicir, ordénacho alguén que ten máis autoridade. Manda máis.

- Outra iniciación de oficio é por unha denuncia da cidadanía.

Por exemplo: Denúnciase a un bar por molestar e facer moito ruído de noite.

O Concello do municipio deberá iniciar un procedemento administrativo para pescudar se é certo ou non e responder á denuncia.

A iniciación a solicitude da persoa interesada realízase da seguinte forma:

- Cando o procedemento administrativo empeza a pedimento da persoa interesada pode facerse de 2 formas:
 - Con unha solicitude nun escrito feito pola persoa.
 - Con unha solicitude nun modelo que dá a Administración.

As 2 solicitudes deben incluír os seguintes datos:

- 1.- O nome e os apelidos da persoa que fai a solicitude.
- 2.- O domicilio da persoa que fai a solicitude.
- 3.- O medio que elixe a persoa para comunicarse coa Administración.

Por exemplo,
medio electrónico ou o domicilio para que chéguenlle as notificacións.

4.- A petición que facemos á Administración Pública.

5.- As razóns ou causas polas que realizamos a solicitude.

6.- Lugar e data en que realizamos a solicitude.

7.- A firma da persoa que fai a solicitude.

8.- O órgano administrativo ao que fai a solicitude.

As solicitudes poden ir acompañadas de todos os documentos necesarios para que atendan a solicitude.

A Administración debe ter en conta os documentos presentados para a solicitude cando estes documentos son adecuados e necesarios.

Cando a Administración recibe os documentos os garda e ordénaos nun **expediente** administrativo.

Expediente:
é un conxunto ordenado de documentos que serven para que a administración resolva un procedemento.

As solicitudes e escritos dirixidos á Administración poden presentarse en:

- Nos Rexistros Administrativos.
Son oficinas que existen na Administración pública onde se rexistran os documentos que entran e saen.
- Nas oficinas de correos.
A entrega dun documento para a Administración, ten que cumprir uns requisitos.
- Cando unha persoa vive no estranxeiro, os documentos poden presentarse nas oficinas consulares españolas e embaixadas.
- Por internet, nas oficinas virtuais que están nas sedes electrónicas.
- Noutros lugares, cando así o permita a norma que regula o procedemento.

Cando a Administración Pública comproba que falta algún documento na solicitude pode pedirlle á persoa que presente o documento.

A persoa ten un prazo de 10 días para emendar a solicitude.

Emendar quere dicir corrixir.

Se a persoa non presenta os documentos que faltan, a Administración comunicaralle que arquiva a solicitude.

1.1.- Prazos nos procedementos administrativos.

Todos os procedementos administrativos teñen un **prazo** para solucionarse.

Prazo : é un espazo de tempo durante o cal se ten que facer algo.

A lei 39/2015 di no seu artigo 30 como se contan os prazos.

Os prazos poden contarse de 2 formas:

- Por días hábiles
- Por días naturais

Os días hábiles son todos os días da semana menos os sábados os domingos e os días festivos.

Os días naturais son todos os días da semana.

Cando os prazos se sinalan en días e non explican se son días hábiles ou naturais, sempre se contan como días hábiles.

A Administración pode establecer os prazos dos procedementos administrativos por:

- Horas
- Días
- Meses e Anos.

1.1.1.- Prazos por horas

Os prazos por horas enténdesen que son horas hábiles.

Son horas hábiles todas as horas dun día hábil.

Os prazos por horas non poden ser superiores a 24 horas.

1.1.2.- Prazos por días.

Os prazos por días cóntanse a partir do día seguinte ao día da notificación ou da publicación do acto administrativo.

1.1.3.- Prazos por meses e anos.

Os prazos contados por meses e anos cóntanse a partir do día seguinte ao día da notificación ou da publicación do acto.
Van de data a data.

O prazo acabará o mesmo día
no que se produciu a notificación ou publicación
no mes ou o ano de vencemento.

Se non hai o mesmo día no mes de vencemento
enténdese que o prazo acaba o último día do mes.

Cando o último día do prazo non sexa hábil
prorrógase ao primeiro día hábil seguinte.

Cando no lugar onde está o órgano administrativo
o día é inhábil non podes presentar
ningún tipo de documentación.

Son días inhábiles os sábados, domingos e festivos.

Por exemplo,

O 25 de xullo día do Apóstolo en Santiago de Compostela
a Xunta está pechada por ser festivo.

2.- Instrucción .

A instrucción dun procedemento administrativo é a actuación da Administración Publica desde que empeza ata que acaba.

Os trámites máis importantes dunha instrucción son:

- Probas.
- Informes.
- Trámites de audiencia.

2.1.- Probas.

As probas permiten á Administración saber se os feitos son certos ou non. Os documentos son as probas máis importantes.

2.2.- Informes

Os informes son os documentos escritos onde aparece a actividade realizada e as normas que afectan o asunto.

Na Administración os informes serven para resolver ou finalizar un procedemento administrativo.

Hai 2 tipos de informes:

2.2.1.- Informes preceptivos.

Os informes preceptivos son obrigatorios.

2.2.2.- Informes facultativos.

Os informes facultativos non son obrigatorios.

Audiencia : é o feito de recibir e escoitar a alguén sobre un tema.

2.3.- O trámite de audiencia.

O trámite de audiencia é o trámite que usa a cidadanía para presentar **alegacións** cando non está de acordo con unha resolución.

Tamén poden achegar documentos importantes para incluír no expediente.

Alegacións : é un escrito onde se defende ao cidadán.

O prazo para presentar alegacións e documentos é entre 10 días e 15 días.

3.- Terminación.

Cando a Administración Pública,
inicia un procedemento administrativo,
está obrigada a terminalo.

Un procedemento administrativo pode terminar
de varias formas:

As máis importantes son:

- Por resolución.
- Por desistencia e renuncia.

3.1.- Finalización por resolución.

É a resposta da Administración
á petición feita polo cidadán.

O texto da Resolución debe incluír
os **recursos** que pode presentar o cidadán
cando non está de acordo co resolto.

Recursos: o cidadán pode presentar os recursos cando non está de acordo con unha resposta da Administración pública. O recurso pode presentarse ante a Administración ou ante o xulgado

O texto tamén debe incluír:

- O órgano administrativo ou xudicial ao que debe presentarse o recurso
- O prazo de tempo que o cidadán ten para presentar o recurso.

Un exemplo sería este texto :

Contra a presente Resolución, que pon fin á vía administrativa, poderase interpoñer recurso **contencioso-administrativo** no prazo de dous meses, contados a partir do día seguinte á súa notificación, ante o Xulgado do Contencioso-Administrativo competente, de conformidade co establecido na Lei 29/1998, do 13 de xullo, reguladora da xurisdición contencioso-administrativa, ou potestativamente e con carácter previo, **recurso de reposición** ante este mesmo órgano no prazo dun mes contado a partir do día seguinte á súa notificación.

3.2.- Desistencia e Renuncia.

Un cidadán pode retirar a solicitude

que fai á Administración de 2 maneiras:

- Por desistencia .
- Por renuncia.

Desistencia : é cando alguén abandona e non quere continuar.

3.2.1.- Por desistencia.

Unha persoa desiste da súa solicitude cando decide que non quere continuar co procedemento. A desistencia permite volver iniciar o procedemento.

3.2.2.- Por renuncia.

Unha persoa renuncia á súa solicitude cando deixa a solicitude e o dereito sobre o que pide. A renuncia non permite iniciar outra vez o procedemento.

Cando varias persoas empezan un procedemento administrativo e algunha quere desistir ou renunciar, a desistencia e a renuncia só afecta a esa persoa.

4.- Execución.

A Administración está obrigada a comunicar ao cidadán a resolución que autoriza a actuación administrativa.

Os actos das Administracións Públicas son de execución inmediata.

Algúns actos poden aprazar a súa execución se cumpren os requisitos que marca a lei.

Dereitos dos cidadáns no procedemento administrativo.

A cidadanía por lei ten unha serie de dereitos relacionados cos procedementos administrativos.

Os máis importantes son:

- Dereito a iniciar un procedemento, para conseguir unha resolución da Administración Pública.
- Dereito a persoarse.
Esto significa, intervir nun procedemento cando a resolución pode afectar os intereses do cidadán.
- Dereito a realizar alegacións.
Isto significa, que a cidadanía pode presentar escritos ou documentos para defender os seus intereses.

- Dereito a realizar un trámite de audiencia.

No trámite de audiencia a cidadanía

pode consultar o expediente

e presentar alegacións.

- Dereito a coñecer as actuacións

que se desenvolven no procedemento administrativo

e a ter copias dos documentos do procedemento.

OS RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

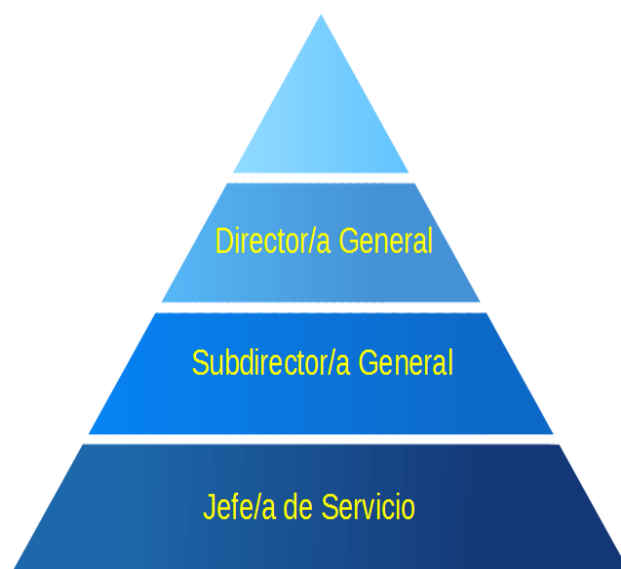
Os recursos administrativos son formas de reclamar que temos a cidadanía contra un acto administrativo que nos prexudica.

Cando o interesado nun procedemento administrativo recibe a resolución do mesmo, e non está conforme co seu contido, ten a posibilidade de impugnaloo interpoñendo o correspondente recurso administrativo.

Xerarquía : é a organización de persoas ou postos segundo a importancia na Administración pública ou nunha empresa.

