

Tema 1. O persoal de servizos xerais. Funcións: Administrativas e de apoio á xestión. Recepción, atención e información aos pacientes. Mantemento e apoio ás funcións xerais.

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 1

pág.

O PERSOAL DE SERVIZOS XERAIS: FUNCÍONS	3
Normativa.....	3
Funcións.....	4
ÁREA 1.-FUNCÍONS ADMINISTRATIVAS E DE APOIO Á XESTIÓN.....	5
ÁREA 2.-FUNCÍONS DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN E INFORMACIÓN AOS PACIENTES.....	8
ÁREA 3.-FUNCÍONS DE MANTEMENTO E APOIO ÁS FUNCÍONS XERAIS.	13

O PERSOAL DE SERVIZOS XERAIS: FUNCÍONS

Normativa

A categoría de persoal de servizos xerais

regúlase en 2 normas:

1. O Decreto 160/1996, do 25 de abril.

O Decreto 160/1996 crea a categoría e regula as súas funcións.

2. A Orde do 8 de novembro de 1996.

É a norma que completa o Decreto 160/1996

en materias de xornada, retribucións e sistema de selección.

O Decreto 160/1996 di que o persoal de servizos xerais, traballa nas unidades e servizos de Atención Primaria do Servizo Galego de Saúde.

A categoría de persoal de servizos xerais,

pertence ao grupo de persoal estatutario de xestión e servizos.

Funcións.

O Decreto di que as funcións do persoal de servizos xerais, clasifícanse en 3 Áreas:

Área 1: Funcións administrativas e de apoio á **xestión**.

Área 2 : Funcións de recepción, atención e información aos pacientes.

Área 3 : Funcións de mantemento e apoio ás funcións xerais.

Xestión: conxunto de trámites que serven para resolver un asunto. Por exemplo solicitar unha tarxeta sanitaria.

O persoal de servizos xerais

tamén se chama PSX (Pesexé)

PSX está formado pola primeira letra das palabras do nome.

Persoal de **S**ervizos **X**erais



```
graph TD; A["Persoal de Servizos Xerais"] --> B["PSX"]; style A stroke-width:0px; style B stroke-width:0px;
```

PSX

ÁREA 1.- FUNCIONES ADMINISTRATIVAS E DE APOIO Á XESTIÓN

O persoal de servizos xerais ten as funcións de:

- Usar o programa de cita previa que ten o Servizo Galego de Saúde. Por exemplo. Un paciente necesita ir ao médico e pide cita previa. O persoal de servizos xerais márcalle ao paciente o día e a hora que lle vai a atender o médico.
- Encher as follas de asistencia sanitaria e as follas de atención urxente, cos datos do paciente.

 XUNTA DE GALICIA CONSELLERÍA DE SANIDADE		 SERVIZO GALEGO de SAÚDE		<i>IDENTIFICACIÓN DO PACIENTE: (no suposto de non dispoñer de tarxeta sanitaria escribir á man os datos):</i>	
ATENCIÓN PRIMARIA Informe de Atención Urxente				Data de nacemento: _____	
CENTRO:				Nº de TIS: _____	
DATOS DO PACIENTE	Nº de orde: _____ Hora de atención: _____ Teléfono: _____		Paciente: _____		
	Médico/pediatra: _____				
	Enderezo: _____				
LUGAR DE ASISTENCIA: Centro <input type="checkbox"/> Domicilio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/>					
Enfermidade común <input type="checkbox"/> Accidente non laboral <input type="checkbox"/> Accidente laboral <input type="checkbox"/> Accidente tráfico <input type="checkbox"/>				Parte factur. a 3º <input type="checkbox"/> Parte xudicial <input type="checkbox"/>	
MOTIVO DA CONSULTA.ANTECEDENTES.ANAMNESE:					Alerxias: _____

Exemplo de Folla de Atención Urxente

Os datos máis importantes dos pacientes son:

- Apelidos e nome.
 - Enderezo.
 - Idade.
 - Sexo.
 - O número da tarxeta sanitaria.
-
- Levar documentos e as historias clínicas desde o Arquivo aos traballadores do centro de traballo cando os necesiten.
 - Tramitar os pedidos do material que se necesita no centro de traballo.

Por exemplo, se se acaba o tóner da impresora, o persoal de servizos xerais ten que pedir o tóner que fai falta, ao Almacén de Subministracións.
 - Xestionar e ter ben ordenado o Arquivo de historias clínicas.
 - Pasar a ordenador os informes administrativos e médicos.

Por exemplo, un informe administrativo é realizar un xustificante a un paciente que asistiu a unha cita médica, para entregar na súa empresa.

ÁREA 2.- FUNCÍONS DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN E INFORMACIÓN AOS PACIENTES

O persoal de servizos xerais ten as funcións de:

- Atención e **apoio físico** aos pacientes cando o necesiten.

Por exemplo:

Un paciente acode ao Centro de Saúde por un accidente e atópase mareado.

O persoal de servizos xerais trae unha cadeira de rodas, axúdalle a sentar e

lévao á sala de espera para que lle atenda o médico.

Apoio físico: axudar a unha persoa cando ten dificultades para moverse.

- Información aos pacientes que acoden ao Centro de Saúde cando fan algunha pregunta sobre o propio Centro ou por calquera tema relacionado co Servizo Galego de Saúde.

A información que se dá é moi importante.

Unha información incorrecta

pode producir unha perda

ou atraso nunha asistencia sanitaria.

A información ao público debe ser sempre clara,
completa, amable e sinxela
para que a entenda calquera persoa.

É importante falar da ética profesional.

A ética profesional é o correcto comportamento
dun profesional ao desempeñar o seu traballo.

Temos que lembrar
a importancia que ten o segredo profesional
na profesión de persoal de servizos xerais.

O persoal de servizos xerais está obrigado a gardar silencio
acerca de todo o que coñeza polo seu traballo.

Non pode contar nada aos pacientes, familiares, compañeiros
e mesmo persoas alleas ao seu traballo.

O persoal de servizos xerais debe calar
ata as cousas que non teñen importancia.

Se algún paciente ou familiar do paciente pregúntalle algo ao persoal de servizos xerais, sobre o estado de saúde dun paciente, este non deberá dar ningunha información.

O persoal de servizos xerais deberá orientar á persoa que solicita información sobre un paciente, ao médico que o atende.

Os médicos son os únicos autorizados para dar explicacións sobre o estado de saúde dos pacientes.

Para poder informar aos pacientes no centro de traballo, necesítase coñecer ben a organización da administración, os departamentos e as áreas de traballo.

Os pacientes poden ir ao centro de Saúde, para preguntar polos servizos sanitarios que ten o Servizo Galego de Saúde.

Por exemplo:

Unha persoa esta de vacacións en Galicia e non ten a tarxeta sanitaria, pode preguntar no Centro de Saúde como ten que facer para que a atenda un médico.

O persoal de servizos xerais debe coñecer como funciona o seu centro de traballo, para dar unha boa información.

Para controlar o acceso, identificar, informar e atender aos pacientes, o persoal de servizos xerais tense que comunicar con eles. Debe asegurarse de que se entende ben o que necesitan e que os pacientes entenden as indicacións que se lles dá.

Ademais, téñense que utilizar adecuadamente as normas de cortesía e demostrar interese e preocupación, por resolver satisfactoriamente as súas necesidades.

- Atención telefónica.

A atención telefónica debe ser correcta.

Téñense que aplicar as normas de uso do teléfono.

- Execución do **programa informático** da tarxeta sanitaria.

O programa informático de tarxeta sanitaria permite facer xestións da tarxeta sanitaria desde o Centro de Saúde.

Programa informático: son instrucións e procesos necesarios para facer unha tarefa concreta no ordenador.



ÁREA 3.- FUNCIONES DE MANTENIMIENTO E APOIO ÁS FUNCIONES XERAIS.

O persoal de servizos xerais ten as funcións de:

- Abrir e pechar o centro de traballo.

O persoal de servizos xerais é o encargado de abrir e pechar o Centro de Saúde.

- Vixiar que funcionan ben as instalacións.

As tarefas máis importantes de vixilancia son:

1- Tarefas de vixilancia da electricidade.

As tarefas máis importantes de vixilancia da electricidade son:

- Revisar que funcionen as lámpadas e as lámpadas de neón.
- Revisar que funcionen os enchufes e os aparellos electrónicos.
- Revisar que funcionen os timbres.
- Axudar ao persoal de mantemento cando se reparen os danos.

2- Tarefas de vixilancia da fontanería.

As tarefas máis importantes de vixilancia da fontanería son:

- Revisar que funcionen as billas.
- Revisar que funcionen as cisternas.
- Revisar que funcione o aire acondicionado.

- Recoller calquera líquido que se derrame na zona de paso e evitar pisar sobre chan mollado.

Para realizar esta tarefa, primeiro debemos colocar o correspondente **sinal de advertencia**.

- Axudar ao persoal de mantemento. cando se reparen os danos.



Sinal de advertencia de chan mollado

3- Tarefa de vixilancia de albanelaría.

As tarefas máis importantes de vixilancia da albanelaría son:

- Revisar as paredes para buscar gretas ou buracos.
- Revisar baldosas e azulexos que poidan despegarse.
- Axudar ao persoal de mantemento.

cando se reparen os danos.

4- Tarefas de vixilancia da carpintería.

As tarefas máis importantes de vixilancia da carpintería son:

- Revisar as fechaduras das portas.

- Revisar as xanelas.

- Comunicar ao Servizo de Mantemento

se hai un dano importante.

Por exemplo, un dano importante é:

- Unha greta na parede ou o teito.
- A calefacción ou o aire que non funcionan.
- A fotocopiadora non funciona.
- Un cristal roto.
- Unha fechadura que non pecha.

O persoal de servizos xerais deberá dar parte dos danos ao Servizo de Mantemento indicando:

- Data, lugar e tipo de dano de forma clara.
- Identificar se o dano é importante ou urxente.

Se o dano pode supoñer un risco para os traballadores ou as persoas, hai que comunicalo inmediatamente.

- Control e vixilancia da limpeza nas instalacións.

O persoal de servizos xerais deberá revisar
corredores e salas do Centro de Saúde,
e comprobar que todo está limpo e en orde.

O persoal de servizos xerais deberá comunicar
as incidencias sobre a limpeza,
ao responsable da limpeza do Centro de Saúde.

Tema 2. A Atención Primaria de Saúde na Comunidade Autónoma de Galicia. Actividades principais na Atención Primaria. Xestión de citas en Atención Primaria. SIGAP.

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**páx**

A ATENCIÓN PRIMARIA DE SAÚDE NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA. ACTIVIDADES PRINCIPAIS NA ATENCIÓN PRIMARIA.....	3
Normativa.....	3
A Atención Primaria. Funcións e actividades principais.....	4
A Atención Primaria. Organización: Unidades de Atención Primaria.	
Servizos de Atención Primaria.....	7
1.- Unidades de Atención Primaria.....	7
2.- Servizos de Atención Primaria.....	11
O persoal que traballa nas Unidades e Servizos de Atención Primaria. A	
xornada de traballo.....	15
Os Puntos de Atención Continuada. (PAC).....	16
XESTIÓN DE CITAS EN ATENCIÓN PRIMARIA. SIGAP.....	17

A ATENCIÓN PRIMARIA DE SAÚDE NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA. ACTIVIDADES PRINCIPAIS NA ATENCIÓN PRIMARIA.

Normativa

O Decreto 200/1993 do 29 de xullo ordena a Atención Primaria de saúde na Comunidade Autónoma de Galicia.

O Decreto 55/2015 do 26 de marzo regula a libre elección do médico de familia, pediatra e persoal de enfermería, en Atención Primaria.

O Decreto 172/1995 do 18 de maio aproba o Plan de Urgencias Extrahospitalarias.

Os Puntos de Atención Continuada. (PAC)

A Atención Primaria. Funcións e actividades principais.

A Atención Primaria de saúde é o nivel básico e inicial de atención dos problemas de saúde das persoas.

A Atención Primaria de saúde é prestada por un equipo de profesionais especialistas.

Entre estes profesionais formando parte dese equipo están:

- Médicos de familia.
- Enfermeiros.
- Matronas.
- Pediatras.
- Farmacéuticos.
- Fisioterapeutas.
- Odontólogos.
- Hixienistas dentais

A Atención Primaria tamén se ocupa de facer actividades preventivas, por exemplo, deseñar unha campaña para que os nenos se laven os dentes.

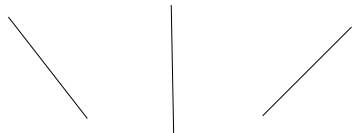
A atención dos pacientes faise nos Centros de Saúde e Consultorios en horario de mañá.

A atención urxente dos pacientes, que é en horario de tarde e noite, realízase nos Puntos de Atención Continuada.

O Punto de Atención Continuada tamén se chama PAC.

PAC fórmase coas primeiras letras de cada palabra.

Punto de Atención Continuada



PAC

O Decreto 200/1993 di que a Atención Primaria ten como funcións e actividades principais:

- A asistencia sanitaria.
- A **promoción** da saúde.
- A prevención da enfermidade.
- A educación sanitaria.
- O **traballo social** na saúde.

Promoción: son xestións para lograr o éxito de algo.

Traballo social: é a intervención profesional sobre os aspectos sociais que causan ou son consecuencia da enfermidade.

Estas actividades son realizadas por un equipo de profesionais nos Centros de Saúde e Consultorios, e tamén no domicilio do paciente.

O Decreto di tamén que ten como obxectivo modernizar a atención primaria galega, e para logralo o máis importante é que sexa:

- De calidade.
- De fácil acceso.

Hai 1 Unidade de Atención Primaria en cada municipio.

- Respectuosa coa **autonomía** e coa **integridade** persoal dos pacientes.
- De confianza entre o paciente e o médico.

Autonomía: Facer as cousas por un mesmo.

Integridade: é a calidade das persoas honradas e que cumpren co seu deber.

A Atención Primaria. Organización: Unidades de Atención Primaria. Servicios de Atención Primaria.

A atención primaria de saúde de Galicia organízase en:

- Unidades de Atención Primaria.
- Servicios de Atención Primaria

1.- Unidades de Atención Primaria

As características máis importantes das Unidades de Atención Primaria son:

En todos os municipios de Galicia hai 1 Unidade de Atención Primaria que atende como máximo a 20.000 persoas.

As Unidades de Atención Primaria sempre pertencen a un Servizo de Atención Primaria.

As Unidades de Atención Primaria

teñen como mínimo os seguintes profesionais:

- Persoal médico
- Persoal de enfermería
- Persoal non sanitario e de servizos xerais.

Nas Unidades de Atención Primaria

hai un xefe que organiza a Unidade.

As funcións máis importantes das Unidades de Atención Primaria son:

- Promoción da saúde.
- Prevención da enfermidade.
- Asistencia Sanitaria.
- Educación para a saúde.
- De xestións administrativas.

O Centro de Saúde, é o edificio onde está a Unidade de Atención Primaria.



As persoas e as familias

van ao Centro de Saúde para:

- Pedir Cita Previa para visita programada.
- Unha Visita Urxente.
- Unha Visita Programada.

O Consultorio é un edificio

máis pequeno que un Centro de Saúde,

Os Consultorios están en pobos máis pequenos

e teñen menos profesionais.