O cidadán pode poñer un recurso administrativo cando o acto administrativo é definitivo.

Cando falamos de vía Administrativa referímonos á **xerarquía** dunha Administración Pública.



Un acto esgota a vía Administrativa cando é a última decisión que pode tomar a Administración en relación a un procedemento administrativo.

Algúns dos actos que esgotan a vía Administrativa son:

- As resolucións dos recursos de alzada.
- As resolucións de órganos administrativos que non teñen superior xerárquico.
- As resolucións que unha norma así o estableza.

O silencio administrativo.

Cando un cidadán presenta unha solicitude ou interpón un recurso administrativo e o órgano administrativo non contesta, prodúcese o silencio administrativo.

A lei di que o silencio administrativo pode ser:

- Positivo.
Quere dicir que se o órgano administrativo non contesta significa que o que se solicita é concedido.

- Negativo.

Quere dicir, que se o órgano administrativo non contesta significa que o que se solicita é denegado.

O silencio administrativo na maioría dos casos é negativo.

Nun procedemento administrativo 2 silencios administrativos, o silencio ten efecto positivo.

Tipos de recursos administrativos.

Os recursos administrativos son 3:

- 1.- Recurso de alzada.
- 2.- Recurso de reposición.
- 3.- Recurso extraordinario de revisión.

1.- Recurso de alzada.

Cando un acto administrativo non esgota a vía administrativa, pódese interpoñer un recurso de alzada.

A cidadanía podemos presentar o recurso de alzada ante o órgano administrativo superior xerárquico que notificou o acto.

No recurso de alzada solicitamos que o órgano superior xerárquico revise o que ditou o órgano inferior e elimine seus efectos.

O prazo para presentar un recurso de alzada é 1 mes.

A administración ten un prazo de 3 meses para notificar a resolución dun recurso de alzada.

Se pasaron os 3 meses e o órgano administrativo non contesta prodúcese un silencio negativo.

Isto quere dicir que non se atende a petición do recurso de alzada presentado.

Contra un recurso de alzada non podemos presentar outro recurso por vía administrativa.

En moi poucos casos podemos presentar un recurso extraordinario de revisión contra a resolución do recurso de alzada.

2.- Recurso de reposición.

A cidadanía podemos presentar un recurso de reposición contra os actos que esgotan a vía administrativa.

Presentamos o recurso de reposición ao órgano administrativo que ditou o acto que reclamamos.

O prazo para presentar un recurso de reposición é de 1 mes desde que recibimos a notificación do acto.

A Administración ten o prazo máximo de 1 mes para contestar o recurso de reposición.

Se pasa 1 mes e a Administración non contesta prodúcese un silencio administrativo negativo.

Isto significa que non aceptan o noso recurso de reposición.

Non podemos volver presentar un recurso de reposición contra a resolución do recurso de reposición.

O recurso de reposición interponse
ante o mesmo órgano administrativo que ditou a resolución
que se quere anular.

A cidadanía tamén podemos presentar
un recurso contencioso-administrativo por vía xudicial
contra os actos que non esgotan a vía administrativa.

Un recurso contencioso-administrativo é unha reclamación que
poñemos no xulgado.

Non podemos presentar un recurso contencioso-administrativo se
presentamos antes un recurso de reposición
á administración.

Debemos esperar á resolución do recurso de reposición.

Sí podemos presentar un recurso contencioso-administrativo despois
de recibir a resolución dun recurso de reposición
que non acepta a nosa reclamación.

3.- Recurso extraordinario de revisión.

Contra os **actos firmes** en vía administrativa só procede o recurso extraordinario de revisión.

Acto firme: é contra o que non cabe ningún recurso.

O recurso extraordinario de revisión preséntase ante o mesmo órgano administrativo que ditou o acto.

O mesmo órgano é o competente para resolver

Pódese interpoñer un recurso extraordinario de revisión

cando se dan unhas circunstancias especiais:

1. Cando os documentos presentados no acto teñen un erro.
2. Cando aparecen documentos importantes despois de ditar o acto.
3. Cando o acto está baseado en documentos ou testemuños que un xulgado demostrou que son falsos.

O prazo para interpoñer este recurso varía segundo a circunstancia especial que o motiva.

Polo xeral o prazo é de 3 meses a contar desde que se ten coñecemento da causa excepcional.

O prazo para resolver o órgano administrativo o recurso extraordinario de revisión é de 3 meses.

Se o órgano administrativo non resolve neste prazo enténdese desestimado.

O ACTO ADMINISTRATIVO

Concepto

A Administración pública

actúa coma se fose unha persoa,

e como as persoas ten dereitos e deberes.

A Administración pública

sempre actúa de acordo ca lei.

A Administración pública

na súa actuación emite actos concretos

que expresan a vontade da Administración.

Estes actos concretos chámanse actos administrativos.

Por exemplo, a notificación dunha multa de tráfico

é un acto administrativo.

Os actos administrativos prodúcense

dentro dun procedemento administrativo.

Clases de actos administrativos

Os actos administrativos máis comúns son:

- Actos favorables.
Son os actos que benefician ao cidadán
Por exemplo, a concesión dunha bolsa.
- Actos de sanción.
Son os actos que sancionan ao cidadán
Por exemplo, poñer unha multa.
- Actos individuais.
Son os actos que van dirixidos a unha persoa.
- Actos plurais.
Son os actos que van dirixidos a un grupo de persoas.

Os actos administrativos que se producen dentro do procedemento administrativo poden ser:

- Actos de trámite.
Son os actos que se producen para preparar o acto.
Por exemplo, un informe

- Acto definitivo ou resolutorio.

Son os actos que conteñen unha decisión definitiva.

Por exemplo, unha licenza dun bar.

- Acto firme.

Son os actos contra os que non cabe ningún recurso.

Nos actos administrativos

pódense dar 2 casos:

- Actos expresos
- Actos presuntos

Os actos expresos son aqueles actos normalmente por escrito, que resollen a solicitude presentada.

Por exemplo,

Un estudante solicita unha bolsa, a Administración contéstalle nun documento que lla denega por non cumprir un requisito.

Este acto é un acto expreso.

O estudante ten un documento onde lle explican que se lle denega a bolsa.

Os actos presuntos son aqueles actos nos que non hai contestación por escrito.

A lei di como se entende contestada por silencio, que pode ser positivo ou negativo. Por exemplo.

Un estudante solicita unha bolsa, a Administración non lle contesta ao estudante.

A lei determina canto tempo ten que pasar para que se considere que a solicitude da bolsa é aceptada ou rexeitada, por silencio administrativo.

Se o acto é un acto presunto e positivo pódese pedir a súa execución.

O estudante pode esixir que se aplique a lei para a concesión ou o rexeitamento da bolsa.

Motivación do acto administrativo

A Administración ten que explicar as razóns pola que emite un acto administrativo.

A motivación é a esixencia de facer públicas as razóns de feito e de dereito que fundamentan un acto administrativo.

Eficacia do acto administrativo

A lei establece que os actos administrativos son concretos e producen consecuencias desde a data en que se diten, salvo que neles dispóñase outra cousa.

Notificación do acto administrativo

A **notificación** do acto administrativo resúmese en:

- Notifícase aos cidadáns
actos que afecten os seus dereitos e intereses

Notificar: comunicar a unha persoa de maneira oficial unha resolución de certo tema.

- Na notificación debe ter:
 1. O texto completo.
 2. Si é definitivo ou non.
 3. Os recursos que proceden contra o mesmo.
 4. O órgano ao que se debe de dirixir o recurso.
 5. O prazo de tempo para presentar o recurso.
- A notificación debe ser por un medio que deixe constancia da súa recepción
Por exemplo, unha carta certificada con acuse de recibo.
- Se se rexeita a notificación, o procedemento segue o seu curso.
- Se o interesado esta en paradiro descoñecido publicarase no Taboleiro de anuncios do seu Concello e nun Boletín Oficial.

Publicación do acto administrativo

Os actos administrativos publícanse

cando se dan estas 3 situacións:

- Actos que unha norma obriga a publicar.
- Cando afecta a unha pluralidade indeterminada de persoas
- Actos integrantes dun proceso selectivo, por exemplo unhas oposicións.

Execución dun acto administrativo

A persoa está obrigada a cumprir un acto administrativo

Se a persoa non cumpre un acto administrativo de forma voluntaria, a Administración pública pode executalo á forza.

A Administración pública ten varios medios para executar á forza un acto administrativo.

Un exemplo destes medios é impoñer unha multa.

Actos administrativos nulos e actos anulables

A lei regula cando un acto administrativo é nulo ou é anulable.

Un acto administrativo é nulo cando ten un defecto grave e non protexe o interese de todos os cidadáns. Por exemplo. Convócase unha bolsa e exclúe aos estudantes que a súa relixión é a musulmá.

Un acto administrativo é anulable

cando ten un defecto

que vulnera a lei,

aínda que non sexa grave.

Por exemplo. Cando non se motiva unha resolución.

A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. Chave365.

A Administración electrónica é un conxunto de medios que teñen os cidadáns para poder relacionarse coa administración pública a través de soportes electrónicos.

O acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos está regulado por unha lei.

A Administración electrónica supón moitas vantaxes para os cidadáns.

As vantaxes máis importantes son:

- A dispoñibilidade.

Calquera trámite

pódese realizar as 24 horas do día.

Non hai un horario de oficina.

- Facilitade de acceso.

Non é necesario ir a unha oficina, pódese facer a xestión desde un teléfono móbil ou internet en calquera parte do mundo.

- Aforro de tempo.

As xestións pódense realizar desde casa sen necesidade de desprazarse.

- Simplificación de tempo.

As persoas que solicitan unha xestión non necesitan presentar documentos que xa posúe a Administración.

Para utilizar os servizos da Administración electrónica os cidadáns deben ter un certificado electrónico.

O certificado electrónico é un ficheiro que contén os datos identificativos dunha persoa.

O certificado electrónico conta cunha clave secreta que soamente o titular coñece.

Chave365.

Chave365 é o sistema que permite aos cidadáns maiores de idade identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico.

Con Chave365 a persoa usuaria identifícase co seu NIF e clave persoal e firma electronicamente cun código, único para cada xestión, que recibe no seu teléfono móbil.

Para empregar Chave365, o cidadán ten que darse antes de alta.

Os **cidadáns comunitarios** da Unión Europea

que non teñan a **tarxeta de residencia**

presentarán o Certificado de rexistro

de cidadáns da Unión Europea e o seu pasaporte.

Antes de usar Chave365 por primeira vez,

é obrigatorio cambiar a clave de acceso provisional,

(ou o contrasinal) recibida por SMS por outra elixida polo cidadán.

A validez do usuario de Chave365

é de 4 anos desde o alta.

Pasados os 4 anos é necesario

solicitar a renovación.

Por motivos de seguridade é necesario

actualizar o contrasinal polo menos unha vez ao ano.

As persoas que dispoñan de tarxeta sanitaria do Sergas

poderán obter Chave365 en o seu Centro de Saúde,

para acceder ao sistema É-Saúde.

Cidadáns comunitarios: calquera persoa que reside nun país da Unión Europea.

Tarxeta de residencia: é un documento que identifica a situación legal en España dun estranxeiro.

Tema 5. Os contratos do sector público. Tipos de contratos. O orzamento público. Estrutura orzamentaria. Ideas básicas e xerais da contabilidade financeira e orzamentaria.

Todas as referencias do texto a traballadores, cargos e categorías enténdense como xenéricas, sen distinción de sexo, polo que abarcan tanto o xénero masculino como o xénero feminino.

ÍNDICE TEMA 5

OS CONTRATOS DO SECTOR PÚBLICO.....	3
Tipos de contratos.....	5
As partes nun contrato administrativo.....	7
Pasos dunha contratación administrativa.....	8
O ORZAMENTO PÚBLICO.....	16
Estrutura orzamentaria.....	18
Estrutura dos gastos.....	18
Estrutura dos ingresos.....	19
Pagos en firme e pagos a xustificar.....	26
Pagos en firme.....	26
Pagos a xustificar.....	27
IDEAS BÁSICAS XERAIS DE CONTABILIDADE FINANCEIRA E ORZAMENTARIA.....	28
Contabilidade financeira.....	29
Contabilidade orzamentaria.....	29

OS CONTRATOS DO SECTOR PÚBLICO

Para que a Administración pública funcione ben os seus órganos administrativos necesitan contratar obras, servizos e subministracións.

Un contrato é un documento que debe ter:

- o que se vai a comprar,
- as condicións nas que se compra
- o prezo do produto

Os contratos son válidos cando están asinados pola parte que contrata e pola parte contratada.

Chámanse contratos administrativos os contratos que fan os órganos administrativos da Administración pública.

Por exemplo. O Servizo Galego de Saúde,
cando ten que comprar cadeiras de rodas,
realiza un contrato administrativo
co fabricante de cadeiras de rodas.

Unha lei de Contratos regula
como se deben realizar os contratos administrativos.

Un órgano administrativo,
cando realiza un contrato administrativo,
debe conseguir o mellor ao prezo máis barato.

Nos centro sanitarios
hai un Servizo de contratación administrativa.
Os profesionais que traballan neste Servizo
son as persoas autorizadas
para realizar os contratos administrativos.

Tipos de contratos

Os contratos polo seu obxecto, entre outros, poden ser:

- contratos de obras
- contratos de servizos
- contratos de subministracións

Pode haber contratos que son unha mestura dos contratos de obras, servizos e subministracións.

Estes contratos chámanse mixtos.

Obxecto:
é o motivo
polo que se fai o contrato



Contratos de obras:

cando se compra un traballo de construción ou un proxecto de obra.



Contrato de servizos:

cando se compra un servizo para facer algo como por exemplo.
a contratación do servizo de limpeza.



Contrato de subministracións:

cando se compran produtos como por exemplo máscaras.

As partes nun contrato administrativo

En todos os contratos sempre hai dúas partes:

- a parte que contrata que é a Administración..
- a parte que é contratada, tamén se chama contratista.

A parte que contrata son os órganos administrativos da Administración pública que están autorizados.

A parte que é contratada esta formada polas empresas ou traballadores que se chaman contratistas e que están dispostas a realizar a obra, o servizo ou subministración.

O contratista deberá cumprir uns requisitos para poder asinar un contrato administrativo.

Os requisitos mínimos do contratista serán:

- Ter **capacidade de obrar**.
- Ter **solvencia**.
- Non estar **inhabilitado**.

Capacidade de obrar: é a capacidade dunha persoa para exercer os seus dereitos e deberes.

Solvencia: capacidade para cumprir coas súas obrigacións económicas, técnicas e profesionais.

Inhabilitado: perder a capacidade de facer algo.

A Mesa de Contratación é un grupo de profesionais dos órganos administrativos.

Estes profesionais están autorizados e reúnense para valorar as ofertas das empresas ou empresarios que están dispostas a realizar unha obra, un servizo ou unha subministración.

A lei regula que profesionais poden formar parte da Mesa de Contratación.

Pasos dunha contratación administrativa

Paso 1º. Abrir expediente.

Cando un órgano administrativo necesita realizar un contrato administrativo ábrese un **expediente**.

Expediente: toda a documentación dun asunto.

Paso 2º. Incorporar os pregos

No expediente incorpóranse os **pregos** que regulan as condicións do contrato.

Pregos: papeis que detallan o contido de que se vai a contratar, e como se vai a contratar.

No expediente gardaranse
todo o resto de documentos
do contrato administrativo.

Paso 3º Licitación

A licitación é cando un órgano administrativo
fai público a necesidade de contratar unha obra, un servizo ou subministracións
e solicita a todos os interesados que fagan as súas ofertas.

Pode haber 2 tipos de licitacións:

- licitación sen publicidade,
- licitación con publicidade.

A licitación sen publicidade quere dicir
que o órgano administrativo convida a varias empresas
para que presenten as súas ofertas.

A lei di que tipos de contratos
pódense licitar sen publicidade.

Os contratos que se licitan sen publicidade chámanse contratos menores.

A licitación con publicidade é para que calquera empresa que cumpra os requisitos, poida presentar a súa oferta.

Publícase un anuncio coa oferta no Diario ou Boletín correspondente.

Exemplo: No anuncio publicado no Diario Oficial de Galicia licítan a contratación do servizo de limpeza do Hospital Marítimo de Oza.

VI. ANUNCIOS**A) ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA****SERVICIO GALLEGO DE SALUD**

RESOLUCIÓN de 27 de febrero de 2018, de la Gerencia de Gestión Integrada de A Coruña, por la que se anuncia la licitación para la contratación del servicio de limpieza del Hospital Marítimo de Oza, perteneciente a esta gerencia (expediente AB-EIC1-18-001).

Paso 4º Presentación de ofertas.

As empresas interesadas
presentan as súas ofertas.

As empresas deberán presentar
as súas ofertas segundo indique o prego do expediente.

Paso 5º Avaliación de ofertas e puntuación.

Os profesionais encargados da contratación,
valoran as ofertas presentadas
polas empresas interesadas
e ponlle unha puntuación a cada oferta.

Ordénanse as ofertas
pola súa puntuación de maior a menor.
A que ten máis puntos é a oferta gañadora.

Paso 6º Adjudicación.

É un acto oficial
no que o organismo administrativo decide
cal é a oferta gañadora.

O Adjudicatario é a empresa que gaña.

Cando o órgano administrativo
formaliza un contrato
o adjudicatario procede a executalo.

Formalizar: facer formal un asunto.

O adjudicatario está obrigado
a executar o contrato,
dentro do prazo establecido
e co prezo aprobado.

Executar: cumprir

O órgano administrativo
nomeará a un profesional responsable
que é o encargado de comprobar
que o contrato se realiza
de forma adecuada.

Cando o contrato finaliza
procédese á facturación e a cobranza.

Na Administración pública
existe un **procedemento**
para pagar as obras, servizos e subministracións
que contratan os órganos administrativos.

Este procedemento ten 4 fases:

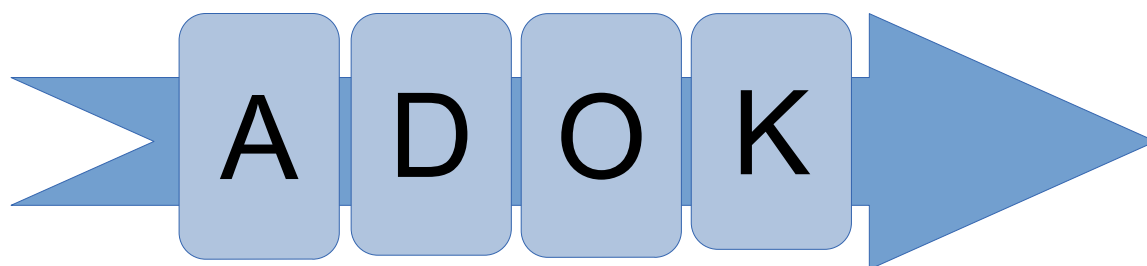
- Autorización
- Disposición
- Obrigación
- Pago

Procedemento: modo de facer unha cousa.


Todas as fases coñécense polo nome de ADOK.

É un proceso interno da Administración.