Case sempre teñen 2 profesionais,

un médico ou unha médica de familia e

un enfermeiro ou unha enfermeira.

Os Consultorios sempre dependen dun Centro de Saúde.

Por exemplo:

Na provincia da Coruña,

no concello de Muros

Hai 2 edificios para atender aos pacientes.

O Centro de Saúde de Muros

O Consultorio de Esteiro.

O Consultorio de Esteiro depende

do Centro de Saúde de Muros.

As funcións que teñen as Unidades de Atención Primaria

realízanse en 3 espazos.

- Os Centros de Saúde
- Os Consultorios que dependen deles.
- O domicilio dos pacientes.

Tamén realizan funcións coa **comunidade**.

Por exemplo:

Un curso de comida saudable

impartido polos profesionais sanitarios

para todas as persoas que viven no pobo.

Provincia: A CORUÑA
Concello: MUROS

Resultados: 2

Nome: CENTRO SAUDE MUROS
Enderezo: LUGAR SERRES S/N
Provincia: A CORUÑA Concello: MUROS
Código Postal: 15259 Teléfono: 981867868
Máis información: » [Localización](#) » [Máis información ...](#)

Nome: CONSULTORIO ESTEIRO
Enderezo: RUA RIBEIRA DO MAIO (A) S/N
Provincia: A CORUÑA Concello: MUROS
Código Postal: 15240 Teléfono: 981763008
Máis información: » [Localización](#) » [Máis información ...](#)

Comunidade: conxunto de persoas que viven xuntas nun pobo.

2.- Servizos de Atención Primaria

O Servizo de Atención Primaria

xestiona 1 ou máis Unidades de Atención Primaria.

Os Servizos de Atención Primaria

teñen como mínimo 15 profesionais

e como máximo 45.

O Servizo de Atención Primaria está situado no Centro de Saúde

máis axeitado para todos os cidadáns.

Os **recursos sanitarios** máis importantes

dos Servizos de Atención Primaria son:

- Saúde bucodental.
- Saúde mental.
- Pediatría.
- Fisioterapia.
- Atención ao embarazo.
- Traballo Social.

Recursos sanitarios: son os recursos que temos as persoas para previr e curar as enfermidades.

A Saúde Bucodental é o coidado da saúde da boca e os dentes.

Os profesionais sanitarios que atenden a saúde bucodental son:

- o odontólogo ou dentista,
- o hixienista dental.

A Saúde Mental é o coidado das persoas que teñen unha enfermidade mental.

Os profesionais sanitarios máis importantes que atenden os trastornos mentais son o persoal médico, de enfermería e terapeuta ocupacional.

A Pediatría é a atención aos nenos que teñen entre 0 e 15 anos.

Préstase por persoal médico e de enfermería

A **Fisioterapia** axuda a recuperar a saúde dos pacientes con técnicas de fisioterapia.

O profesional sanitario é o Fisioterapeuta.

Fisioterapia: tratamento das enfermidades por medios naturais como a auga, o aire, a luz, as masaxes e a ximnasia.

Na Atención ao embarazo,

o máis importante é:

- o seguimento do embarazo,
- a educación aos pais,
- a atención á nai cando nace o bebe.

O profesional sanitario

é o Enfermeiro especialista en obstetricia e xinecoloxía,

tamén se chama Matrón ou Matrona.

O Traballo Social atende os factores sociais

que afectan á saúde e á enfermidade

das persoas e as familias.

O profesional é o Traballador Social.

O persoal de apoio,

é o persoal que ten entre as súas funcións

apoiar a todos os profesionais do Centro de Saúde

onde desempeñe o seu traballo.

O persoal de servizos xerais

é o persoal de apoio da Atención Primaria.

As funcións máis importantes

dos Servizos de Atención Primaria son:

- Planificar e facer os programas de saúde.
- Realizar unha memoria anual do Servizo.
- Marcar os obxectivos anuais do Servizo.

En todos os Servizos de Atención Primaria

hai un Xefe de Servizo

e un Coordinador de Enfermería.

O Xefe de Servizo é o responsable

de que todo funcione correctamente.

O persoal que traballa nas Unidades e Servizos de Atención Primaria. A xornada de traballo.

Os postos de traballo na Atención Primaria de saúde conséguense por concurso-oposición.

O persoal que consiga unha praza fixa na Atención Primaria de Saúde terá a condición de persoal estatutario de Atención Primaria do Servizo Galego de Saúde.

O horario ordinario será en xornada de mañá.

Pode haber xornada en horario de tarde nos Centros que se necesite.

Os Puntos de Atención Continuada. (PAC)

Os Puntos de Atención Continuada

son os centros que prestan a atención sanitaria urxente.

O horario de apertura e funcionamento

dos Puntos de Atención Continuada

é:

- Días laborables: desde as 15 horas ata as 8 horas do día seguinte.
- Domingos e días festivos: as 24 horas do día.

Os Puntos de Atención Continuada

terán como mínimo:

- Médicos.
- Enfermeiros.
- Persoal de Apoio.

XESTIÓN DE CITAS EN ATENCIÓN PRIMARIA. SIGAP.

Un paciente cando necesite acudir ao seu médico de cabeceira necesita pedir cita para que lle atenda no Centro de Saúde.

A cita previa facilita aos pacientes unha consulta co seu médico, no Centro de Saúde.

A cita marca un día e unha hora para a consulta.

A cita para o médico de cabeceira pódese pedir:

- Chamando por teléfono ao Centro de Saúde.
- Acudindo ao Centro de Saúde para pedir cita persoalmente.
- A través de Internet no programa de cita previa.

O persoal de servizos xerais é o encargado de dar cita a un paciente cando chama por teléfono ao Centro de Saúde ou cando acode en persoa a pedir a cita.

Para dar cita a un paciente utilízase o programa informático **SIGAP**.

O SIGAP é a aplicación informática que ten o Servizo Galego de Saúde e serve para xestionar as citas previas nos Centros de Saúde.

Para marcar unha cita o SIGAP ten en conta

2 apartados:

- os pacientes
- os ocos nas axendas dos profesionais.

O programa SIGAP úsase para:

- Dar citas aos pacientes para os profesionais do Centro de Saúde.
- Modificar a cita se o paciente non pode acudir.
- Anular a cita se o paciente non quere acudir.
- Consultar todas as citas que ten un paciente

Os pasos para dar unha cita no Centro de Saúde son:

1. O paciente acode a pedir cita para o seu médico de cabeceira.
2. O persoal de servizos xerais pídelles a tarxeta sanitaria.
3. O persoal de servizos xerais abre o programa SIGAP
4. A continuación pásase a tarxeta sanitaria polo lector do código de barras.

Se non se pode utilizar o lector cubrirense os datos:

Nome:

CIP:



5. Realízase a procura do paciente.
6. Elíxese a cita que necesita.
7. Indícaselle ao paciente o día e a hora que ten a súa cita.
8. Tamén se pode imprimir a cita en papel para o paciente.

Xestión Cita

Doente

Nome: _____

CIP: _____ Titular: _____

NASS: _____ Teléfono: _____

Nasi: _____

Idade: _____ HC: _____

Desprazado: _____

Profesional

Profesional: _____

Especialidade: _____

Centro Saúde: _____

Cita para o Ven, 29 de Mar do 2019

Calendario

marzo do 2019

lu	ma	me	xo	ve	sa	do
25	26	27	28	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Hoxe 29 marzo do 2019

Criterios de Procura Avanzada sobre Doentes con Tarxeta Sanitaria

Escriba o texto da procura: _____

(Para procurar a un doente por nome: Apellido1 Apellido2 Nome)

Procurar

Procura en toda a Comunidade

Resultado da procura

Nome Doente	CIP/Data Nac.
ANTONIO	
ANTONIO	
ANTONIO	
ANTONIO	

-- Páxina 1 de 1 --

Modo Cita

Modo Cita Rápida

Modo Multi Cita

Xestión de Dietario

Impresión de Listaxes

Última Cita Dada

Cita Especializada

Cita Concertada PAC

Os pasos para pedir cita previa por Internet son:

1. Entrar na páxina web do Sergas (www.sergas.es)
2. Seleccionar a opción de "cita atención primaria".

Hai que ver que modelo de tarxeta sanitaria é a do paciente.

3. Pedir a cita co médico de cabeceira.

Se selecciona a opción de "medicina de familia" e despois "consulta".

Se abrirá un calendario coas datas dispoñibles do médico.

Elíxese o día que mellor conveña, selecciónase a hora da visita

Finalmente pícase en "confirmar cita".

Nesta dirección web explican en vídeos como xestionar citas

co programa SIGAP.

<https://www.sergas.es/recursos-Humanos/Guias-de-usuario-para-Persoal-de-Servizos->

Xerais

SIGAP-Guía rápida usuario_Cita previa 	>
SIGAP-Modo cita-vídeo 	>
SIGAP-Modificar cita-vídeo 	>
SIGAP-Anular cita-vídeo 	>
SIGAP-Forzar cita-vídeo 	>
SIGAP-Consultar citas paciente-vídeo 	>

Tema 3. 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 3**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 cocifeiro 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 4: Control de acceso, identificación, información, atención e recepción ao paciente nas institucións sanitarias de Atención Primaria. 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 4

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.

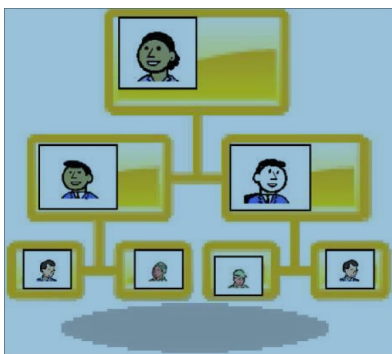
É a coordinación dun grupo de persoas para traballar e lograr o obxectivo que deba cumprir.

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.

	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		
Cubra el formulario con los siguientes datos:		
<ul style="list-style-type: none">• CIP (tarjeta sanitaria)• Número teléfono móvil• Correo electrónico• Contraseña		
		

Hai 3 tipos de accesos.

- Acceso sin identificación. É libre.
- Acceso con usuario e contrasinal.
- Acceso con seguridad 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.

FOLLA DE RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS Reclamación Suxestión

DATOS DO COMUNICANTE / DATOS DEL COMUNICANTE

Apelidos*
 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

Apelidos*
 Nome* Nacionalidade
 Tarxeta Sanitaria/DNI*
 Sexo* H M Data de nacemento / /
 Enderezo*
 C.P.* Localidade/Concello*
 Provincia* País
 Teléfono* Móbil

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 5. O procedemento administrativo común.
Disposicións xerais. Fases do procedemento. Os recursos administrativos. A administración electrónica. Chave 365.**

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

páx

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.....	28
Tipos de recursos administrativos.....	30
1.- Recurso de alzada.....	30
2.- Recurso de reposición.....	32
3.- Recurso extraordinario de revisión.....	33
A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. CHAVE 365.....	36

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.

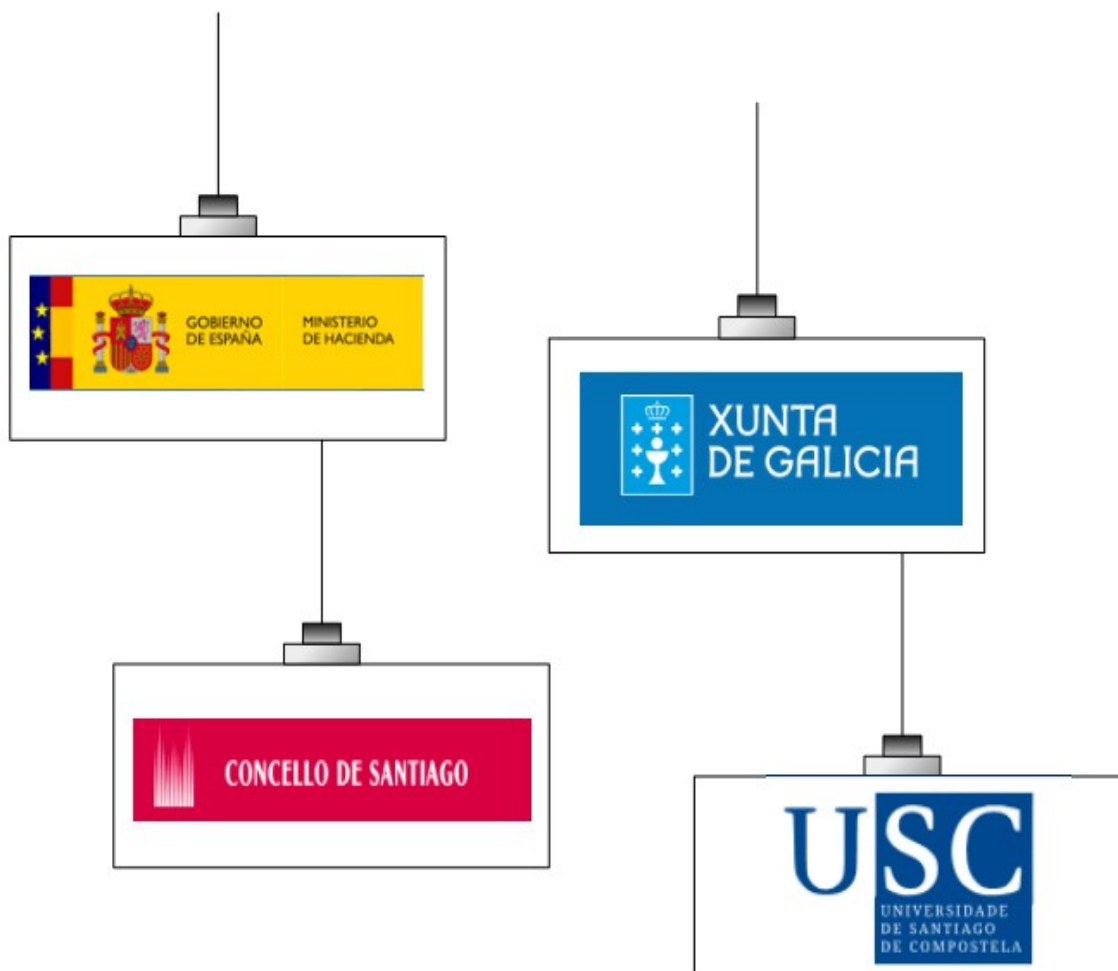
Cando se fala de Administracións Públicas
faise referencia a 4 tipos de administracións:

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

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

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

4.- Outras entidades públicas,
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 o permite.

Isto chámase **principio de legalidade**.

Cando a Administración actúa sen cumprir a lei
a súa actuación non ten validez.

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

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

A persoa interesada.

Nun procedemento administrativo
considéranse persoas interesadas:

- 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 adopte.

Intereses lexítimos: un interese lexítimo non é un dereito da persoa, senón un interese xeral que temos todos os españois.

Estas persoas teñen que comunicarlle á Administración
que os seus intereses lexítimos vense afectados
antes de que se resolva o procedemento.

- As asociacións e organizacións que
representen intereses económicos e sociais.
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: capacidade que temos as persoas para executar accións de forma eficaz.

Tamén poden decidir renunciar ou desistir dos seus dereitos.

As persoas con menos de 18 anos poden actuar ante a Administración cando unha norma o permita.