Cada fase ten un documento:



<p>A</p>	<p>O documento A : É a fase de autorización.. Inicia o proceso de autorización dun gasto.</p>
<p>D</p>	<p>O documento D: É a fase da disposición. Comprométese o diñeiro para realizar o pago.</p>
<p>O</p>	<p>O documento O É a fase da obrigación. A Administración ten a obrigación de pagar.</p>
<p>K</p>	<p>O documento K É a fase do pago. É a orde de pago cando finaliza o contrato.</p>



OFICINA CONTABLE (1)

ADOK (3) Código (2)

Signo (4)

CONTABILIDAD DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

EJERCICIO CORRIENTE

OPERACIÓN ENLACE (6)

Nº EXPEDIENTE (7)

Nº APLICACIONES (8) EJERCICIO (10)

(5)

AÑO DEL PRESUPUESTO (11) <input type="text"/>		SECCIÓN (12) <input type="text"/>	
ORGÁNICA (13)	PROGRAMA (14)	ECONÓMICA (15)	IMPORTE (16)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
IMPORTE (en letra). En caso de más de 5 aplicaciones consignar el importe total del Anexo. (18)			IMPORTE (19)
<input type="text"/>			<input type="text"/>
INTERESADO (20) <input type="text"/>			
CESIONARIO (23) <input type="text"/>			
IBAN DEL PERCEPTOR (24) <input type="text"/>			BIC <input type="text"/>
TIPO DE PAGO (25) <input type="text"/>		FORMA DE PAGO (26) <input type="text"/>	
ÁREA ORIGEN DEL GASTO (27) <input type="text"/> (En su caso cumplimentar el Anexo Distribución Territorial del AOG)			
ORGÁNICA (218)	CÓDIGO DESCUENTO (29)	DESCRIPCIÓN (30)	IMPORTE (31)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTAL DESCUENTOS. En caso de más de 5 descuentos consignar el importe total de los mismos. (33)			<input type="text"/>
F. GASTO (34) <input type="text"/>	F. REC. OBLIG. (35) <input type="text"/>	TOTAL LÍQUIDO (36) <input type="text"/>	
CÓDIGO PROYECTO GASTO (37) <input type="text"/>		Nº EXPTE. GASTO (38) <input type="text"/>	
Nº CONTRATO / SUBEXPEDIENTE (39) <input type="text"/>		Nº ABONO/CERTIFICACIÓN (40) <input type="text"/>	
TIPO OPERACIÓN (41) <input type="text"/>		IB (197) <input type="text"/>	
Nº DE CERTIFICADO DE INVENTARIO SOROLLA (NCIS) (245) <input type="text"/>			
DIR3 UNIDAD TRAMITADORA (247) <input type="text"/>		DIR3 ÓRGANO GESTOR (248) <input type="text"/>	
TEXTO LIBRE DE LA OPERACIÓN (42)			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			

Exemplo dun documento ADOK

O ORZAMENTO PÚBLICO

O orzamento público é un documento da Comunidade Autónoma.

No orzamento público aparecen os gastos e os ingresos da Comunidade Autónoma de Galicia e dos organismos que dependen dela.

O orzamento público ten un período de tempo. Xeralmente é de 1 ano.

O orzamento da Comunidade Autónoma de Galicia publícanse por unha Lei especial, chámase Lei de orzamentos.

O orzamento da Comunidade Autónoma de Galicia elabóranse na Consellería de Facenda e Administración Pública.

O Parlamento de Galicia aproba a lei de orzamentos.

Os orzamentos públicos teñen 4 fases:

- 1ª fase. Elaborar o orzamento
- 2ª fase. Aprobar o orzamento
- 3ª fase. Executar o orzamento
- 4ª fase. Control do orzamento

Os profesionais encargados de elaborar o orzamento público fan unha **previsión** de ingresos e unha **estimación** do gasto.

Por exemplo, faise unha previsión do que se vai a recadar polos impostos en Facenda. Faise unha estimación do gasto que supón a sanidade pública.

Previsión: é algo que se supón que se fará ou sucederá.

Estimación: é calcular o valor de algo.

Estrutura orzamentaria

No orzamento público
aparecen os gastos e os ingresos
da Comunidade Autónoma de Galicia
e dos organismos que dependen dela.

A estrutura orzamentaria
é a maneira en que se estruturan.
os gastos e os ingresos.

Estruturar: organizar en partes.

Estrutura dos gastos

Por programas	Para que se gasta?	1- Servizos xerais. Por exemplo, a policía. 2- Servizos comúns. Por exemplo, estradas. 3- Servizos sociais. Por exemplo, residencias de maiores. 4- Servizos económicos. Por exemplo, agricultura 5- Outros gastos
Orgánica	Quen gasta?	Son todos os órganos administrativos que realizan o gasto. Por exemplo, o Servizo Galego de Saúde.

Económica	En que se gasta?	<p>1- Persoal. Por exemplo o soldo dos profesionais de enfermería.</p> <p>2- Obras. Por exemplo construción dun centro de saúde.</p> <p>3- Servizos. Por exemplo o servizo de limpeza dun Hospital.</p> <p>4- Subministracións. Por exemplo, as cadeiras de rodas dun Hospital.</p> <p>O gasto clasifícase por capítulos. En total son 9 capítulos</p> <p>Cada un está dedicado a un tipo de gasto.</p> <p>Por exemplo,</p> <p>O capítulo 1 é o destinado ao gasto de persoal</p> <p>O capítulo 1 contén o total dos soldos de todos os funcionarios, persoal contratado e persoal eventual da Administración.</p>
-----------	------------------	--

Estrutura dos ingresos

Os ingresos só teñen

unha clasificación orzamentaria: A económica

Económica	Canto se vai a ingresar?	<p>Os ingresos clasifícanse igual que os gastos por capítulos.</p> <p>En total tamén son 9 capítulos</p> <p>Cada un está dedicado a un tipo de ingreso</p> <p>Por exemplo,</p> <p>O capítulo 1 é o destinado aos ingresos por impostos directos.</p> <p>O capítulo 1 contén os total ingresos que os cidadáns achegan á Administración por Impostos directos, como os impostos pola súa renda.</p>
-----------	--------------------------	--

Exemplo dunha estrutura de gasto:

ORZAMENTOS
2023

XUNTA
DE GALICIA

ORZAMENTOS DA COMUNIDADE AUTÓNOMA GALEGA. ANO 2023

SECCIÓN - 12 CONSELLERÍA DE SANIDADE
SERVIZO - 01 SECRETARÍA XERAL TÉCNICA
PROGRAMA - 411A DIRECCIÓN E SERVIZOS XERAIS DE SANIDADE

¿Quién gasta?
¿Para qué se gasta?

CAPÍTULO	ARTÍCULO	CONCEPTO	SUBCONCEPTO	EXPLICACIÓN DO GASTO	TOTAL CONCEPTOS	TOTAL ARTÍCULOS E CAPÍTULOS
1	0			GASTOS DE PERSOAL		
		0		ALTOS CARGOS E DELEGADOS		
			00	RETRIBUCIÓN BÁSICAS E OUTRAS REMUNERACIÓN DE ALTOS CARGOS E DELEGADOS		
			00	RETRIBUCIÓN BÁSICAS	92.027	
			01	OUTRAS REMUNERACIÓN	44.204	
			08	IPC GALEGO	516	
					136.777	136.777
	1			PERSOAL EVENTUAL DE GABINETE		
		0		PERSOAL EVENTUAL DE GABINETE		
			00	RETRIBUCIÓN BÁSICAS E OUTRAS REMUNERACIÓN	346.018	
					346.018	346.018
	2			FUNCIONARIOS		
		0		RETRIBUCIÓN BÁSICAS		
			00	SOLDOS SUBGRUPO A1	698.883	
			01	SOLDOS SUBGRUPO A2	277.150	
			02	SOLDOS SUBGRUPO C1	371.271	
			03	SOLDOS SUBGRUPO C2	528.251	
			04	SOLDOS AGRUPACIÓN PROFESIONAIS	132.173	
			05	TRIENIOS	326.794	
			06	OUTRAS RETRIBUCIÓN BÁSICAS	2.415	
			20	SUSTITUCIÓN DE PERSOAL NON DOCENTE	6.748	
					2.245.685	
		1		RETRIBUCIÓN COMPLEMENTARIAS		
			00	COMPLEMENTO DE DESTINO	911.285	
			01	COMPLEMENTO ESPECÍFICO	783.507	
			02	OUTROS COMPLEMENTOS	19.544	
			08	IPC GALEGO	17.658	
			43	COMPLEMENTO DE CARREIRA	516.694	
					2.246.778	4.492.463
	3			LABORAIS		
		0		LABORAL FIXO		
			00	RETRIBUCIÓN BÁSICAS	219.478	
				SUMA E SEGUE		219.478

¿En qué se gasta?

A estrutura por Programas e Orgánica : Para que se gasta? e quen gasta?

A estrutura por Programa e orgánica se clasifica por:

- Sección
- Servizo
- Programa

A sección.

A sección representa o órgano administrativo que vai realizar o gasto.

Por exemplo:

Na Lei de orzamentos as seccións son:

Sección 01. Parlamento

Sección 02. Consello de Contas

Sección 03. Consello da Cultura de Galicia

e así vai nomeando a órganos administrativos que van realizar o gasto.

No exemplo,

Sección 12. Consellería de Sanidade.

O servizo

O servizo representa o órgano administrativo que pertence á Sección e que vai realizar o gasto.

No exemplo, a Secretaría Xeral Técnica é un órgano administrativo

da Sección 12. Consellería de Sanidade e está identificado como Servizo 01

A Dirección Xeral de Saúde Pública é outro órgano administrativo que

pertence á Sección 12. Consellería de Sanidade e está identificado como Servizo 02

O programa

O programa representa para que se gasta.

No exemplo, o órgano administrativo Secretaría Xeral Técnica

ten un programa que se chama

411A. Dirección e Servizos Xerais de Sanidade que se encarga de pagar o salario

de todos os traballadores da

Secretaría Xeral Técnica.

No orzamento:

A Sección, o Servizo e o Programa

identifican quen e para que

vaise realizar un gasto.

A estrutura económica. En que se gasta?

A estrutura económica clasifícase por:

- Capítulos.
- Artigos.
- Conceptos.
- Subconceptos.

Capítulos.

Na lei de orzamentos cada capítulo

está destinado a un tipo de gastos.

Capítulo I. Gastos de persoal.

Capítulo II. Gastos en bens correntes.

Artigo, concepto e subconcepto.

O artigo o concepto e o subconcepto son **subdivisións** que aclaran o gasto.

Subdivisións: dividir en partes.

A estrutura económica. Canto se vai ingresar?

Na lei de orzamentos
a estrutura económica de ingresos
é igual que a de gastos.

A estrutura de ingresos diferénciase
da estrutura de gastos
no nome que corresponde a cada parte.

Na lei de orzamentos,
na estrutura de ingresos
cada capítulo está destinado a un ingreso.

Por exemplo,

Capítulo I. Impostos directos.

Capítulo II. Impostos indirectos.

Pagos en firme e pagos a xustificar

Os órganos administrativos teñen que pagar as obras, servizos e subministracións que contrata.

Hai 2 maneiras de pagar:

- Pagos en firme
- Pagos a xustificar

Pagos en firme

Os órganos administrativos realizan pagos en firme cando o **acredor** xustifica o gasto.

Cando o acreedor xustifica o gasto, o profesional responsable emite unha orde de pago.

O acreedor cobra a súa débeda.

Os pagos en firme é a forma ordinaria de realizar os pagos na Administración pública.

Acreeador: persoa que ten dereito a pedir que se lle pague unha débeda.

Pagos a xustificar

En casos **excepcionais**, os órganos administrativos deben realizar un pago dun gasto que non está **xustificado**.

Nos pagos para xustificar,
o profesional encargado de realizar o pago,
emite orde de pago, realízase o pago
e queda pendente de entregar a xustificación.

Excepcional: é algo fóra do común.

Xustificar: presentar documentos para demostrar algo.

IDEAS BÁSICAS XERAIS DE CONTABILIDADE FINANCEIRA E ORZAMENTARIA

A contabilidade consiste en controlar e rexistrar os ingresos e gastos que se realizan nunha empresa ou nun órgano administrativo.

A contabilidade proporciona información sobre datos importantes desa empresa ou órgano administrativo.

A contabilidade permite coñecer a situación económica dunha empresa ou órgano administrativo.

A información que proporciona a contabilidade permite tomar decisións para mellorar o **rendemento**.

Rendemento: é o resultado dun esforzo.

A contabilidade financeira e orzamentaria son unha parte da contabilidade.

Contabilidade financeira

A contabilidade financeira é a información das actividades e a situación económica dunha empresa ou órgano administrativo nun momento do tempo.

Balance: é un informe sobre a situación económica dunha empresa nun momento determinado.

A contabilidade financeira achéganos a información necesaria para preparar o **balance** e as contas das perdas e ganancias.

Contabilidade orzamentaria

A contabilidade orzamentaria permítenos **estimar** ingresos e gastos.

Estimar: calcular o valor de algo

A contabilidade orzamentaria consiste en calcular a cantidade de diñeiro necesaria para pagar o gasto necesario para realizar unha obra, un servizo ou unha subministración.

Tema 6. A Seguridade Social. Régime Xeral da Seguridade Social. Acción Protectora da Seguridade Social. A Tarxeta Sanitaria

Todas as referencias do texto a traballadores, cargos e categorías enténdense como xenéricas, sen distinción de sexo, polo que abarcan tanto o xénero masculino como o xénero feminino.

ÍNDICE TEMA 6**páx**

A SEGURIDADE SOCIAL.....	3
Normativa.....	3
O sistema da Seguridade Social.....	3
A estrutura da Seguridade Social.....	4
1.- Nivel contributivo.....	4
2.- Nivel non contributivo.....	4
RÉXIME XERAL DA SEGURIDADE SOCIAL.....	6
Afiliaión e alta na Seguridade Social.....	7
ACCIÓN PROTECTORA DA SEGURIDADE SOCIAL.....	9
Prestacións da Seguridade Social: a Incapacidade temporal. A Asistencia Sanitaria. As enfermidades comúns e as enfermidades profesionais. Os accidentes. A baixa por enfermidade: parte de baixa e parte de alta.....	10
1.- A incapacidade temporal.....	10
2.- A asistencia sanitaria.....	11
3.- As enfermidades comúns e as enfermidades profesionais.....	11
4.- Os accidentes	12
5.- A baixa por enfermidade: parte de baixa e parte de alta.....	13
A incapacidade permanente. A Xubilación. Outras prestacións da Seguridade Social...	14
A incapacidade permanente.....	14
A Xubilación.....	17
Outras prestacións da Seguridade Social.....	18
A TARXETA SANITARIA.....	20

A SEGURIDADE SOCIAL.

Normativa

O Real Decreto Legislativo 8/2015 de 30 de outubro

polo que se aproba o **texto refundido**
da Lei Xeral da Seguridade Social

Texto refundido: é unha norma con rango de lei que une moitas normas sobre a mesma materia.

O sistema da Seguridade Social

A Seguridade social é o principal sistema
de protección social do Estado

A Seguridade Social protexe á poboación
e garántelle unhas prestacións sociais
cando xorde unha necesidade,
por exemplo unha enfermidade, ou a xubilación.

A estrutura da seguridade social

A Seguridade Social ten 2 niveis de protección:

- O nivel contributivo.
- O nivel non contributivo.

1.- Nivel contributivo.

Os fondos para pagar esta protección veñen das **cotizacións sociais** que achegan os traballadores e os empresarios.

Cotizacións sociais: é unha parte do soldo dos traballadores e dos empresarios que se entrega á Seguridade Social que serve para pagar, por exemplo as pensións.

O nivel contributivo protexe ás persoas que traballan en España e pagan as cotizacións sociais en España.

O nivel contributivo protexe a todos os españois que traballan en España, e a todos os estranxeiros que residen legalmente en España e que traballan en España.

2.- Nivel non contributivo.

Os fondos para pagar esta protección veñen dos **Orzamentos Xerais do Estado**.

O nivel non contributivo protexe aos cidadáns que están nunha situación de necesidade e non teñen recursos suficientes para vivir e alimentarse.

Estes cidadáns que protexe o nivel non contributivo nunca pagaron cotizacións sociais, ou pagaron pouco tempo, e non é suficiente para ter unha prestación, igual que a prestación do nivel contributivo.

Orzamentos Xerais do Estado: o Goberno presenta todos os anos unha proposta de diñeiro que pode ingresar por impostos e pode gastar, por exemplo, en pensións, obras públicas ou educación.

RÉXIME XERAL DA SEGURIDADE SOCIAL.

A seguridade social ten varios modelos para protexer aos cidadáns.

Un deses modelos é o Réxime Xeral,

Algúns traballadores teñen outros modelos que se chaman Réximes Especiais, por exemplo o modelo dos traballadores do mar ou o modelo dos traballadores por conta propia, que tamén se chaman autónomos.

A maioría dos traballadores son traballadores por conta allea e teñen o modelo de Réxime Xeral.

Un traballador por conta allea é unha persoa que ten un contrato de traballo e traballa para unha empresa.

A cambio do seu traballo, o traballador recibe diñeiro que se chama soldo.

Os traballadores por conta allea pagan unha parte do seu soldo mensual para a Seguridade Social.

Os empresarios pagan tamén pola Seguridade Social dos seus traballadores.

A cota mensual da Seguridade Social chámase cotización.

O traballador debe cotizar á Seguridade Social cando empeza a traballar, e deixa de cotizar cando termina o seu contrato de traballo.

Afiliación e alta na Seguridade Social

As persoas que traballan por primeira vez deben **afiliarse** á Seguridade Social.

Afiliarse: é apuntarse ou inscribirse a algo.

Cando unha persoa se afilia á Seguridade Social recibe un número propio que terá para toda a súa vida.

O número da Seguridade Social identifica á persoa nas súas relacións coa Seguridade Social, tanto como traballador como beneficiario.

Unha persoa debe dar o número da Seguridade Social á empresa que a contrata.

Despois a empresa ten a obrigaón de comunicar á Seguridade Social que contratou a esa persoa.

Cando a empresa comunica esta contratación, dá de alta á persoa na Seguridade Social.

O alta dunha persoa na Seguridade Social recoñece que unha persoa inicia un traballo que está incluído nun réxime da Seguridade Social.

O responsable de dar de alta a un traballador na Seguridade Social é o empresario.

ACCIÓN PROTECTORA DA SEGURIDADE SOCIAL.

A Seguridade Social protexe aos traballadores cando teñen unha situación que lle ocasiona unha perda de ingresos ou un exceso de gastos, por exemplo unha enfermidade.

A Seguridade Social protexe a estes traballadores de 2 maneiras:

- con prestacións asistenciais,

A prestación asistencial é a atención médica que ten un traballador que sofre un accidente ou unha enfermidade.

- con prestacións económicas.

A prestación económica é un diñeiro que recibe un traballador cando non pode traballar. Por exemplo, se se ten gripe e non se pode traballar cóbrase o soldo igual.

As prestacións máis importantes para os traballadores que están de alta e que teñen o modelo do Réxime Xeral son:

- A Incapacidade Temporal.
- A Asistencia Sanitaria.
- As enfermidades comúns.
- As enfermidades profesionais.

Prestacións da Seguridade Social: A Incapacidade temporal. A Asistencia Sanitaria. As enfermidades comúns e as enfermidades profesionais. Os accidentes. A baixa por enfermidade: parte de baixa e parte de alta.

1.- A incapacidade temporal.

Os traballadores en ocasións poden poñerse enfermos ou ter accidentes.

A estas situacións na Seguridade Social chámase incapacidade temporal e é cando un traballador temporalmente non pode traballar.

A incapacidade temporal tamén se chama (IT, ité)

2.- A asistencia sanitaria.

A Asistencia sanitaria da Seguridade Social, presta os servizos médicos e farmacéuticos necesarios para restablecer a saúde dos traballadores.

3.- As enfermidades comúns e as enfermidades profesionais.

Cando un traballador non pode ir traballar por estar enfermo ou ter un accidente, dise que está de baixa por enfermidade.

Para a Seguridade Social, hai 2 tipos de enfermidades:

- Enfermidades comúns.
Son enfermidades sen relación co traballo.
Por exemplo, unha gripe.
- Enfermidades profesionais.
Son enfermidades que poden causar o traballo.
Por exemplo, os mineiros teñen o risco de ter enfermidades respiratorias polo seu traballo.

4.- Os accidentes.

Para a Seguridade Social, hai 2 tipos de accidentes:

- Accidentes laborais.

Son os accidentes que se producen no lugar de traballo.

Por exemplo, se es cociñeiro e te cortas cun coitelo.

Os accidentes de camiño ao traballo

ou de volta a casa tamén

son accidentes laborais, por exemplo

vas en coche ao teu traballo e tes un accidente.

Estes accidentes tamén se chaman “in itinere”.

- Accidentes non laborais.

Os accidentes non laborais son o resto.

Por exemplo se xogas cos teus amigos ao baloncesto,

caes e máncaste nunha perna.

5.- A baixa por enfermidade: parte de baixa e parte de alta.

Cando un traballador ten unha enfermidade ou un accidente e non pode traballar,

o médico do Servizo Público de Saúde

lle entrega o parte de baixa.

O parte de baixa é un documento

que informa á empresa e á Seguridade Social

que un traballador non pode traballar por enfermidade ou accidente.