A representación.

Unha persoa con capacidade de obrar
poderá actuar en representación doutra 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 Chave 365, 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 poder usar o idioma galego en calquera Administración.
- O dereito para ser tratado con respecto polas autoridades e empregados públicos.

- O dereito á información.

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

Unha lei regula as condicións para acceder a esa información.

- O dereito á 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 cando se fai ou se di algo en confianza ou en segredo.

- O dereito a 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 electrónico ou non.

A lei di quen son os suxeitos que están obrigados a relacionarse coa Administración, unicamente 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 persoal de servizos xerais é un Acto Administrativo.

O procedemento administrativo son todos os pasos que hai que dar ata que os aspirantes consigan as prazas de persoal de servizos xerais que foron convocadas.

Fases do Procedemento Administrativo.

As fases dun procedemento administrativo son 4:

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

Fases do Procedemento Administrativo



1.- Inicio.

O procedemento administrativo pode iniciarse de 2 formas:

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

A iniciación de oficio realízase da seguinte forma:

- O procedemento administrativo empézoase o órgano ou a unidade administrativa competente, é dicir, a que pode resolver ou solucionar a petición por ser as súas competencias.

Por exemplo, o Servizo Galego de Saúde inicia o procedemento de selección de persoal coa súa convocatoria pública.

- Outra iniciación de oficio é por unha orde dunha persoa superior xerárquica, é dicir, un xefe ou unha xefa.
- 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 competente na materia deberá iniciar un procedemento administrativo para pescudar se é certo ou non e responder á denuncia.

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

- O procedemento administrativo iníciase cando unha persoa presenta unha solicitude dunha petición ante a Administración Pública.

A solicitude pode facerse de 2 formas:

- Unha solicitude nun escrito feito pola persoa.
- Unha solicitude nun modelo que nos facilita a Administración.

Todas as solicitudes teñen que ter os seguintes datos:

1.- O nome e os apelidos da persoa que solicita.

2.- O domicilio da persoa ao que a Administración Pública ten que contestar.

3.- O medio que elixe a persoa para manter a comunicación.

Por exemplo, por escrito, por teléfono ou por correo electrónico.

4.- A petición que facemos á Administración Pública.

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

6.- Lugar e data en que se realiza a solicitude.

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

8.- O centro administrativo ao que se solicita.

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

Os documentos que se acheguen á Administración teñen a obrigaón de telos en conta se son axeitados e necesarios para a petición.

A Administración que recibe os documentos ordénaos e gárdaos nun **expediente** administrativo.

Expediente: conxunto de papeis que pertencen a un asunto determinado.

As solicitudes e escritos dirixidos á Administración poden presentarse nos seguintes lugares:

- Nos Rexistros Administrativos.
Os Rexistros Administrativos son oficinas que existen nas Administracións públicas onde se rexistran os documentos que entran e saen.
- Nas oficinas de correos. Nestes casos, a entrega dun documento para a Administración, ten que cumprir uns requisitos.
- Se 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 recibe unha solicitude e comproba que non están todos os documentos necesarios para resolver a petición, pode pedirlle á persoa que fixo a solicitude, que corrixa o erro e entregue os documentos que faltan, nun prazo de 10 días.

Isto chámase emendar unha solicitude.

Se a persoa non corrixe o erro e non achega os documentos, a Administración comunicaralle que arquiva a petición.

1.1.- Prazos nos procedementos administrativos.

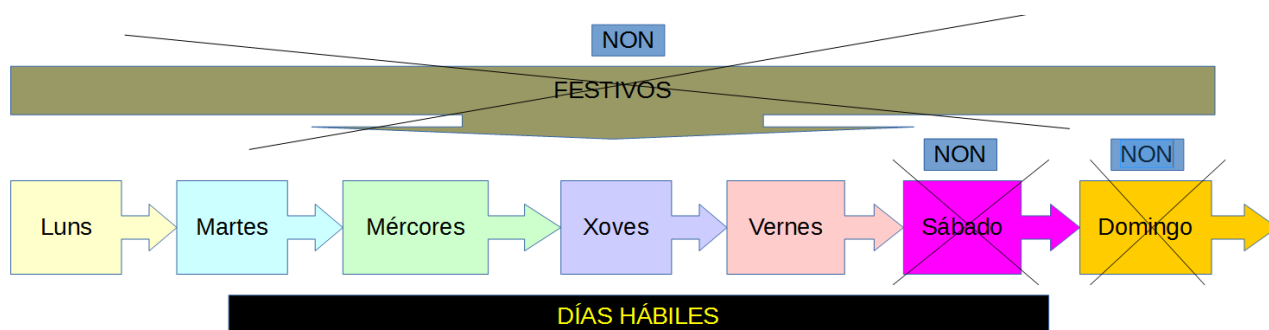
Nos procedementos administrativos todos deben respectar os **prazos**.

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

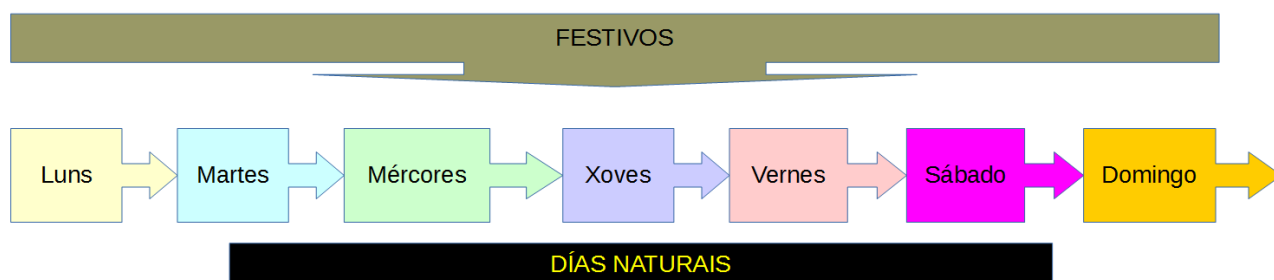
Prazo : é un espazo de tempo durante o cal se ten que facer algo.

Os prazos poden contarse por días hábiles
e 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 sinalen en días e non se diga de que tipo son, sempre se contan como días hábiles.

A Administración pode establecer os prazos dos procedementos administrativos en

- Horas
- Días
- Meses e Anos.

1.1.1- Prazos por horas.

Cando os prazos se sinalan por horas enténdense que son hábiles.

Son horas hábiles todas as do día que formen parte dun día hábil.

Se o prazo é por horas non pode ser superior a 24 horas.

1.1.2.- Prazos por días.

Os prazos sinalados por días cóntanse a partir do día seguinte ao día de notificación ou de publicación.

1.1.3.- Prazos por meses e anos.

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

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.

Se a persoa vive nunha Comunidade Autónoma
onde o día é hábil
e é inhábil onde está o órgano administrativo
Sempre se considera inhábil.

2.- Instrucción .

A instrucción dun procedemento administrativo é a actuación da Administración Pública desde o inicio do procedemento ata o fin.

A instrucción componse de trámites, os trámites máis importantes son:

- Probas.
- Informes.
- Trámites de audiencia.

2.1.- Probas.

As probas permiten á Administración comprobar que os feitos son certos.

Os medios de proba máis importantes son os documentos.

2.2.- Informes

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

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

Hai varios 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.

Un cidadán cando non está de acordo cunha resolución

pode usar o trámite de **audiencia** para manifestar **alegacións**

e achegar documentos importantes para o seu expediente.

Alegacións : é un escrito onde se defende ao cidadán.

O prazo para presentar alegacións e documentos

está entre 10 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 contestación da Administración á petición feita polo cidadán.

No texto da Resolución debe incluír os **recursos administrativos** que poden presentarse, se o cidadán non está de acordo co resolto.

Recursos administrativos : o cidadán pode presentar os recursos administrativos cando non está de acordo coa resposta da Administración pública.

No texto tamén debe incluír:

- o órgano administrativo ou xudicial ao que debe presentarse o recurso e o prazo de tempo para facelo.

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.

Os prazos cóntanse a partir do día seguinte ao día en que o cidadán recibe a Resolución.

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 di que non quere continuar.

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.

Se un procedemento administrativo está iniciado por varios cidadáns e algún quere desistir ou renunciar.

A desistencia e a renuncia só afecta a aqueles cidadáns que o piden.

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 lei recoñece ás persoas interesadas,
unha serie de dereitos
en relación aos procedementos administrativos.

Os máis importantes son:

- Dereito a iniciar un procedemento,
para conseguir unha resolución da Administración Pública.
- Dereito a constituírse en parte, é dicir, intervir nun procedemento
cando a resolución pode afectar os intereses do cidadán.
- Dereito a realizar alegacións, é dicir, presentar escritos ou documentos
que permitan ao cidadán defender os seus intereses.
- Dereito a presentar un trámite de audiencia,
é dicir, consultar o expediente e presentar alegacións.
- Dereito a coñecer as actuacións
que se van desenvolvendo no procedemento administrativo
e obter copias dos documentos contidos no mesmo.

OS RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

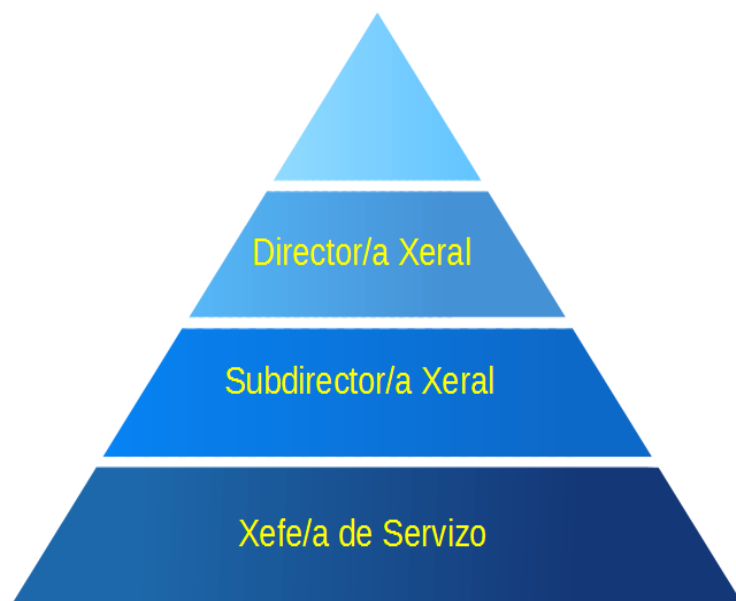
Os recursos administrativos é o medio que teñen os cidadáns para reclamar contra un acto administrativo que os prexudica.

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

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

Xerarquía : é organizar algo de menor a maior.

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.

Alguns 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 ter 2 efectos:

- Efecto positivo. Quere dicir que se o órgano administrativo non contesta significa que o que se solicita é concedido.
- Efecto 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 teñen 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.

O recurso de alzada interponse ante o órgano administrativo superior xerárquico.

O que se pretende co recurso de alzada é que o órgano superior xerárquico revise o que fixo o órgano inferior, e déixeo sen efecto.

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

O prazo máximo para resolver un recurso e notificar a resolución é de 3 meses.

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

Isto quere dicir que non se atende a petición.

Contra un recurso de alzada non se pode interpoñer outro recurso en vía administrativa.

A lei di que en casos excepcionais poderase interpoñer o recurso extraordinario de revisión.

2.- Recurso de reposición.

Cando un acto administrativo esgota a vía administrativa, a persoa interesada pode elixir e ten 2 opcións:

- Pola vía administrativa un recurso de reposición.
- Pola vía xudicial un recurso contencioso-administrativo.

Vía xudicial : son os xulgados os que resolven as peticións.

O recurso de reposición interponse

ante o mesmo órgano administrativo que ditou a resolución que se quere anular.

Se o interesado decide interpoñer un recurso de reposición, non pode interpoñer un recurso contencioso-administrativo ata que o recurso de reposición estea resolto.

Contra a resolución dun recurso de reposición non se pode presentar de novo o mesmo recurso.

O seguinte recurso xa ten que ser vía xudicial con un recurso contencioso-administrativo.

O prazo para interpoñer un recurso de reposición é de 1 mes.

O prazo máximo para resolver este recurso é de 1 mes.

Se o órgano administrativo non contesta prodúcese un silencio negativo, é dicir, que non se atende a petición.

Se a persoa interesada decide interpoñer un recurso contencioso-administrativo en lugar dun recurso de reposición, o prazo que ten é de 2 meses contados desde que se recibe a resolución.

3.- Recurso extraordinario de revisión.

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

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

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

O mesmo órgano é o competente para resolver

Pódese interpoñer un recurso extraordinario de revisión cando se dan unhas circunstancias especiais:

Algunha destas circunstancias especiais son:

1. Que, ao ditar o acto firme,
demóstrase que hai un erro de feito,
que resulte dos propios documentos presentados.
Por exemplo, un erro na data de nacemento
que figura na copia do DNI presentado.
2. Que aparezan documentos importantes para
resolver o asunto, aínda que sexan posteriores.
3. Que na resolución se tivesen en conta importantes documentos
ou testemuños declarados falsos por sentenza xudicial firme.

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.

A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. CHAVE 365.

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.

Pode facelo por 2 vías:

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 no 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 6: Técnicas de mobilización de pacientes. Posicións. Traslado e mobilización de pacientes nas institucións sanitarias de Atención Primaria. Mecánica corporal.

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

TÉCNICAS DE MOBILIZACIÓN DE PACIENTES.....	3
Xeneralidades.....	3
Recomendacións xerais.....	4
POSICIÓN.....	10
Tipos de posición.....	10
TRASLADO E MOBILIZACIÓN DE PACIENTES NAS INSTITUCIÓN SANITARIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA.....	13
Traslados.....	13
1.-Traslado en padiola.....	14
2.-Traslado en cadeira de rodas.....	17
3.-Traslados con andadores, bastóns ou muletas.....	22
4.-Traslado con axuda dun guindastre.....	23
Mobilización.....	27
Tipos de mobilización.....	28
1.- Xiro e Voltas.....	29
2.- Enderezamento.....	31
3.- Levantamentos e descensos.....	34
MECÁNICA CORPORAL.....	38
A mecánica corporal.....	38
Principios da mecánica corporal.....	39
Aplicación da mecánica corporal. Postura e Posición.....	40

TÉCNICAS DE MOBILIZACIÓN DE PACIENTES.

Xeneralidades.

Un paciente é unha persoa
que vai ao centro sanitario
para ser atendida por un profesional da saúde.

Algunhas persoas
que van aos centros de saúde
teñen minguadas as súas capacidades
por mor da enfermidade.

As persoas que non poden moverse por elas mesmas.
necesitan que o persoal sanitario axúdelles a moverse.

O persoal de servizos xerais debe mover ao paciente
segundo unhas normas
para evitar riscos
e favorecer a comodidade do paciente.

Para mobilizar ao paciente
o persoal de servizos xerais debe coñecer unhas técnicas
para levantar, sentar e mover ao paciente.

O persoal de servizos xerais tamén debe coñecer a mellor forma de trasladar ao paciente polo centro sanitario de forma segura.

O persoal de servizos xerais pode trasladar ao paciente en:

- unha cadeira de rodas,
- unha padiola.

Recomendacións xerais.

O persoal de servizos xerais debe seguir as seguintes recomendacións para levantar e trasladar pacientes que acoden á consulta ou por urxencias.

Debemos preparar o sitio onde imos traballar apartando todo o que poida estorbarnos. Cadeiras, mesas etc.

Primeiro temos que colocar o noso corpo para levantar ao paciente, costas rectas e xeonllos flexionados.

Separamos os pés, un á beira do que queremos levantar e o outro detrás.

Ao empezar a levantar á persoa

apuxaremos co pé traseiro.

Manter ao paciente preto do noso corpo

facilita a súa mobilidade.

Mantén o peso equilibrado sobre os dous pés.



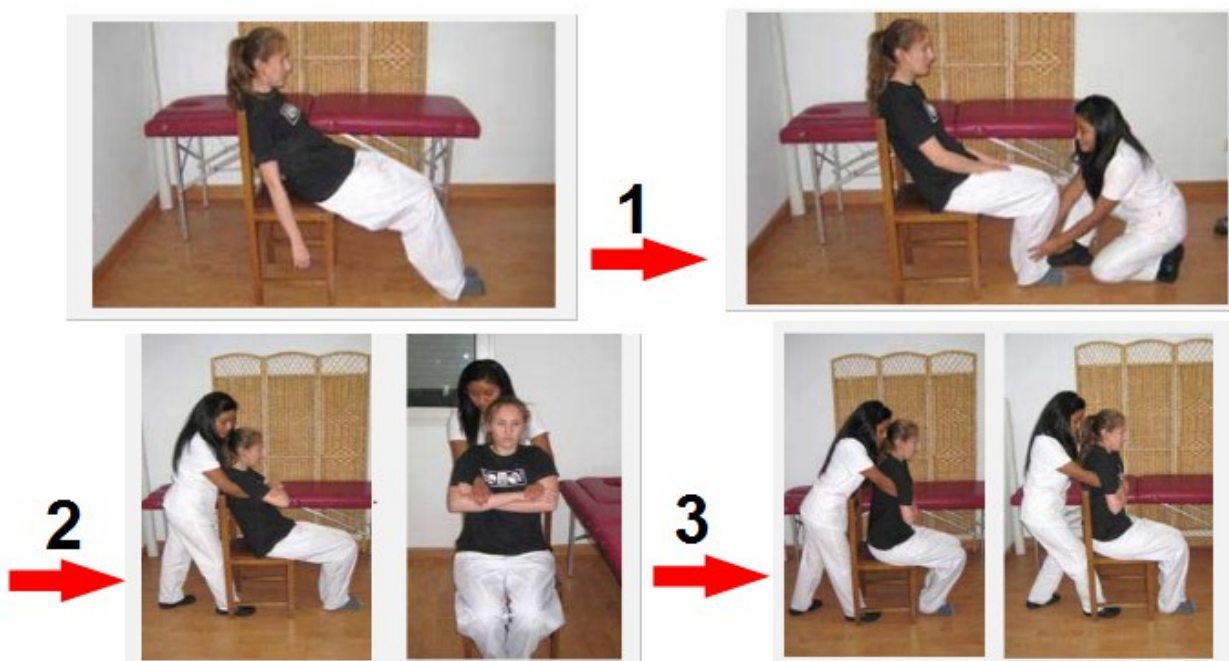
Pasar de estar sentado a estar de pé



Pasar dunha cadeira a outra ou a unha padiola



Pasar de estar deitado a estar sentado nunha padiola



Sentar a un paciente correctamente nunha cadeira

É mellor para o noso traballo:

- Virar ao paciente,
- Movelos,
- Arrastrar ou empuxalos.

Levantar ao paciente

é o menos indicado.

Sempre é mellor facer os movementos

entre 2 ou máis persoas.

Antes de mover a un paciente temos que:

1.- Preguntar ao profesional responsable

se a mobilización ou o traslado

que imos facer

non é perigoso para o enfermo.

Por exemplo:

Indícanos que temos que levar

a un paciente enfermo a facer unha radiografía.

O primeiro que fai o persoal de servizos xerais

é preguntar ao profesional responsable

a mellor forma para trasladalo.

O persoal de servizos xerais debe saber se pode ir andando,

en cadeira de rodas ou deitado na padiola.

2.- O persoal de servizos xerais debe de poñer luvas

ou lavar ben as mans.

3.- O persoal de servizos xerais explica ao paciente que temos que mobilizalo con palabras amables e con educación.

O persoal de servizos xerais anima ao paciente a que lle axude no que el poida.

4.- O persoal de servizos xerais debe comprobar que todo o que está conectado ao corpo do paciente e ten que transportarse con el está ben protexido.

Un exemplo do que o paciente pode ter conectado ao seu corpo son **tubos de sondas ou drenaxes**.

Tubos de sondas ou drenaxes: son uns tubos que permiten saír líquidos do noso corpo.

5.- O persoal de servizos xerais debe mover ao paciente de forma suave e continua.

Nunca de maneira brusca.

Podemos axudarnos do noso corpo para facilitarlle maior protección.

6.- Ás veces os pacientes

necesitan axuda

de varios profesionais para moverse.

Os profesionais teñen que poñerse de acordo

na maneira de mover ao paciente.

Un dos profesionais debe dirixir a tarefa.

7.- O persoal de servizos xerais ten que coñecer

cando ve ao paciente se é capaz de axudarnos na súa mobilización.

É moi importante que o persoal de servizos xerais comprobe

como se encontra o paciente antes de movelo.

Se o paciente dinos que está mareado

ou que se atopa mal,

avisaremos ao persoal de enfermería

e esperaremos as súas indicacións.

POSICIÓN

As posicións
son as posturas
que o paciente pode adoptar na cama,
padiola, mesa de exploracións, etc.,

Ás veces o persoal de servizos xerais debe axudar
ao persoal sanitario na mobilización do paciente,
buscando mover e colocar ao paciente na padiola,
para que estea máis cómodo.

Tipos de posicións.

Hai moitos tipos de posicións.

As posicións utilizadas en atención primaria son as básicas.

Imos ver as posicións básicas máis importantes

1.- Posicións de Decúbito:

Decúbito

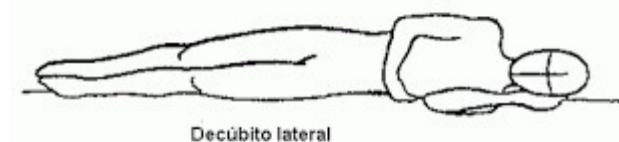
é a posición do corpo en estado de repouso
sobre unha superficie horizontal.

Segundo sexa a parte de corpo
en contacto coa superficie,
hai distintos tipos de decúbitos..

- Decúbito supino. O paciente está deitado boca arriba,
sobre as súas costas,
cos brazos e as pernas estendidos.



- Decúbito prono. O paciente atópase deitado boca abaixo,
sobre o seu abdome,
cos brazos e as pernas estendidos
e a cabeza virada cara a un lado.



- Decúbito lateral (esquerdo ou dereito).
Nesta posición o paciente está deitado de lado,
coas costas rectas
e os brazos e as pernas estendidos.



2.- Posición Sims ou Semiprono:

Nesta posición

o paciente está na posición decúbito lateral
pero o brazo que queda na parte inferior
colócase cara atrás.

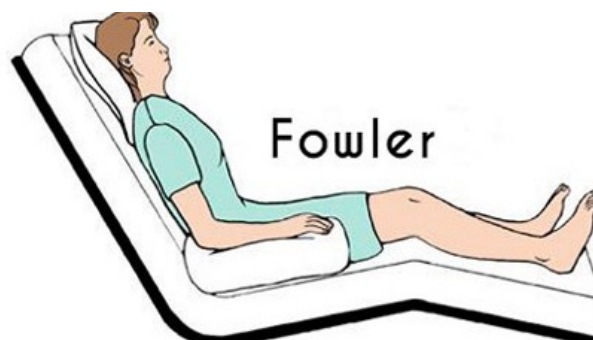


O outro colócase en flexión do cóbado.

A cadeira superior e o xeonllo do mesmo lado
flexionados sobre o peito

3.- Posición de Fowler.

Nesta posición o paciente
está semisentado,
cos xeonllos flexionados
e un respaldo formando un ángulo de 45 graos.



O persoal de servizos xerais debe saber
que hai máis posicións dependendo a colocación do paciente,
segundo o seu estado de saúde
ou a técnica que se vai a realizar.

TRASLADO E MOBILIZACIÓN DE PACIENTES NAS INSTITUCIÓN SANITARIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA.

Traslados.

Un traslado é o movemento dun paciente dun lado a outro do centro sanitario.

O traslado dependerá do motivo e do estado do paciente.

Pode ir:

andando,

con andadores ou bastóns,

en cadeira de rodas ou

en padiola.

Debemos trasladar ao paciente con seguridade e comodidade.

O persoal de servizos xerais debe asegurarse

que os dispositivos

que poida levar o paciente

estean ben colocados.

As bolsas de soros permanecerán elevadas.

As bolsas recolectoras

que recollen os ouriños e outros líquidos

que estean colgadas nos seus soportes.

1.-Traslado en padiola.

En ocasións os pacientes dos Centros de Saúde

deben ser trasladados das padiolas do centro

ás das ambulancias.

Para mover a un paciente ten que haber 2 persoas

e situarnos un a cada lado da padiola do centro.

Para esta técnica de traslado

axudarémonos dunha saba "entremetida".

Unha saba "entremetida" é unha saba dobrada polo lado longo á metade.

A saba debe de colocarse por baixo ao paciente,

de forma que chegue desde os ombreiros ata as coxas.

Para conseguilo colocaremos ao paciente en decúbito lateral,

o máis próximo a un bordo da padiola

e metemos a saba "entremetida"

polo lado contrario ao que está virado.

Logo virámolo cara ao outro lado
e sacamos a parte de "entremetida"
que falta de colocar.

Cando está colocada a saba "entremetida",
enrólase polos laterais
suxeitándoa cada persoa fortemente
para mover ao paciente
a calquera lado da padiola.

Se o paciente non pode moverse nada
serán necesarias 3 persoas.

O persoal de servizos xerais debe asegurarse
que as padiolas estean freadas.

A padiolas colócanse en perpendicular,
a cabeceira da padiola da ambulancia
tocando os pés da padiola do centro;

As 3 persoas sitúanse fronte á padiola do centro,
cun pé adiantado cara a padiola do centro;

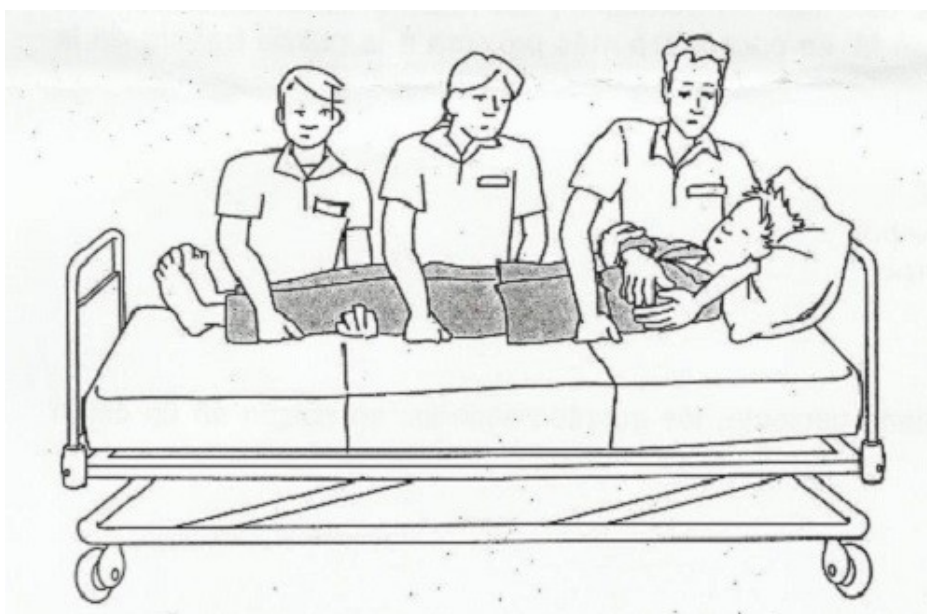
Dobran os xeonllos todos xuntos

e colocan os seus brazos debaixo do paciente:

A 1º persoa pon un brazo baixo os ombreiros, e outro baixo o tórax paciente.

A 2º persoa pon un brazo baixo a zona lumbar e outro baixo a pelve.

A 3º persoa pon un brazo baixo os glúteos e outro baixo pernas.



Despois as 3 persoas volven ao paciente cara a eles

movéndoo con coidado sobre os seus brazos.

Hai que manter ao paciente preto do corpo

para evitar esforzos inútiles;

As 3 persoas levantan ao paciente,

viran os pés

e avanza cara á padiola da ambulancia.

Logo dobran os xeonllos
e apoian os brazos na padiola da ambulancia.

As 3 persoas teñen que facer os movementos suaves
e á vez, para dar seguridade ao paciente.

2.-Traslado en cadeira de rodas

O traslado de pacientes en cadeira de rodas
é a forma máis sinxela
de mover a un paciente dun lado a outro.

O persoal de servizos xerais debe ter en conta o seguinte:

1. Comprobar a identidade do paciente.

Ten que saber como se chama.

Por exemplo,

preguntarlle ao paciente: é vostede D. nome e apelidos.?

2. Comprobar o destino do paciente.

Ten que saber a onde vai.

O persoal de servizos xerais debe
explicarlle ao paciente
e aos seus familiares
o percorrido que vai realizar
e como o vai a facer.

Por exemplo:

Imos baixar á planta -1, para facer unha radiografía.

O paciente vai ir en cadeira de rodas.

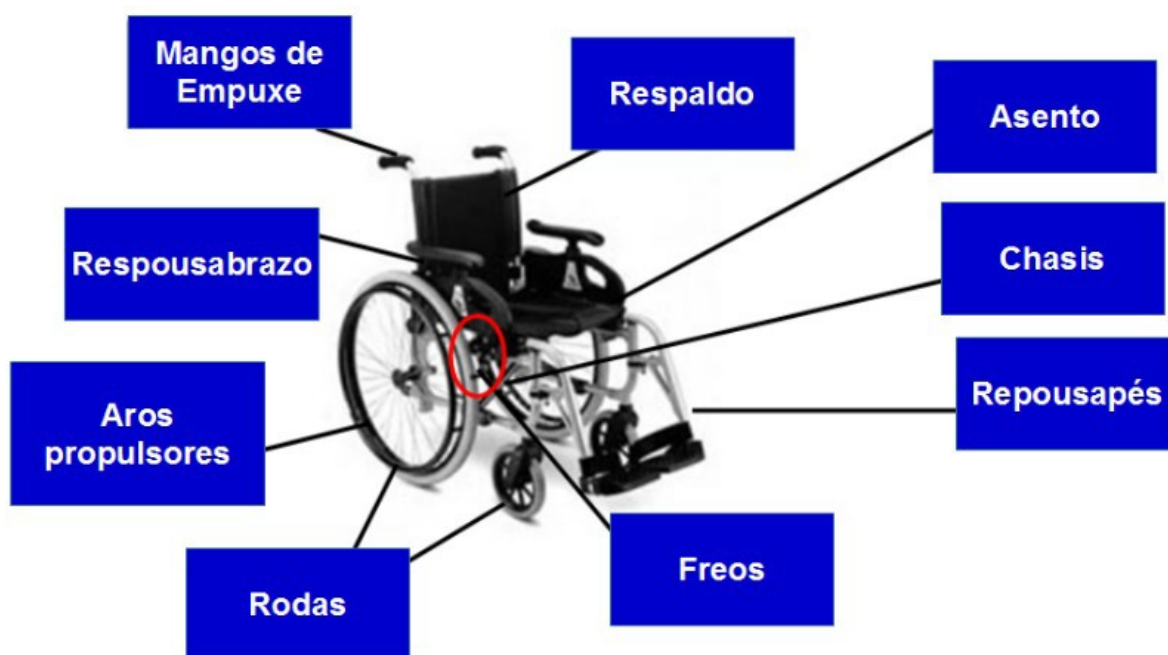
3. O persoal de servizos xerais debe levar a documentación necesaria para a proba ou consulta.
4. O persoal de servizos xerais acompaña ao paciente en todo momento.
O paciente non pode quedar só,
salvo que alguén se faga cargo del.
5. O persoal de servizos xerais, levará ao paciente de volta a sala de urxencias ou consulta cando finalice a proba.
6. O persoal de servizos xerais debe comunicar ao persoal sanitario responsable o regreso do paciente á sala de urxencias ou consulta.
7. O persoal de servizos xerais debe acomodar ao paciente.