Cando o traballador está recuperado e pode volver traballar

o médico daralle o parte de alta.

O parte de alta informa á empresa

e á Seguridade Social que o traballador xa pode traballar.

A incapacidade permanente. A xubilación. Outras prestacións da Seguridade Social.

A incapacidade permanente.

Un traballador despois dunha enfermidade ou un accidente, pode ter afectada para sempre a súa capacidade de traballar.

A Seguridade Social recoñece cunha incapacidade permanente, aos traballadores que non poden traballar nunca máis nalgunhas tarefas ou nalgunhas profesións.

Hai 4 niveis de incapacidade permanente:

- Incapacidade permanente parcial para a profesión habitual.
- Incapacidade permanente total para a profesión habitual.
- Incapacidade permanente absoluta para todo traballo.
- Gran Invalidez.

Cando a Seguridade Social recoñece a un traballador algún destes graos dálle dereito a unha prestación económica por incapacidade permanente.

1.- A incapacidade permanente parcial para a profesional habitual:

Dáse esta situación cando o traballador pode facer o seu traballo pero non todas as tarefas.

O traballador debe evitar as tarefas que causan a incapacidade.

Por exemplo, tes unha incapacidade permanente parcial para traballar como pasteiro porque tes problemas respiratorios.

Podes traballar na pastelería como vendedor.

2.- A incapacidade permanente total para a profesión habitual

prodúcese cando o traballador non pode facer as tarefas máis importantes do seu traballo.

Cando o traballador ten unha incapacidade permanente total para o seu traballo, pode traballar noutro tipo de traballo que non teña nada que ver.

Por exemplo, un xardineiro ten unha incapacidade permanente total para traballar de xardineiro, pode traballar nunha oficina.

3.- A incapacidade permanente absoluta para todo traballo:

Dáse esta situación cando o traballador non pode facer ningún traballo.

4.- A Gran Invalidez é cando o traballador non pode facer ningún traballo e a súa enfermidade é tan grave que necesita axuda doutra persoa para vivir.

A xubilación.

A xubilación é unha prestación da Seguridade Social para todos os traballadores que cumpran os seguintes requisitos:

- Alcanzar unha determinada idade.
- Cubrir un período mínimo de cotización.

A lei marca os requisitos para poder acceder á xubilación.

A pensión de xubilación é o diñeiro que cobra un traballador cada mes.

Outras prestacións da Seguridade Social.

A Seguridade Social ten outras prestacións que protexen aos traballadores e as súas familias en situacións especiais, por exemplo cando se ten un fillo.

A Lei marca os requisitos para poder acceder ás prestacións da Seguridade Social

As prestacións máis importantes son:

- 1.- A maternidade.
- 2.- A paternidade.
- 3- Morte e Supervivencia. Pensión de viuvez.

1.- A maternidade.

A Seguridade Social concede un permiso de descanso ao traballador cando ten un fillo.

O permiso pode ser para a nai ou compartilo entre o pai e a nai.

O traballador que ten este permiso cobra o seu soldo igual que se estivese a traballar.

2.- A paternidade.

A Seguridade Social concede un permiso de descanso a un traballador cando é pai.

Durante este permiso o traballador cobra o seu soldo igual que se estivese a traballar.

3.- Morte e Supervivencia. Pensión de viuvez.

A Seguridade Social protexe as situacións de necesidade económica nunha familia, que se producen polo falecemento dun deles.

A pensión de viuvez é unha pensión que cobra o cónxuxe sobrevivente sempre que cumpra cos requisitos que marca a lei.

A TARXETA SANITARIA.

O Sistema de Información de Tarxeta Sanitaria informa e atende todo o relacionado coa tarxeta sanitaria galega.

A tarxeta sanitaria galega é unha tarxeta que permite ás persoas o acceso ao Sistema Público de Saúde de Galicia.

Todas as persoas que teñen recoñecida a condición de aseguradas ou de beneficiarias polo **Instituto Nacional da Seguridade Social** poden acceder á tarxeta sanitaria galega.

A tarxeta sanitaria galega é válida mentres a persoa está de alta no Sistema de Información de Tarxeta Sanitaria.

Instituto Nacional da Seguridade Social. É a institución que se encarga de xestionar todas as axudas e prestacións da Seguridade Social.

A tarxeta sanitaria galega pódese solicitar calquera persoa **empadroada** en Galicia, que polo Instituto Nacional da Seguridade Social ou o **Instituto Social da Mariña**, téñalle recoñecido o dereito á asistencia sanitaria.

Empadroar: Anotarse no Padrón dun Concello. O Padrón é un rexistro oficial no que están anotados todos os habitantes dun Concello.

A tarxeta sanitaria pódese solicitar no Centro de Saúde máis próximo ao domicilio da persoa.

Instituto Social da Mariña. É a institución que se encarga de xestionar todas as axudas e prestacións da Seguridade Social dos traballadores do réxime especial do mar.

Tamén se pode solicitar a través da páxina web do Servizo Galego de Saúde sempre que a persoa teña certificado dixital ou DNI electrónico.

A documentación necesaria para solicitar a tarxeta sanitaria é:

- Documento identificativo como o DNI ou o Pasaporte.
- Certificado do empadramento nun Concello de Galicia.
- Documento emitido polo Instituto Nacional da Seguridade Social ou o Instituto Social da Mariña, de recoñecemento do dereito á asistencia sanitaria.

- Se solicita a tarxeta sanitaria un menor de idade que non ten DNI nin tampouco pasaporte, é necesario presentar o Libro de Familia.

Cando unha persoa está enferma e ten que acudir a calquera centro sanitario do Servizo Galego de Saúde, ou a unha oficina de farmacia para comprar medicamentos, debe levar a tarxeta sanitaria e o documento identificativo como o DNI ou o Pasaporte.

Cando unha persoa solicita a tarxeta sanitaria por primeira vez, solicita unha nova por perda ou polo cambio dalgún dato persoal, a oficina de Tarxeta Sanitaria envíalla por correo ao seu domicilio.

Se pasaron 2 meses e a persoa non recibe a tarxeta sanitaria pode pasar polo Centro de Saúde ou chamar ao teléfono de Tarxeta Sanitaria para preguntar polos trámites da súa tarxeta sanitaria.

En Galicia hai 2 modelos de tarxeta sanitaria

MODELO 1.- Tarxeta sanitaria anterior a setembro de 2014

MODELO 2.- Tarxeta sanitaria posterior a setembro de 2014

O modelo 1 ten no ANVERSO:

- O código de barras único para cada cidadán.
- CITE. Código que identifica a Comunidade Autónoma de Galicia.
- CIP. Código de identificación persoal.
- Tipo de farmacia (activo ou pensionista).
- Número da Seguridade Social.
- Número de emisión da tarxeta.
- Nome e apelidos do cidadán.

ANVERSO



O modelo 1 ten no REVERSO:

- O CIP. Código de identificación persoal.
- A clave médica.
- O nome e apelidos do médico.
- O nome do Centro de Saúde.
- O teléfono de urxencias.
- O teléfono para pedir cita previa
- O teléfono do Centro de Saúde

REVERSO



O modelo 2 ten no ANVERSO,

- O código de barras identificativo de cada cidadán.
- CIP, código de identificación persoal no Sistema de Tarxeta Sanitaria.
- DNI/NIE, O número do Documento Nacional de Identidade.
- O número da seguridade social de cada cidadán.
- O nome e os apelidos de cada cidadán.
- Código SNS, é o código de identificación persoal único para todo Sistema Nacional de Saúde.
- CITE, código de identificación da Comunidade Autónoma de Galicia
- Lenda 'TSI' en Braille: en casos específicos, gravaranse en Braille os caracteres das iniciais de Tarxeta Sanitaria Individual.

ANVERSO



O modelo 2 ten no REVERSO,

- Datos do Centro de Saúde e dos profesionais sanitarios
- Páxina web do Servizo Galego de Saúde
- Número de emisión da tarxeta.

REVERSO



Tema 7.As subministracións. Recepción e almacenamento de mercadorías. Organización do almacén. Distribución de pedidos.

Todas as referencias do texto a traballadores, cargos e categorías enténdense como xenéricas, sen distinción de sexo, polo que abarcan tanto o xénero masculino como o xénero feminino.

ÍNDICE TEMA 7

AS SUBMINISTRACIONES.....	3
Departamento de compras.....	4
O Almacén.....	5
Subministraciones internas.....	6
Subministraciones externas.....	6
RECEPCIÓN E ALMACENAMIENTO DE MERCADORÍAS.....	7
Recepción.....	7
Almacenamiento.....	8
ORGANIZACIÓN DO ALMACÉN.....	10
DISTRIBUCIÓN DE PEDIDOS.....	11

AS SUBMINISTRACIÓNS

Fornecer é a actividade pola que se entrega a alguén os produtos que necesita.

Os centros sanitarios consomen cantidades importantes de produtos diferentes.

Os profesionais sanitarios usan moitos medicamentos.

Pero tamén usan: material de oficina, material de laboratorio e material de cama..

Todos estes materiais tamén son importantes para o bo funcionamento de un centro sanitario.

O servizo de subministracións dun centro sanitario compra, recibe, almacena e distribúe todos eses produtos.

O servizo de subministracións está formado por o Departamento de compras e o Departamento de Almacén..

Departamento de compras

O Departamento de compras
esta formado polos profesionais
que se encargan de realizar todos os pedidos
dos produtos que necesita un centro sanitario.

Provedor: persoa ou empresa que
fornece a outra un produto ou un
servizo

As funcións máis importantes no Departamento de compras son:

- Recibir as ofertas dos produtos que se necesitan nos centros hospitalarios.
As ofertas fanas os **provedores**.
Teñen que valorar as ofertas e despois aceptalas ou rexeitalas.
- Recibir aos provedores que presentan produtos novos
que poden interesar ao centro hospitalario.
- Facer os pedidos dos produtos aos provedores.
- Encargarse da entrega dos pedidos.
- Reclamar os pedidos que non se entregan no prazo previsto.

As compras máis habituais son:

- Material sanitario.
- Material de oficina.
- Material informático
- Mobiliario clínico e de oficina
- Material de aseo e limpeza
- Material de cociña

As funcións máis importantes do auxiliar administrativo no Departamento de compras son:

- Pedir as mercadorías urxentes
- Facer o seguimento de os pedidos
- Dar apoio ao resto de profesionais do departamento.

O Almacén

O Almacén é un espazo no que se gardan os produtos necesarios para o bo funcionamento dun centro sanitario.

No Almacén realízase unha das actividades máis importantes para o bo funcionamento dun centro sanitario.

Por iso debemos coñecer
que son as subministracións internas e externos.

Subministracións internas

Son os produtos que van desde o Almacén
ata as distintas Unidades e Servizos do Centro Sanitario.

Subministracións externas

Son os produtos que veñen das empresas externas
ao almacén do Centro Sanitario,
despois de ser compradas polas persoas encargadas
de valorar as necesidades e realizar a compra.

RECEPCIÓN E ALMACENAMIENTO DE MERCADORÍAS.

Recepción

No Almacén recíbense e almacenan as mercadorías.

As fases de recepción son:

1. El proveedor entrega o material que se comprou ao persoal do almacén.
2. O persoal do almacén debe comprobar que os vultos que se reciben son os que se compraron.
Debe de contar a mercadoría.
A mercadoría vén cun albará de entrega.
3. O persoal do almacén que se entregan sen danos ou rotos.
Isto é, comprobar a calidade da mercadoría.

O albará de entrega é unha nota que xustifica unha entrega de mercadorías.

En o albará figuran como mínimo:

- O nome do proveedor ou empresa.
- A data
- O número de vultos que se entregan.
- O contido dos vultos.
- Un espazo para confirmar a recepción do pedido, cun selo ou cunha firma.

Almacenamento

Despois de que o persoal recibe a mercadoría procedese ao seu almacenamento.

O Celador debe almacenar a mercadoría segundo un procedemento.

Este procedemento indícao o responsable do Almacén.

Un procedemento é facer algo sempre da mesma maneira para evitar repeticións e fallos.

Dependendo do centro sanitario

pode haber varios tipos de almacéns.

É común que exista un **Almacén Xeral**

e outros **Almacenes Periféricos** máis pequenos nas distintas Unidades e Servizos.

Periféricos: situados noutras zonas distintas do almacén xeneral.

Tamén pode haber varios almacéns

segundo o que se garda neles.

Como exemplo imos coñecer 2 tipos de almacéns:

- O Almacén de Farmacia
- O Almacén de Lencería.

O Almacén de Farmacia

é o lugar onde se almacenan todos os medicamentos para usalos cos enfermos.

É moi importante coñecer
como almacénanse os medicamentos
e como debemos de gardar cada medicamento segundo as súas características.

No almacén de Farmacia

hai produtos que necesitan unha almacenaxe especial.

Por exemplo

os medicamentos que necesitan almacenarse a baixas temperaturas
deben ir nas cámaras frigoríficas.

No almacén de Farmacia

tamén hai algúns medicamentos que son perigosos.

Cos medicamentos perigosos

hai que tomar medidas especiais con eles para almacenalos.

Estes medicamentos perigosos

deben estar en lugares pechados con chave para o difícil acceso do público
e con medidas de seguridade especiais.

O Almacén de Lencería é o espazo

onde se almacenan a roupa de cama

para o uso persoal dos enfermos

Tamén gárdanse os uniformes do persoal do centro sanitario.

ORGANIZACIÓN DO ALMACÉN

Un profesional debe ordenar as mercadorías que chegan ao almacén para que sexa fácil atopalas.

O almacén xeral adoita contar cun espazo físico para gardar o material que se necesite.

Suelen estar en rúas numeradas.

Toda a mercadoría que se atopa no almacén ten que estar identificada e hai que controlar o lugar no que se atopa.

Hai un profesional responsable no Almacén Xeral.

Os supervisores de enfermería son as persoas responsables nos almacéns periféricos das Unidades de Enfermería.

DISTRIBUCIÓN DE PEDIDOS

A finalidade dos almacéns é a distribución dos pedidos de material por parte das Unidades ou Servizos periféricos.

Os supervisores de enfermería, son as persoas que deciden o material que está nos almacéns periféricos das Unidades de Enfermería. Tamén deciden cada canto tempo pídense material e a cantidade de reposición .

O responsable de cada Servizo ou Unidade debe asinar cada petición de material.

Pódese facer un pedido en papel e para iso existen as follas de pedido.

Tamén podemos facer os pedidos de maneira informática.

Hoxe en todos os centros pódese realizar o pedido informático.

Reposición: remplazar un produto que se acabou, ou do que quedan poucas unidades.

Cando realizamos un pedido en papel ou de maneira informática debe contar como mínimo con:

- A descrición do material pedido
- A cantidade solicitada
- O código do produto
- O Servizo ou Unidade que fai o pedido
- A data e firma

Os pedidos urxentes fanse en casos **excepcionais** cando hai escaseza dalgún material.

Excepcional: de maneira pouco común.

Os pedidos urxentes requiren unha entrega inmediata

É moi importante que se organice a repartición a tempo dos pedidos e que se faga de forma ordenada.

As fases de realización dun pedido son:

Desde unha Unidade ou Servizo

faise o pedido asinado por un Responsable.

- Pódeo facer cunha folla de pedido
- Pódeo facer de maneira informática

No Almacén o auxiliar administrativo recibe o pedido e dállo ao celador para que o prepare.

O celador prepara o pedido.

É importante ter en conta

a cantidade pedida de cada tipo de produto.

O celador entrega o pedido

na Unidade ou Servizo correspondente.

O profesional que recolle o pedido

debe comprobar e asinar que o recibiu.

Tema 8. Nocións básicas de informática. Sistemas Ofimáticos. Procesadores de texto. Follas de cálculo. Internet. O correo electrónico.

Todas as referencias do texto a traballadores, cargos e categorías enténdense como xenéricas, sen distinción de sexo, polo que abarcan tanto o xénero masculino como o xénero feminino.

ÍNDICE TEMA 8

páx

NOCIÓNS BÁSICAS DE INFORMÁTICA.....	3
A informática.....	3
O sistema informático. Partes dun sistema informático.....	3
O ordenador. O microordenador. Tipos de microordenadores.....	5
Unidades de información. O bit. O Byte.....	7
Partes dun ordenador. O Hardware. O Software.....	8
Seguridade informática. Nocións básicas.....	11
SISTEMAS OFIMÁTICOS.....	13
PROCESADORES DE TEXTO.....	14
Funcionalidades básicas dun procesador de texto	14
FOLLAS DE CÁLCULO.....	15
INTERNET.....	16
Utilidade da internet.....	16
Uso da internet.....	17
O CORREO ELECTRÓNICO.....	18

NOCIÓNS BÁSICAS DE INFORMÁTICA

A informática.

A palabra “informática” vén de unir dúas palabras, a palabras Información e a palabra automática.

A informática estuda o tratamento automático e lóxico da información.

A información son datos organizados que xuntos achegan algún significado: números, letras, imaxes, sons.

Por exemplo: o número do Documento Nacional de Identidade (DNI), o noso nome e apelidos máis unha foto achegan información acerca da nosa identidade.

O sistema informático. Partes dun sistema informático.

Un sistema informático é un conxunto de elementos que permite o tratamento automático da información.

As partes dun sistema informático son:

- **Compoñente físico:**
O compoñente físico dun sistema informático son todos os aparellos electrónicos e mecánicos que realizan os cálculos e que manexan a información.



Compoñente físico

- **Compoñente lóxico:**

O compoñente lóxico dun sistema informático son as aplicacións e os datos cos que traballan os compoñentes físicos do sistema.



Compoñente lóxico

- **Compoñente humano:**

O compoñente humano está formado polas persoas que traballan cos equipos e polas persoas que fan as aplicacións.



O ordenador. O microordenador. Tipos de microordenadores.

Un ordenador é unha máquina que recibe datos por medio dunha entrada por exemplo, un teclado ou un rato.

O ordenador procesa os datos de maneira automática; e para poder procesar estes datos o ordenador utiliza un programa que ten almacenado por exemplo, un procesador de textos ou un programa de cálculo.

O ordenador dá uns resultados a través dun medio de saída por exemplo, a pantalla do ordenador ou unha impresora.

O microordenador.

O microordenador é un equipo de sobremesa ou portátil que se usa para o traballo persoal.

Os microordenadores son utilizados para moitas tarefas diarias por exemplo, para escribir textos, realizar cálculos, navegar por Internet ou escoitar música, e o seu funcionamento baséase nun microprocesador.

O microprocesador é o cerebro do ordenador.

É o que se encarga de executar os programas,

e é imprescindible para o funcionamento do ordenador.

Tipos de microordenadores.

Os tipos de microordenadores son:

- Ordenador persoal ou PC.

É un equipo de sobremesa de tamaño medio

moi utilizado para o uso familiar e para o uso de oficina.

Os PC máis modernos teñen uns microprocesadores moi

potentes e teñen moita capacidade de memoria.

- Ordenador portátil..

É un ordenador pequeno que ten o rato e o teclado unido

e é fácil de transportar.

- PDA. É un dispositivo pequeno que xunta un ordenador, un teléfono/fax e conexións de rede.

Pantalla táctil:
manéxase o aparello tocando cos dedos a pantalla.

- Tablet ou tableta. É un dispositivo pequeno que xunta un ordenador e conexións de rede.

Ten unha **pantalla táctil** que se manexa cos dedos ou cun lapis,

sen necesidade de teclado físico, nin rato.

Unidades de información. O bit. O Byte.

O bit é a unidade de información máis pequena
coa que pode traballar un ordenador

O valor do bit é 0 ó 1.

O ordenador para mostrar unha letra ou un número
utiliza unha secuencia de 8 bits.

A secuencia de 8 bits chámase byte.

Un exemplo de byte podería ser 10101100

Un ordenador ten unha capacidade
de almacenamento de información limitada.

Para dicir canta información pódese almacenar nun ordenador
utilízanse unidades de medida maiores que o byte por exemplo :

- Un Quilobyte (KB) é igual a 1024 bytes.
- Un Megabyte (MB) é igual a 1024 Quilobytes.
- Un Xigabyte (GB) é igual a 1024 Megabytes.
- Un Terabyte (TB) é igual a 1024 Xigabytes.