8. O persoal de servizos xerais debe deixar a documentación no lugar que lle indique o persoal sanitario.

Para realizar o traslado en cadeira de rodas o persoal de servizos xerais necesita:

- A cadeira de rodas.
- Unha manta de abrigo.

Partes dunha cadeira de rodas:



Pasos que debe seguir o persoal de servizos xerais para facer o traslado dun paciente en cadeira de rodas.

1. Levar a cadeira de rodas á consulta ou sala de urxencias e colocala á beira da padiola co respaldo da cadeira preto dos pés da padiola.
2. Frear a cadeira para impedir que se mova e retirar os repousapés para que non estorben.
3. Axudar ao paciente para sentar na padiola cos pés no chan.
4. Axudar ao paciente a vestirse.
5. O persoal de servizos xerais debe colocarse á beira do paciente, poñer o brazo ao redor da súa cintura e axudarlle a poñerse de pé no chan.
6. Recordade que todos estes movementos teñen que ser suaves e lentos.
7. Axudar ao paciente para sentar na cadeira de rodas.
8. Colocar os pés do paciente nos repousapés.
9. Colocar a manta de abrigo.
10. Comprobar que todos os compoñentes están no lugar adecuado e que non tropecen cando entremos no ascensor ou atravesemos unha porta.

Para transportar un paciente nunha cadeira de rodas
o persoal de servizos xerais debe saber:

O persoal de servizos xerais debe empuxar a cadeira de rodas
desde a parte de atrás
agarrando polos mangos de empuxe
excepto cando se entre ou se saia dun ascensor.

Cando o persoal de servizos xerais entra
no ascensor tira da cadeira cara atrás
desde o interior do ascensor.

Cando o persoal de servizos xerais sae do
ascensor ten que darlle a volta
á cadeira de rodas dentro do ascensor.

Despois sae do ascensor
tirando da cadeira cara a fóra.

O paciente debe ter os brazos
colocados no seu colo
por dentro dos brazos da cadeira.

Para subir unha rampla coa cadeira de rodas,
o persoal de servizos xerais ten que
empuxar a cadeira desde atrás.

O paciente vai de fronte no sentido da marcha.

Para baixar unha rampla coa cadeira de rodas,
o persoal de servizos xerais camiñará de costas á rampla,
mirando cara atrás para evitar caídas ou obstáculos.

3.- Traslados con andadores, bastóns ou muletas.

Faise este traslado
cando o paciente ten que empezar a camiñar.

Cando o paciente
por motivos do tratamento
necesita camiñar
axudado de andadores ou muletas pero acompañado,
deberemos acompañalo sempre
mantendo o seu ritmo de paso.

4.- Traslado con axuda dun guindastre.

Elevacións con guindastre.

O guindastre é un aparello auxiliar que permite mobilizar ao paciente que necesita axuda total para moverse.

Para mover a un paciente con guindastre

o persoal de servizos xerais ten que seguir os seguintes pasos:

- O persoal de servizos xerais debe informar o paciente do que se lle vai a facer.
O persoal de servizos xerais debe protexer sempre a intimidade do paciente.
- O persoal de servizos xerais debe poñer luvas, localizar o guindastre e o arnés.
- Hai que frear a padiola e colocala en posición horizontal.

Métodos de Colocación do Arnés:



Arnés



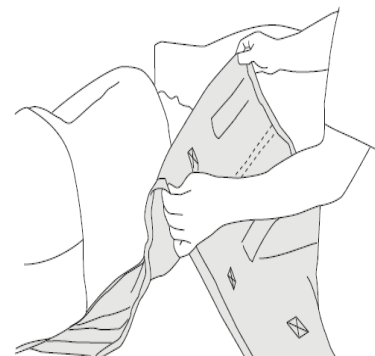
Guindastre

Imos colocar o arnés a un paciente que está nunha padiola:

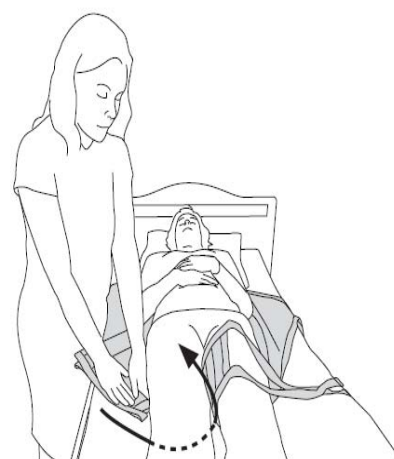
1º.- O persoal de servizos xerais ten que poñer ao paciente ata a postura de Decúbito Lateral e colocar o arnés e unha saba entremetida se non a tivese.



2º.- Logo facemos virar ao paciente cara ao Decúbito contrario e acabamos de estirar o arnés e a saba entremetida.



3º.- Despois o persoal de servizos xerais colle as bandas das pernas e pásaaas por baixo das pernas e logo, moi importante, entrecrúzanse.



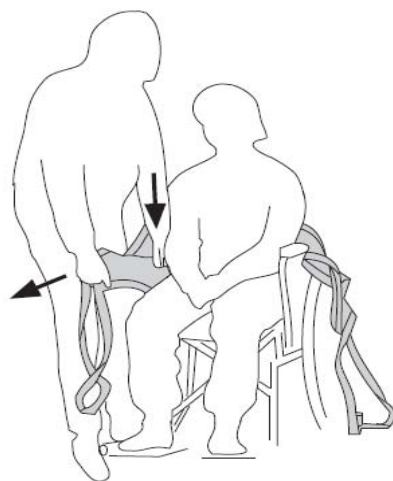
A da perna dereita para colgar no gancho esquerdo
e a da perna esquerda para colgar no gancho dereito.



Agora imos colocar o arnés desde a posición de sentado:

1º.- O persoal de servizos xerais senta ao paciente.

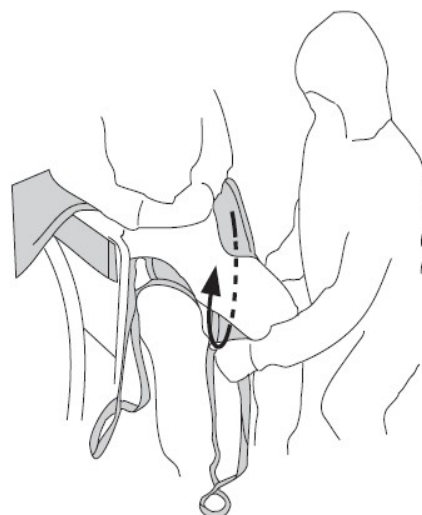
Coloca o arnés de arriba-abaixo,
ata a altura da cintura.



2º.- Daquela o persoal de servizos xerais pásalle as

bandas das pernas,

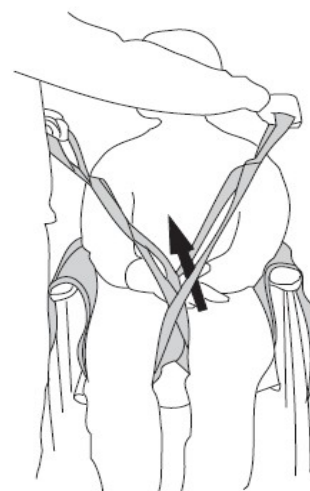
xusto por baixo das coxas.



3º.- É moi importante entrecruzalas.

A da perna dereita para colgar no gancho esquerdo.

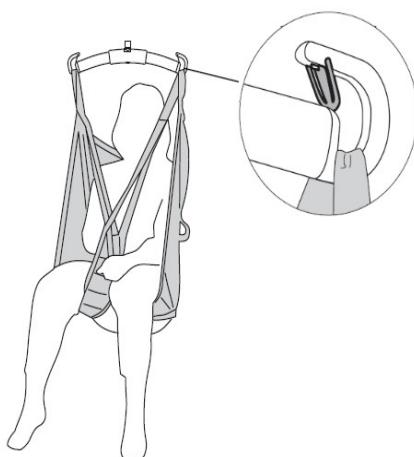
A da perna esquerda para colgar no gancho dereito.



Cando o persoal de servizos xerais teña colocado o arnés ao paciente

colle o guindastre e sobe un pouco o brazo do guindastre.

O persoal de servizos xerais achega o guindastre á cama ou á cadeira desde onde se vai a mobilizar ao paciente



O persoal de servizos xerais debe colocar as bandas máis curtas dos ombreiros, en engánchalas ao lado correspondente ou na percha supletoria se se dispón dela, na posición máis curta.

Es dicir, máis próxima ao corpo do arnés.

A continuación o persoal de servizos xerais debe colocar as bandas máis longas das pernas na posición máis afastada, ou sexa, a da punta da banda e entrecruzalas de modo que a dereita colóquese no enganche esquerdo e a esquerda no dereito.

Desta maneira o paciente vai máis sentado ao elevalo.

Elevámolo lentamente,

ata que estea separado o paciente da padiola.

Hai que abrir as patas do guindastre

para que sexa máis segura para trasladar ao paciente.

O persoal de servizos xerais debe situar ao paciente

encima do lugar onde haxa que trasladalo

e deixalo con moito coidado e suavidade.

Mobilización.

Mobilización dun paciente.

A mobilización dun paciente realízase de forma habitual

para o aseo e a exploración.

Tipos de mobilización.

Os tipos de mobilización dos pacientes dependen do percorrido e as características do desprazamento.

Os máis importantes son:

1. Xiros e Voltas.
2. Enderezamento.
3. Levantamentos e Descensos.
4. Traslados.
5. Elevacións con guindastre.

1.- Xiro e Voltas

O xiro faise cando o persoal de servizos xerais ten que cambiar de lado ao paciente.

Pode ser de 2 maneiras.

- Xiro empuxando e
- Xiro tirando

O persoal de servizos xerais debe saber os pasos para virar a un paciente:

O persoal de servizos xerais debe colocarse no lado da padiola cara a onde vai virar o paciente e poñelo no centro da padiola.

Hai que virar ao paciente seguindo 2 pasos:

No primeiro paso

hai que mover ao paciente

cara ao lado da padiola oposto

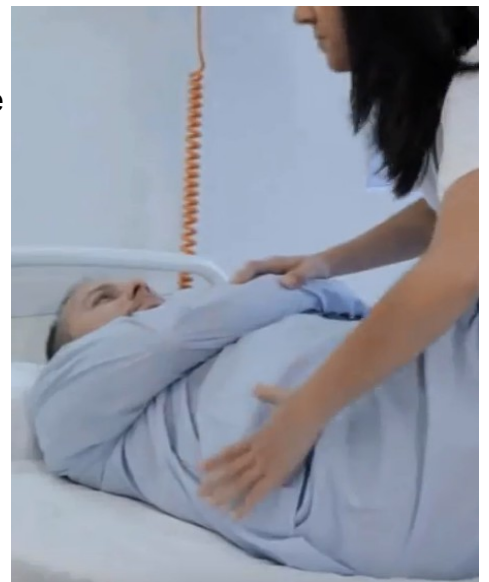
cara a onde vai virar.

O segundo paso é o xiro.

Fases do xiro:

1. Iniciamos o xiro.

O persoal de servizos xerais pídelle ao paciente que estire o brazo para o lado que vai virar o corpo e que flexione o outro brazo sobre o peito.



2. Logo pídesele ao paciente

que ten que flexionar

o xeonllo da perna

que vai quedar por encima.



3. O persoal de servizos xerais coloca un brazo por baixo do ombreiro e o outro por baixo da cadeira. O persoal de servizos xerais xira ao paciente cara ao lado onde esta el.



A volta é cando é necesario cambiar a posición estendida do paciente.

Por exemplo, cando o paciente pasa da posición decúbito supino a decúbito prono.

A volta serve para os cambios posturais ou o aseo.

O paciente faise rodar.

O persoal de servizos xerais ten que vixiar como ten colocado o brazo do paciente para que non sexa un estorbo para virar.

2.- Enderezamento.

O enderezamento é endereitar a un paciente cando está mal colocado na padiola ou na cadeira.

Case sempre é por que o paciente escorrégase cara abaixo na padiola ou a cadeira.

Non se debe levantar ao paciente, sempre deslízalo.

Dependendo do tipo de paciente temos 2 maneiras de endereitalo:

1. Paciente que non colabora.

Cando o paciente pola súa enfermidade non pode colaborar cos profesionais.

2. Paciente que colabora.

Cando o paciente que pola súa enfermidade pode axudar ao persoal de servizos xerais na mobilización

Paciente que non pode colaborar.

Necesitaranse 2 persoas para endereitalo.

Se pode endereitar de 2 maneiras:

1ª maneira:

Ten que haber unha persoa a cada lado da padiola.

O persoal de servizos xerais ten que separar os pés e flexionar algo os xeonllos.

As 2 persoas

introducen un brazo por baixo do ombreiro do paciente e o outro brazo por baixo da coxa.

As 2 persoas

suxeitan e levantan o paciente con coidado e deslízano ata a posición desexada.

2ª maneira:

As dúas persoas están ao mesmo lado da padiola.

Unha coloca un brazo por baixo dos ombreiros do paciente e o outro brazo por baixo do tórax.

A outra persoa coloca os seus brazos por baixo da rexión glútea.

Paciente que si pode colaborar:

Necesítase 1 persoa para endereitala.

O persoal de servizos xerais colócase xunto á padiola do enfermo á altura da súa cadeira.

O persoal de servizos xerais pídelles ao paciente que se agarre coas mans á cabeceira da padiola e que flexione os xeonllos.

O persoal de servizos xerais coloca os seus brazos por baixo das cadeiras do paciente e pedímoslle ao paciente que faga forza cos seus pés e os seus brazos para levantarse.

O persoal de servizos xerais cos seus brazos axuda ao paciente para subir cara á cabeceira da cama.

Se o enderezamento prodúcese
nunha cadeira ou sofá,
os pasos son:

Hai que flexionar os xeonllos do paciente
e deixarlle os pés á mesma altura.

O persoal de servizos xerais colócase detrás da cadeira do paciente
en postura de dar un paso.

O persoal de servizos xerais cruza os brazos ao paciente.

O persoal de servizos xerais introduce as mans por baixo das axilas
e suxeita con elas ao paciente á altura dos cónbados.

O persoal de servizos xerais inclina un pouco o paciente cara adiante
e tira del cara atrás ata deixalo na posición adecuada.

3.- Levantamentos e descensos

O levantamento faise cando é necesario pasar ao paciente
dunha posición de sentado ou deitado
a de pé ou a sentado.

O descenso é o contrario,
pasar dunha posición de pé a sentado ou deitado
ou de sentado a deitado.

Hai que protexer a intimidade do paciente
pedindo aos acompañantes
que abandonen a sala e pechando a porta.

O persoal de servizos xerais debe frear a padiola
e colocar a padiola en posición horizontal
sen ningunha inclinación.

O persoal de servizos xerais coloca a cadeira ou a cadeira de brazos
onde se vai a sentar o paciente preto da padiola.

1.- Imos levantar ao paciente.

O persoal de servizos xerais xira ao paciente cara a onde se vai a levantar.

O persoal de servizos xerais pon un brazo debaixo do pescozo
e sostén o ombreiro coa man.

O persoal de servizos xerais pon a outra man debaixo dos seus xeonllos.

Coloca as pernas ao bordo da padiola e axudámolo a sentar.

O paciente ten que estar nesa posición uns minutos ata que se adapte á nova posición.

O persoal de servizos xerais ponlle o calzado.

O paciente pode ter conectado ao seu corpo, sondas, drenaxes, soros.

O persoal de servizos xerais ten que ter coidado de non quitarllos.

2.- Iremos poñer de pé ao paciente.

O persoal de servizos xerais coloca ao paciente ao bordo da padiola.

O persoal de servizos xerais rodea cos seus brazos o corpo do paciente e entrecruza as mans detrás da cintura

O persoal de servizos xerais coloca entre as pernas o xeonllo que está máis lonxe da cadeira.

Despois o persoal de servizos xerais inclínase cara atrás e levanta o paciente.

3.- Iremos sentalo na cadeira.

O persoal de servizos xerais xira ao paciente cara á cadeira mentres o sostén.

O persoal de servizos xerais debe dobrar os seus xeonllos a medida que o paciente se inclina cara a el, para baixalo moi amodo ata sentalo na cadeira.

Importante:

O paciente pode sentirse inseguro cando hai que sentalo ou deitalo porque está de costas e non ve onde está a padiola ou a cadeira.

Para que non estea inseguro, hai que movelo amodo ata que as súas pernas toquen co bordo da padiola ou da cadeira.

Así o paciente pode sentar ou deitarse sen medo.

O persoal de servizos xerais debe comprobar sempre que o paciente quede cómodo e ben sentado ou deitado.

Se o paciente é corpulento

estes movementos deben realizarse entre 2 persoas.

MECÁNICA CORPORAL

A mecánica corporal.

A mecánica corporal é o uso adecuado do noso corpo cando traballamos.

A boa mecánica corporal é moi importante para os pacientes e para os profesionais.

Cunha boa mecánica corporal prevéñense lesións ou fatigas que pode producir o noso traballo.

A mecánica corporal está formada por 3 elementos:

- a postura,
- o equilibrio,
- e o movemento coordinado do corpo.

1.- A postura.

A postura significa ter o corpo ben aliñado e en equilibrio.

Coidando a postura coidamos o noso corpo, en especial os músculos e os tendóns.

2.- O equilibrio.

O equilibrio conséguese cando o noso corpo está estable.

O corpo debe estar ben aliñado
para conseguir mantelo en equilibrio.

O persoal de servizos xerais debe coñecer moi ben as posicións
para colocar aos pacientes segundo as súas necesidades.

Tamén son moi importantes
cando temos que soste ou desprazar obxectos.

3.- Movemento coordinado do corpo.

Significa que funcionen integrados
os sistemas músculo esquelético e nervioso,
así como a mobilidade articular do noso corpo.

Coñecer todas estas posicións
evitarán lesións e riscos para nós e para os pacientes.

Principios da mecánica corporal.

1. Tentar manter sempre as costas rectas.
2. Buscar sempre o equilibrio do noso corpo.
3. Cargar preto do corpo.

4. Suxeitar con forza o obxecto.
5. Pernas flexionadas.
6. Pés separados. Un sempre en dirección ao movemento.
7. Levantar os obxectos flexionando as pernas. Non dobrar a cintura.
8. Deslizar ou empuxar mellor que levantar.
9. Evitar virar o tronco do corpo. Pérdese o aliñamento.
10. Solicitar sempre axuda se a tarefa supón o mínimo risco.
Axuda doutro profesional ou axudas técnicas como o guindastre ou elevadores.
11. Protección física. Calzado axeitado. Chan antiescorregadizo.

Aplicación da mecánica corporal: Postura e Posición.

A aplicación da mecánica corporal diríxese ás posturas, ás posicións, á mobilización e ó traslado dun obxecto.

Postura e Posición:

Postura: É a aliñación das partes do noso corpo que se adopta espontaneamente en forma correcta.

Posición: É a aliñación das partes do noso corpo que se adopta en forma intencional con fins de comodidade, diagnóstico ou tratamento.

Tema 7. Coñecementos básicos dos utensilios, mobiliario e obxectos das institucións sanitarias de Atención Primaria: coidados e conservación.

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

páx.

COÑECEMENTOS BÁSICOS DOS UTENSILIOS, MOBILIARIO E OBXECTOS DAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA: COIDADOS E CONSERVACIÓN.....	3
Utensilios, mobiliario e obxectos das institucións sanitarias de Atención Primaria:.....	3
As padiolas de exploración.....	3
A cadeira de rodas.....	5
Utensilios dos Centros de Saúde.....	6
Oxigenoterapia. Tratamento con osíxeno.....	7
Os transfers.....	10
Guindastres e arneses.....	11
Sistemas de contención mecánica ou física.....	13
Contedores de transporte. Os carros de roupa. Contedores de residuos.....	15
Os contedores de transporte.....	15
Os carros de roupa. Roupa limpa. Roupa sucia.....	18
Contedores de residuos sanitarios.....	19
Aparellos de diagnóstico portátiles.....	20
Coidados e Conservación.....	24
Coidados.....	24
Conservación.....	28

COÑECEMENTOS BÁSICOS DOS UTENSILIOS, MOBILIARIO E OBXECTOS DAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA: COIDADOS E CONSERVACIÓN.

Utensilios, mobiliario e obxectos das institucións sanitarias de Atención Primaria:

Nas institucións sanitarias hai aparellos, instrumental e obxectos que se utilizan para tarefas médicas e son pouco coñecidos.

Nos centros de saúde o persoal de servizos xerais está en contacto con moitos destes instrumentos.

O persoal de servizos xerais debe comprender a importancia de coñecer os instrumentos, aparellos, mobiliario e obxectos para desempeñar o seu traballo. Así seremos máis rápidos e seguros na nosa función de axuda.

As padiolas de exploración.

As padiolas de exploración só serven para trasladar ou explorar a un paciente.

As padiolas de exploración úsanse nas consultas externas dos hospitais, nos centros de saúde ou nos servizos de Urgencias.

Por hixiene deben estar cubertas cunha sabanilla de tea ou de papel que se pon antes de colocar a un paciente e cámbiase despois de usala.

Hai 2 tipos de padiolas de exploración:

1.- Padiolas ríxidas.

As padiolas ríxidas teñen un colchón ríxido de pel ou material sintético de fácil lavado.

As padiolas ríxidas poden ter rodas para facilitar o seu desprazamento e un sistema de freo que as inmovilice.

2.- Padiolas articuladas.

As padiolas articuladas teñen unha soa articulación no cabeceiro que se pode elevar ata 90 graos.

As padiolas articuladas máis modernas poden ter máis puntos de articulación.

A cadeira de rodas.

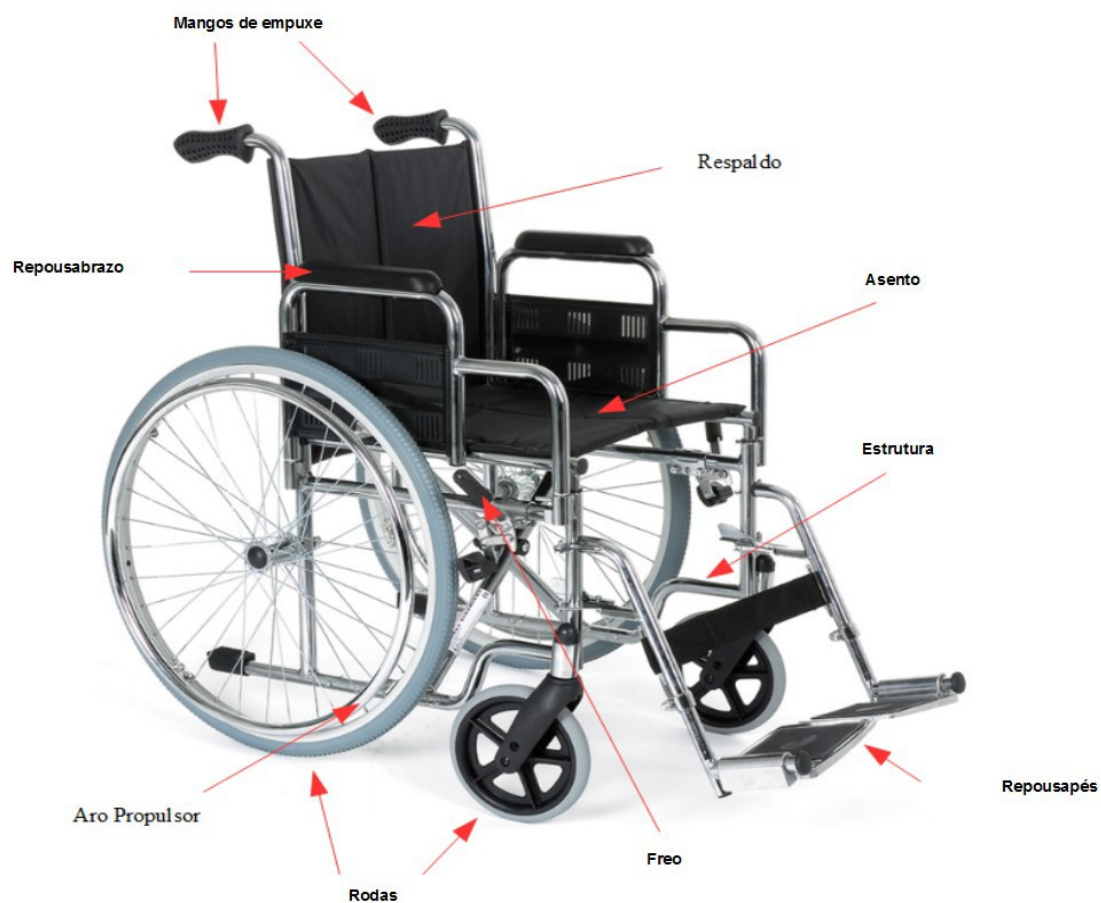
A cadeira de rodas úsase para desprazar a pacientes que por idade ou enfermidade teñen reducida a súa mobilidade.

As cadeiras de rodas máis usadas nos centros sanitarios son as cadeiras de rodas manuais.

Estas cadeiras de rodas móvense empuxando outra persoa.

Tamén o paciente pode mover a cadeira de rodas virando o aro propulsor.

O aro propulsor está na roda.



As cadeiras de rodas eléctricas
 levan incorporado un motor
 que se controla coa man.
 Estas cadeiras permiten ao paciente
 moverse sen axuda.

Utensilios dos Centros de Saúde.

- Cuñas e ouriñais.

Serven para que os pacientes que non poden levantarse
 poidan facer as súas necesidades de ouriñar e defecar.
 Adoitan ser de material plástico. Tamén os hai de material
desbotable.

Desbotable: que se tira
 unha vez que se usan.



Cuña

- Pé de goteiro.

O pé de goteiro utilízase para colgar as bolsas e frascos de soros,
 medicación, nutrición, etc,
 facilitando a administración e aplicación ao paciente.

O pé de goteiro pode estar adaptado á padiola
 ou como dispositivo independente,
 podendo regulalo na altura
 e ten rodas para desprazalo.



Pé de goteiro

Osixenoterapia: Tratamento con osíxeno.

O tratamento con osíxeno ou osixenoterapia é un tratamento que o receita o médico a un paciente que o necesita .

O persoal de servizos xerais debe coñecer os utensilios que se necesitan para o tratamento con osíxeno.

- A máscara de osíxeno.

A máscara de osíxeno proporciona ao paciente o osíxeno que necesita.

A máscara de osíxeno adáptase ao nariz e á boca do paciente.

As máscaras de osíxeno son de plástico ou silicona.

A máscara de osíxeno ten 2 ou máis buracos laterais

á altura da boca,

para que o paciente respire o osíxeno

e tamén o aire da habitación.

O persoal de servizos xerais debe coñecer as máscaras de nebulización,

que son unhas máscaras de osíxeno

que teñen unha cápsula onde se introduce un medicamento líquido

que se lle vai a administrar ao paciente

xunto co osíxeno.

Osíxeno: é un gas que se atopa no aire e é moi importante para a respiración.



Máscara de osíxeño

- As lentes nasais.

As lentes nasais dan o osíxeno directamente a través do nariz.

As lentes nasais permiten ao paciente autonomía para falar ou comer.

O médico será o que indique que tipo de utensilio necesita o paciente para a subministración de osíxeno.



Lentes nasais de osíxeno

- O humidificador.

O humidificador achega ao osíxeno a humidade que necesita.

O humidificador é un frasco de auga **destilada** por onde pasa o osíxeno para a súa humidificación.

O uso do humidificador é importante cando se administra osíxeno a un paciente tanto a través de máscara de osíxeno como das lentes nasais.

O humidificador garante que o paciente manteña o grao de humidade necesario para que non se sequen as **mucosas** polo tratamento co osíxeno.

Auga destilada: é auga limpa que non ten ningunha impureza.



Mucosa: é a parte interna do nariz.

- O caudalímetro.

O caudalímetro regula a cantidade de osíxeno que se lle administra a un paciente.

Mídese a cantidade de osíxeno en litros por minuto.

O médico é o que indica a cantidade de osíxeno que require cada paciente.

- O Manómetro.

O manómetro utilízase coas balas de osíxeno.

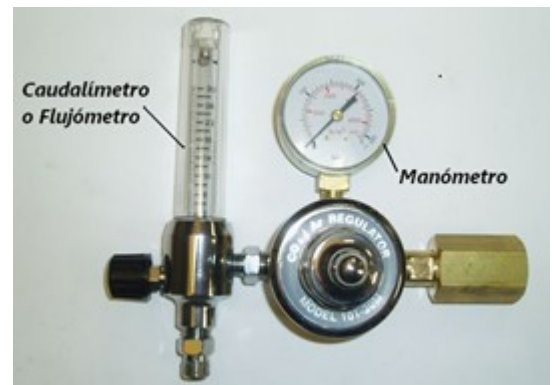
O manómetro mide a presión do osíxeno dentro da bala.