Partes dun ordenador. O Hardware. O Software.

Os ordenadores están formados por 2 partes:

- O Hardware.
- O Software.

O Hardware.

O Hardware son todos os compoñentes físicos do ordenador que se poden ver e tocar.

Os compoñentes máis importantes do Hardware son:

1.- A Unidade Central de proceso ou CPU,

é a parte máis importante do ordenador.

Está formada polo microprocesador

que é o cerebro do ordenador.

2.- A memoria principal,

é a encargada de gardar a información.

Hai dous tipos de memorias:

- A memoria RAM, que garda a información mentres o ordenador está aceso.
Se o ordenador se apaga, pérdese a información.
- A memoria ROM, garda a información de maneira permanente.

A información gardada na memoria ROM non se perde cando se apaga o ordenador.



3.- Unidades de almacenamento.

As unidades de almacenamento serven para gardar programas, datos ou ficheiros.

Un exemplo de unidades de almacenamento son os discos ríxidos, os CD-ROM, os DVD, ou as memorias USB ou pendrive.

4.- Os aparellos periféricos.

Os aparellos periféricos son todos os aparellos que están comunicados co ordenador.

Hai 3 tipos de aparellos periféricos.

- Aparellos periféricos de entrada.

Os aparellos periféricos de entrada serven para introducir información no ordenador.

Un exemplo de aparellos periféricos de entrada son o teclado ou o rato.

- Aparellos periféricos de saída.

Os aparellos periféricos de saída serven para sacar información do ordenador.

Un exemplo de aparellos periféricos de saída son a impresora ou a pantalla.

- Aparellos periféricos de entrada e saída.

Os aparellos periféricos de entrada e saída serven para introducir ou sacar información no ordenador ao mesmo tempo.

Un exemplo de aparellos periféricos de entrada e saída é o WIFI, que permite conectarse a Internet e ademais podemos mandar correos electrónicos.

○ Software.

○ Software son os programas para que funcione o ordenador.

Seguridade informática. Nocións básicas.

Debemos protexer os Sistemas Informáticos no traballo.

O sistema informático é moi importante para o funcionamento de todas as Unidades e Servizos do centro de traballo.

Tamén é moi importante para protexer os datos persoais dos pacientes que acoden a estas Unidades e Servizos.

O traballo en rede e o uso da internet poden poñer en risco a seguridade informática polo ataque dun **virus informático**, que pode danar a información que está gardada no sistema informático do centro de traballo.

Virus informáticos: son programas informáticos ocultos dentro doutros que a persoa non sabe que están.

Consellos para un bo uso do ordenador no traballo.

Hai que utilizar contrasinais seguros.

O contrasinal é segredo. Ninguén debe coñecelo.

É mellor non abrir correos, ligazóns ou mensaxes de persoas ou empresas descoñecidas.

Cando se acaba de utilizar o ordenador,
hai que pechar todos os programas que se usaron,
sobre todo, se te conectas nun ordenador que utilizan máis persoas.

SISTEMAS OFIMÁTICOS.

Un sistema ofimático é o conxunto de softwares, instalados no ordenador, necesarios para que poida funcionar e realizar tarefas propias do centro de traballo.

Un exemplo de tarefas poden ser envíos de correos entre Servizos do propio centro de traballo ou fóra do lugar de traballo; ou facer trámites, como pedir un permiso ou ver **a nómina**.

A nómina: é un recibo que a empresa dá a un traballador no que figura o seu soldo.

Nos sistemas ofimáticos temos ferramentas para poder facer varias tarefas.

Algúns exemplos destas ferramentas son:

- Os procesadores de texto.
- As follas de cálculo.
- O correo electrónico.

No Servizo Galego de Saúde o sistema ofimático que se usa en todos os seus centros é o Open Office.

PROCESADORES DE TEXTO.

Os procesadores de texto son ferramentas que serven para dar formato a un documento escrito para que teña unha mellor aparencia.

Un exemplo é poñer número ás páxinas, cambiar o tamaño da letra ou incluír **un gráfico**.

Un gráfico: é presentar uns datos por medio dun debuxo.

Funcionalidades básicas dun procesador de texto .

As funcionalidades básicas dun procesador de texto pódense agrupar en :

1.- Funcións de deseño de páxinas.

Un exemplo de funcións de deseño de páxinas é numerar páxinas, axustar as marxes ou poñer encabezados.

2.- Funcións de edición de texto.

Un exemplo de funcións de edición de texto.

son os tipos de letras, o tamaño de letras, a cor das letras, ou as letras en negriña.

3.- Funcións gráficas.

Un exemplo de funcións gráficas é incluír gráficos.

4.- Funcións avanzadas.

Un exemplo de funcións avanzadas é buscar sinónimos, ou facer unha revisión ortográfica.

FOLLAS DE CÁLCULO.

Esta ferramenta trata de substituír o lapis, o papel e a calculadora na realización de informes que teñen números.

As follas de cálculo permiten organizar e realizar cálculos con datos desorganizados.

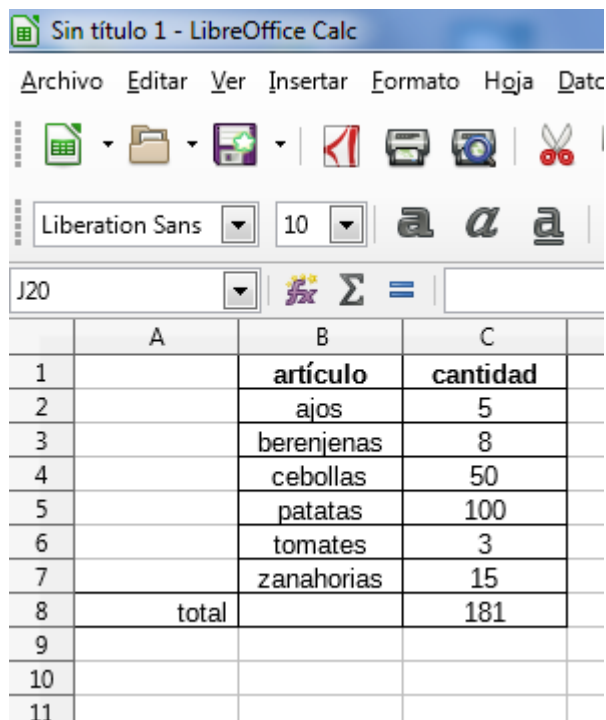
As follas de cálculo serven para facer unha factura, para facer unha nómina ou para levar un control de horas traballadas.

Os datos dunha folla de cálculo organízanse en filas e columnas formando unha cuadrícula composta por celas.

Nas celas é onde se gardan os datos.

Os datos que se poden gardar nas celas poden ser número, texto ou datas.

Cos datos gardados nas celas pódense facer operacións matemáticas como sumar, restar, multiplicar ou dividir; ou ordenalos, por exemplo alfabeticamente.



The screenshot shows the LibreOffice Calc application window titled "Sin título 1 - LibreOffice Calc". The menu bar includes "Archivo", "Editar", "Ver", "Insertar", "Formato", "Hoja", and "Data". The toolbar contains icons for file operations (New, Open, Save, Print, Copy, Paste) and text formatting (Bold, Italic, Underline). The font settings are Liberation Sans, size 10. The spreadsheet grid shows columns A, B, and C, and rows 1 through 11. The data is as follows:

	A	B	C
1		artículo	cantidad
2		ajos	5
3		berenjenas	8
4		cebollas	50
5		patatas	100
6		tomates	3
7		zanahorias	15
8		total	181
9			
10			
11			

INTERNET.

Internet é unha rede;

un conxunto de ordenadores conectados entre si.

Estes ordenadores envían e reciben información.

É a tecnoloxía que nos permite entrar en páxinas web e ver a información que conteñen.

Tamén nos permite crear información e difundila ao momento.

Utilidade da internet.

Internet é útil para buscar información.

Na internet pódese buscar moita información do tema que che interesa e saber o que pasa no mundo.

Internet é útil para comunicarte.

Na internet podes comunicarte con calquera persoa en calquera momento aínda que estea moi lonxe.

Podes coñecer xente.

Podes compartir con outras persoas información.

Internet é útil para o traballo.

A través de Internet podes enviar información, enviar correos electrónicos, ou consultar datos desde o teu domicilio.

Uso da internet.

A procura de información na internet

faise a través de buscadores.

Un buscador é unha gran base de datos

que contén información sobre páxinas web.

O buscador facilita a procura

da información que necesitamos.

O buscador máis utilizado é GOOGLE.

O CORREO ELECTRÓNICO.

O correo electrónico consiste no intercambio de mensaxes entre dúas persoas; utilizando un soporte electrónico, como é unha rede de comunicacións.

O correo electrónico permite enviar cartas escritas co ordenador a outras persoas que teñan acceso a Internet.

Podemos intercambiar información con calquera persoa do mundo que dispoña de conexión a Internet.

Ademais, é posible enviar información en arquivos adxuntos, ligazóns a páxinas Web ou imaxes.

A utilización do correo electrónico nun centro de traballo presenta moitas vantaxes. As máis importantes son:

- Aforro: Afórrase en tempo e en custo.
- Rapidez: É moi rápido xa que se pode ter unha información de maneira case inmediata.
- Almacenamento dixital: as mensaxes de correo electrónico recíbense en formato dixital e non é necesario imprimilos para lelos.

Cada usuario dispón dun buzón de correo onde se garda unha copia das mensaxes enviadas e recibidas; ademais dunha dirección de correo electrónico que o identifica dos demais. O seu formato será: [nombre@dominio](#), por exemplo, [nome.apellido.apellido@sergas.es](#)

Todas as mensaxes enviadas e recibidas son almacenadas.

Estándar: é o máis habitual.

Para almacenalos úsanse cartafolios ou bandexas que en case todos os programas de correo electrónico teñen nomes **estándar**:

- Bandexa de entrada.
É onde entran as mensaxes recibidas.
- Bandexa de saída.
É onde están as mensaxes mentres non se envían.
- Elementos enviados.
É onde están as mensaxes enviadas aos seus destinatarios.
- Borradores.
É onde están as mensaxes que estamos a escribir.
- Eliminados.
É onde están as mensaxes que se van eliminando e gárdanse neste cartafol por se queremos recuperalos nalgún momento.