É moi importante controlar a medida de presión porque se non está na cifra axeitada o osíxeno non sae da bala.

- Balas de gases medicinais: balas de osíxeno.

As balas de osíxeno son recipientes de distintos tamaños que conteñen osíxeno e que se poden transportar.

Utilízanse nos traslados dos pacientes que necesitan de oxigenoterapia para realizar algún tipo de proba dentro do centro sanitario ou para trasladalos ao seu domicilio.



Balas de osíxeno

Os transfers:

Os transfers son dispositivos de axuda que permiten desprazar a un paciente garantindo a súa seguridade, evitando movementos dolorosos para el e esforzos físicos para o persoal.

O persoal de servizos xerais debe coñecer os 2 sistemas de transfers máis usados:

1.- Táboa de transferencia.

Esta táboa permite desprazar de lado a un paciente sen facer case forza.

As táboas de transferencia son ríxidas, resistentes e moi lixeiras.

Unha das súas caras é esvaradío e a outra ten bandas antiescorregadizas.



2.- Sabas esvaradías.

As sabas esvaradías serven para realizar transferencias e mobilizacións.

As sabas esvaradías teñen asas para poder agarralas.

As sabas esvaradías úsanse coas táboas de transferencia.



Sabas esvaradías

Guindastres e arneses.

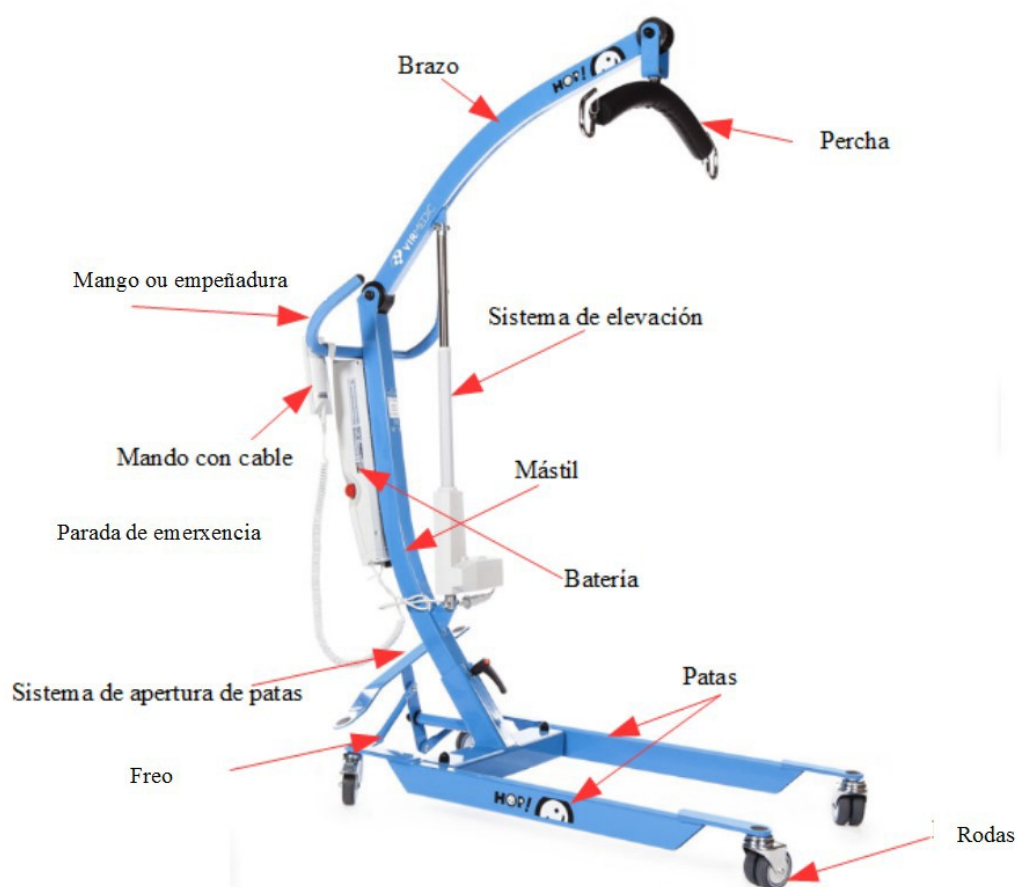
O guindastre é un aparello auxiliar que permite mover a pacientes que necesitan moita axuda para moverse.

O guindastre evita lesións para o paciente e para o persoal de servizos xerais.

Os tipos de guindastres son:

- Guindastres para elevación e traslado.
- Guindastres de teito fixos.
- Guindastres de teito móbiles.

As partes dun guindastre de elevación e traslado son:



Os arneses son os compoñentes claves do guindastre para realizar os movementos de transferencia e traslados.

Hai varios modelos
dependendo do tipo de mobilización
que se vai a realizar.

- Arnés dorso-lumbar.

O seu uso máis común é para bañar ao paciente.

O paciente queda sentado e coas pernas separadas.

- Arnés asinto-respaldo.

O paciente recibe o apoio desde as costas ata os ombreiros.

É o máis usado.

- Arnés apoio cabeza.

O paciente recibe apoio desde as costas ata a cabeza.

É o máis adecuado

para pacientes que non teñen estabilidade

na cabeza nin no torso.

Sistemas de contención mecánica ou física

A contención mecánica realízase

cando un paciente está nun estado de axitación e excitación.

O paciente pode chegar a ser violento

resultando así perigoso para el

e para as persoas que teñen que prestarlle

a atención médica que precisa.

A contención mecánica ou física consiste en inmovilizar a un paciente para garantir a súa saúde.

A contención prevén que o paciente poida facerse dano ou que faga dano a outras persoas.

O persoal de servizos xerais ten que colaborar co persoal sanitario no control de situacións de axitación .

O persoal de servizos xerais ten que coñecer o material necesario para poder realizar unha contención mecánica.

Estes materiais pódense amarrar ás partes fixas da cama.

Teñen un sistema de seguridade de peche con botóns magnéticos que precisa dunha chave magnética para poder abrílos.

Hai:

- Cinto abdominal.
- Cintas para as bonecas.
- Cinto para as extremidades inferiores.
- Cinto para os nocellos.
- Arnés con banda para o tórax.

Contedores de transporte. Os carros de roupa. Contedores de residuos.

Os contedores de transporte.

Os contedores de transporte son os recipientes que trasladan produtos que requiren coidados especiais.

O tipo de contedores é diferente segundo o produto que se transporta neles.

Contedores de mostras biolóxicas.

As mostras biolóxicas recóllense en contedores especiais.

Recipientes de mostras biolóxicas.

As mostras biolóxicas son materiais como sangue, ouriños, feces ou tecidos dos seres humanos e recóllense en recipientes especiais.

Os principais recipientes especiais son:

1. Tubos para tomas de mostras de sangue.
Teñen distintas cores e tamaños.
Cada cor indica o tipo de análise que se vai a realizar coa mostra de cada tubo
2. Frascos para as mostras de ouriños e de feces.
3. Recipientes para pousatubos de tubos.



Tubos para toma de mostras de sangue.

Os pousatubos son uns utensilios para colocar os tubos.

Os pousatubos cos tubos métense nunhas caixas con tapa.

En cada caixa caben 50 tubos.

4. Neveiras portátiles.

Teñen capacidade para varios pousatubos de tubos.

Son de material duro e resistente aos golpes.

Teñen un sistema de control do tempo e a temperatura do transporte.

Deberán estar identificadas

para saber de que lugar proveñen as mostras.

Traslado de mostras biolóxicas.

As mostras biolóxicas son as mostras de sangue, ouriños, feces ou tecidos que os profesionais sanitarios precisan recoller e estudar para poder coñecer as causas ou as consecuencias dunha enfermidade.

O persoal de servizos xerais é o responsable de preparar para o seu envío e entregar as mostras recollidas no Centro de Saúde á persoa encargada do traslado ao servizo de Laboratorio do Hospital de Referencia.

No transporte de mostras débese facer as seguintes actuacións:

1. Revisar as condicións dos contedores dentro da neveira.
2. Evitar movementos bruscos dos recipientes que conteñen as mostras.
3. Para evitar os movementos bruscos
asegurarase ben os contedores nas neveiras.
4. Para que non se abran os recipientes
débense transportar sempre en posición vertical.
5. É moi importante evitar que ás mostras lles dea a luz.
6. Revisar as condicións de temperatura.
7. Debemos asegurar que a mostra está ben conservada.
Para iso debemos saber
que algunhas mostras requiren trasladarse conxeladas, refrixeradas
ou a temperatura ambiente.
8. O profesional sanitario indicará ao persoal de servizos xerais
as condicións en que debe transportar a mostra.
9. As mostras irán acompañadas dunha documentación
que deberá ser entregada no lugar de destino.
É o que se chama petición de análise.
10. O persoal de servizos xerais é o responsable de gardar e custodiar as mostras e a
documentación que ten que acompañalas.
11. Avisaremos ao responsable
se as mostras tiveron algunha incidencia
ou se tardaron máis tempo do necesario
en chegar ao lugar de destino.

12. Se a incidencia é moi grave
avisaremos ao noso responsable superior.

Os carros de roupa. Roupa limpa. Roupa sucia

A roupa dun Centro Sanitario é un dos principais focos de contaminación por estar moito tempo en contacto cos pacientes.

Por iso é moi importante cumprir as normas de transporte e uso da roupa sucia e da roupa limpa.

O servizo de Lavandería do Hospital de Referencia é o encargado de abastecer de roupa ás distintas unidades e servizos do centro.

En relación á roupa os centros diferencian a roupa sucia e a roupa limpa.

A roupa sucia e a roupa limpa transpórtase en carros separados.

A roupa limpa.

Os carros de roupa limpa deben de transitar por lugares limpos.

Os carros só se utilizarán para a roupa limpa.

A roupa sucia.

A roupa sucia se garda en bolsas de plástico pechadas e impermeables e non debe estar preto de pacientes nin de familiares.

No traslado da roupa sucia

débese de ter en conta as seguintes recomendacións.

- Ser rápidos co traslado.
- Usar os carros específicos para a roupa sucia.
- Nunca se deben arrastrar os sacos polo chan.
- Asegurarse do peche das bolsas.

Contedores de residuos sanitarios.

Residuos sanitarios son todos os residuos xerados en calquera centro que se dedique a actividades relacionadas coa saúde humana.

Os residuos clasifícanse segundo o risco que supón a súa manipulación.

Poden ser:

- Residuos sanitarios non perigosos.
- Residuos sanitarios perigosos.

Os contedores dos residuos sanitarios non perigosos son os mesmos que recollen os residuos do resto da poboación.

Os contedores de residuos sanitarios perigosos requiren medidas de prevención:

- na recollida,
- no almacenamento,
- no transporte,
- e no tratamento.

1. Residuos procedentes de pacientes infecciosos.

Contedor ríxido, dun só uso.

Cor negra e tapa verde.

2. Agullas e residuos punzantes.

Contedores homologados dun só uso.

Cor amarela.

3. Restos de medicamentos perigosos e agullas e residuos punzantes que se usaron con estes medicamentos.

Contedores homologados dun só uso

para os medicamentos e para as agullas.

Cor azul.

Aparellos de diagnóstico portátiles.

Nos centros sanitarios

os profesionais sanitarios teñen que facer probas

para poder coñecer como está un paciente.

Nalgunhas ocasións

tamén hai que atender rápido a un paciente se o seu estado empeora.

Para poder atender estas necesidades dos pacientes existen os aparellos de diagnóstico portátiles.

Os aparellos de diagnóstico portátiles máis importantes son:

- O carro de paradas.

O carro de paradas é un dispositivo portátil que permite atender de maneira inmediata a un paciente que sofre unha **parada cardiorrespiratoria**.

Co carro de paradas aténdense situacións de urxencia vital.

Nos centros de Saúde existe un carro de paradas portátil que permite atender a un paciente cunha parada cardiorrespiratoria no seu domicilio.

Parada cardiorrespiratoria: é cando se para o latexado do corazón e a respiración ao mesmo tempo.



Carro de paradas



Carro de paradas portátil

- O Desfibrilador.

O desfibrilador é un aparello electrónico portátil que trata e diagnostica unha parada cardiorrespiratoria. Cando se aplica un desfibrilador a un paciente, sóltalle unha descarga eléctrica no corazón para tentar que o corazón volva latexar.



Desfibrilador

- O resucitador manual ou Ambú.

É un balón de caucho ou goma que se axusta a unha máscara e bombea aire aos pulmóns.



Resucitador manual ou Ambú

- O ventilador mecánico.

É un aparello que bombea aire aos pulmóns do paciente cando non pode facelo de forma voluntaria. Pode usarse en períodos longos de tempo.



Ventilador mecánico

- O ecógrafo portátil

Un ecógrafo realiza ecografías.

Unha ecografía serve para ver imaxes en dúas ou tres dimensións.

O seu uso é moi frecuente en mulleres embarazadas.



Ecógrafo portátil

- O equipo de radioloxía portátil.

Permite a realización de radiografías a pacientes que polo seu estado de saúde non poden desprazarse ao servizo de Radioloxía.

O persoal de servizos xerais

acompañará ao profesional técnico sanitario de Radioloxía transportando o equipo de radioloxía ata o lugar indicado.



Equipo de radioloxía portátil

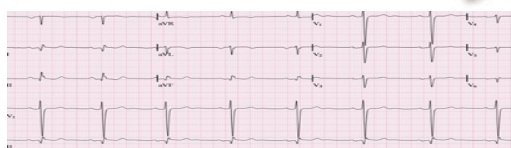
- O electrocardiógrafo.

O electrocardiógrafo rexistra a actividade eléctrica do corazón

e realiza os Electrocardiogramas.



Electrocardiógrafo



Electrocardiograma

Coidados e Conservación.

Coidados.

Nos centros sanitarios é fundamental un máximo nivel de hixiene para reducir riscos de contaminación tanto en pacientes como en traballadores.

Os 3 mecanismos máis importantes para reducir estes riscos son:

- A limpeza.
 - Lavado de mans.
 - Uso de luvas.
- A desinfección.
- A esterilización.

1.- A limpeza.

Lavado de mans.

As mans dos traballadores sanitarios poden transmitir enfermidades infecciosas.

O lavado de mans e o uso de luvas

é a mellor medida de prevención das enfermidades infecciosas.



Nas imaxes móstrase como debemos lavarnos as mans.

Debemos lavarnos as mans con auga e xabón fregando polo menos durante uns 10 segundos.

Secarémonos con toallas de papel

e pecharemos a billa coa toalla de papel que usamos para secarnos.

- Debemos lavarnos ben as mans antes de empezar a nosa xornada de traballo.
- Antes e despois de realizar calquera manobra cun paciente.
- Antes e despois de ir ao servizo.
- Despois de quitarnos as luvas.
- Despois de finalizar a nosa xornada de traballo.

Recomendacións xerais de limpeza:

- Ter sempre as uñas curtas e limpas
- Quitar aneis e pulseiras na nosa xornada de traballo.
- Nalgunhas das nosas tarefas debemos quitarnos tamén o reloxo.

Uso de luvas.

As luvas son a mellor medida de protección.

Son unha barreira protectora para previr a contaminación das mans.

Debemos cambiarnos as luvas:

- Cando temos que atender a un paciente varias veces.
Cambiaremos as luvas de cada vez.
- Despois de axudar a asear a un paciente.
- Ao cambiar a un paciente.
- Despois de tocar calquera material que puidese estar contaminado
por exemplo roupa sucia.

Sempre debemos levar no noso uniforme

luvas de usar e tirar

para poñelos en calquera situación urxente

que teñamos que atender.

Como debemos quitarnos as luvas



Coller o borde da luva pola parte exterior.

Quitar a luva lonxe da man.

Darlle a volta completamente.



Coller a luva que quitamos coa outra man.

Quitar igual o outro luva.

Ten que quedar a primeira luva dentro



Facer coas dúas luvas unha bolsiña.

Tiralos no lugar adecuado.

2.- A desinfección.

Por medio da desinfección destruimos

ou evitamos que crezan microorganismos

que poden vivir en líquidos, obxectos ou superficies.

Os microorganismos son seres vivos

que non se ven a primeira ollada.

Os microorganismos poden causar infeccións graves.

Debemos saber que

un material que está desinfectado non está estéril.

Para desinfectar podemos utilizar:

- produtos químicos
- auga a alta temperatura.

3.- A esterilización.

A esterilización destrúe todo tipo de microorganismos vivos.

O aparello máis usado para esterilizar é o Autoclave.

O Autoclave é un aparello

no que se introducen os instrumentos

e o material para esterilizar.

A esterilización prodúcese por vapor de alta presión.

Conservación.

É moi importante saber como se almacena e conserva

o material estéril para garantir que é seguro para o paciente.

Débese protexer o material

para asegurar que está estéril

ata o momento do seu uso.

Cando se usan os produtos estériles debemos saber que:

- Debemos manexalos con coidado e o menor número de veces.
- Debemos evitar tocalos coas mans.
- Debemos transportalos nos seus carros.
- Non poden ter buracos nin rotos.
- Non se poden esmagar.
- Non se poden abrir.

É moi importante almacenar e manexar o material estéril para garantir a seguridade do paciente.

O material estéril contámíase se se toca cun obxecto non estéril.

Por exemplo se cae ao chan.

Por iso é moi importante protexelos ata o momento do seu uso.

Hai que ter especial coidado co material estéril cando:

- Se transporta.
- Se almacena.
- Se manexa.

Debemos lembrar que para manipular o material estéril é moi importante o lavado de mans, o uso de luvas e o uso de roupa limpa.

Tema 8. Recepción, distribución e entrega de paquetería e documentación. As subministracións. Recepción e almacenamento de mercancías. 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 8

páx

RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN E ENTREGA DE PAQUETERÍA E DOCUMENTACIÓN.....	3
Xeneralidades.....	3
A localización das distintas áreas e persoas dentro da organización.....	5
Comunicación telefónica.....	8
Circulación interna da paquetería e documentación	10
Técnicas básicas de recepción, rexistro, clasificación e distribución de paquetería e documentación.....	12
Documentos internos e externos asociados á recepción da paquetería e documentación.....	13
Rexistro de paquetería e documentación.....	18
Criterios de clasificación e organización.....	19
Distribución de paquetería e documentación.....	20
Normas de seguridade, saúde laboral e protección ambiental.....	20
As relacións no centro de traballo.....	21
A normativa legal de seguridade e confidencialidade na manipulación de paquetería e documentación..	22
AS SUBMINISTRACIÓNS.....	25
Subministracións internas.....	26
Subministracións externas.....	26
RECEPCIÓN E ALMACENAMENTO DE MERCANCÍAS.....	27
Recepción.....	27
Almacenamento.....	28
ORGANIZACIÓN DO ALMACÉN.....	30
DISTRIBUCIÓN DE PEDIDOS.....	31

RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN E ENTREGA DE PAQUETERÍA E DOCUMENTACIÓN.

Xeneralidades

Cando o persoal de servizos xerais recibe, distribúe e entrega os paquetes ten que diferenciar entre:

- Prensa.
- Paquetes.
- Documentos.
- Porta-sinaturas.

O persoal de servizos xerais ten que coñecer ben os departamentos do centro sanitario e as persoas que traballan en cada departamento para entregar os paquetes.

O persoal de servizos xerais ten que clasificar documentos e paquetes por despachos.

Tamén ten que identificar as persoas ás que terá que entregar os documentos e paquetes.

O persoal de servizos xerais ten que gardar a confidencialidade e seguridade dos documentos e paquetes.

O Almacén é o sitio onde se colocan os produtos que o centro sanitario necesita para que todo funcione ben.

O persoal de servizos xerais ten que coñecer moi ben as tarefas do Almacén e as persoas que se encargan de cada tarefa.

O persoal de servizos xerais ten que saber en que almacén se garda cada material.

O persoal de servizos xerais ten que saber como se organizan os materiais no Almacén.

O persoal de servizos xerais ten que saber que algún produto pode necesitar un sitio especial para gardarse.

O persoal de servizos xerais tamén ten que saber como se procede para atender o pedido.

O persoal de servizos xerais debe coñecer e seguir todas as medidas de seguridade e hixiene que require o seu traballo.

A localización das distintas áreas e persoas dentro da organización.

Para que o persoal de servizos xerais poida contactar por teléfono con outros traballadores debe coñecer os **departamentos** da organización e as persoas que traballan en cada departamento.

Área: Lugar onde se realiza o traballo.

Tamén debe coñecer os cargos e responsabilidades de cada traballador.

Departamento: cada unha das partes na que se divide a administración.

O persoal de servizos xerais ten que coñecer onde están cada área e os traballadores do centro e como acceder a elas.

O persoal de servizos xerais debe coñecer o lugar onde se debe deixar a prensa, os paquetes ou documentos e porta-sinaturas.

O teléfono interno é a principal canle para comunicarse nun organismo público.

É importante que o persoal de servizos xerais saiba usalo.

O persoal de servizos xerais pode recibir chamadas internas para que recolla ou entregue paquetes, documentos ou porta-sinaturas.

As chamadas internas

son chamadas que se fan dentro da organización;

por exemplo, de despacho a despacho.

As chamadas internas son chamadas gratuítas.

Para chamar tes que marcar directamente a extensión

da persoa con quen queres falar.

Pasos importantes para falar por teléfono:

- A voz

A voz deberá ser agradable, natural e clara.

Tamén tes que falar con claridade,

articulando ben as palabras

e a unha velocidade normal.

- A actitude

A actitude por teléfono debe ser:

- Positiva.
- Profesional.
- Con confianza.
- Mostrando desexos de axuda.
- Formal.
- Seria.
- Sincera.

- A linguaxe

Para falar por teléfono

temos que evitar palabras descoñecidas,

ou que poidan xerar confusión.

Hai que explicar con claridade o que se quere dicir.

- O silencio

Cando che fan unha pregunta por teléfono

podes tardar tempo en atopar a resposta.

Cando tardas máis de 1 minuto

en atopar a información

hai que dicirlllo á persoa coa que falamos.

Hai que explicarlle que a volveremos a chamar

cando teñamos toda a información.

Por exemplo,

se nos chaman para preguntar

se alguén deixou un documento importante

e nós temos que mirar se o entregaron.

Cando nos falen deberemos estar en silencio

e aplicar técnicas de escoita activa.

Coa escoita activa mostramos á persoa que nos fala que non só a estamos oíndo, senón que tamén a estamos a escoitar.

Para non interromper ao emisor, débese facer uso de expresións de tipo:

- Si
- Xa
- Claro
- Desde logo
- Entendo

Comunicación telefónica:

Consellos para usar o teléfono de forma interna.

Antes de realizar unha chamada debes pensar nos seguintes puntos:

- A quen vai dirixida a chamada?

Saber a quen imos chamar.

- Que teño que dicir?

Determinar as ideas principais que imos comunicar.

- Como vou dicilo?

Como teño que dicir as cousas para conseguir o que quero.

- Que vou necesitar para realizar a chamada?

Debes ter a man a documentación que podamos necesitar.

Durante a chamada hai que seguir unha serie de pasos:

- Saudar e presentarnos.
- Crear un clima acolledor.
Empregando o nome e o tratamento da persoa coa que falamos.
- Debemos explicar para que chamamos.
- Debemos aplicar a técnica de escoita activa.
- Debemos expoñer o tema de forma clara e profesional.
- Debemos concretar o acordado e lembrarlle á persoa coa que falamos que podemos axudala no que precise.
- Despedirnos de maneira axeitada.

Cando alguén nos chama

debemos ter en conta as seguintes fases:

- Contestar a chamada canto antes.
Sen facer esperar á persoa que nos chamou.
Unha chamada non debe superar os 3 tons.
- Saudar.
Debemos presentarnos dicindo o noso nome e lugar de traballo e ofrecer a nosa axuda.
- Centrarnos na chamada e aplicar as técnicas de escoita activa.

- Falar de maneira agradable, creando un bo clima coa persoa que chama.
- Non manter conversacións paralelas.
- Agradecer a súa chamada.
Lembrarlle á persoa que chama que estamos ao seu servizo e despedirnos dunha forma correcta.

É importante esperar a que a outra persoa colgue primeiro. Se colgas ti primeiro, pode pensar que desexamos finalizar a chamada canto antes.

Circulación interna da paquetería e documentación .

O persoal de servizos xerais ten que recoller todos os días a prensa, os documentos, paquetes e porta-sinaturas e entregalos internamente na organización.

A prensa son publicacións impresas
que se diferencian
en función da súa periodicidade.

A prensa pode ser:

- Diaria. Por exemplo: diario ou xornal.
- Semanal. Por exemplo: semanario ou revista.
- Mensual. Por exemplo, as revistas especializadas.

Os documentos son escritos
que informan sobre algún feito
ou nos que hai datos importantes.

Os paquetes son obxectos
que están atados ou envoltos
para ser transportados.

O **porta-sinaturas** é un cartafol
que leva na man
e utilízase
para gardar documentos importantes
para que os firme unha persoa concreta.

Porta-sinaturas: cartafol grande
onde se gardan documentos para
que os firme un xefe ou
responsable.

A circulación interna da paquetería e documentación
son os documentos e paquetes
que teñen como **destinatarios**
a persoas da mesma organización ou departamentos.

Destinatarios: persoas que
reciben ou envían.

A circulación interna serve como medio de comunicación e permite aos traballadores implicarse na organización e mellorar as súas relacións.

Técnicas básicas de recepción, rexistro, clasificación e distribución de paquetería e documentación.

O persoal de servizos xerais ten que seguir varias fases na xestión de paquetería e documentación que se xera de forma interna na organización:

1. Recepción:

O persoal de servizos xerais recibe os documentos e paquetes.

2. Rexistro:

O persoal de servizos xerais ten que rexistrar o documento ou paquete.

3. Clasificación:

O persoal de servizos xerais ten que clasificar o documento ou paquete segundo o destinatario.

4. Distribución:

O persoal de servizos xerais ten que entregar o documento ou paquete ao seu destinatario.

Documentos internos e externos asociados á recepción da paquetería e documentación.

Nas organizacións hai diferentes tipos de documentos:

- informes,
- folletos,
- notas técnicas,
- cuestionarios,
- rexistros.

Estes documentos poden estar en diferentes soportes e poden ser:

- textuais,
- gráficos,
- sonoros,
- fotográficos,
- audiovisuais
- ou informáticos.

Os documentos internos, son os que utiliza a organización no seu ámbito interno.

Os documentos internos poden ser:

- convocatorias,
- actas,
- autorizacións,
- avisos,
- anuncios,
- boletíns,
- revistas,
- memorias,
- programas,
- solicitudes.

Estes documentos son importantes,

xa que a marcha do traballo depende deles.

Algúns exemplos de documentos internos son:

- A convocatoria.

A convocatoria é un documento que cita de maneira oficial

a un grupo de persoas

para tratar un asunto nun determinado lugar.

É importante facer chegar as convocatorias

ás persoas interesadas con rapidez

para que eles poidan planificar o seu traballo.

- A acta.

A acta é un documento que explica o que sucede ou o que se acorda nas reunións.

O secretario certifica a acta mediante a súa sinatura e tamén teñen que asinar o resto de persoas convocadas á reunión.

Nalgúns casos o persoal de servizos xerais pode ter a tarefa de que asinen todas as persoas que aparezan no documento.

- Avisos e anuncios.

Son informacións ou noticias que afectan á organización e ao persoal da mesma.

Estes avisos ou anuncios colócanse no taboleiro de anuncios.

- Boletíns e revistas:

son actividades e informacións que tratan sobre a cultura da organización e o lecer.

- **Memorias:**
son documentos onde aparecen os datos e actividades da organización durante un tempo determinado.
Polo xeral conteñen os datos de 1 ano.
- **Nota interior:**
é unha forma de comunicarse entre os diferentes departamentos dunha organización.

Os documentos externos son informacións que a organización dá cara ao exterior.

Poden ser:

- anuncios,
- cartas,
- circulares,
- tarxetas de visita,
- invitacións,
- saúda,
- oficios,
- notificacións.

Algúns exemplos de documentos externos son:

- Anuncios:

Empréganse cando a organización publica determinadas noticias que interesan aos seus clientes ou a outras organizacións.

- Cartas:

Son documentos que a Administración utiliza de forma habitual para comunicarse cos cidadáns ou con entidades. As cartas transmiten calquera tipo de información relacionada coa propia Administración.

- Circular:

utilízase para anunciar algún acontecemento ou evento a outras organizacións ou persoas.

- Invitación:

A invitación é un documento que serve para facer un achegamento entre o anfitrión dun acto e os asistentes. Un exemplo de invitación é un saúdo.

O saúdo é un documento utilizado polo persoal da organización, polos cargos públicos das entidades, ou polos organismos e institucións para comunicar nomeamentos ou tomas de posesión.

- Oficio.

É o documento que se utiliza para acompañar outros documentos de comunicación oficial para outras entidades públicas ou para persoas.

- Notificación.

É o documento administrativo que utiliza a Administración para comunicar ás persoas interesadas os actos dun procedemento establecido por lei e que lles afectan aos seus dereitos e intereses.

Rexistro de paquetería e documentación.

Para facer o rexistro de paquetería e documentación o persoal de servizos xerais ten que recoller os paquetes do lugar onde os deixan os **provedores**.

Provedores: persoas ou empresas das que proveñen as mercadorías.

Son paquetes que pode transportar 1 persoa e que podes almacenar no teu lugar de traballo.

Despois de recoller o paquete o persoal de servizos xerais ten que identificar a que departamento e persoa vai dirixido o paquete e ten que poñerse en contacto co destinatario.

Para que poidas recoller o paquete, a organización responsable do envío, pídeche que firmes e seles os albarás de entrega do paquete.

Criterios de clasificación e organización.

O persoal de servizos xerais ten que clasificar todos os documentos e paquetes segundo os despachos e as persoas destinatarias.

Debe clasificalos seguindo criterios de urxencia e importancia e segundo a localización dos despachos para a entrega.

Distribución de paquetería e documentación.

O persoal de servizos xerais deberá entregar os paquetes prestando moita atención en non equivocarse de despacho ou persoa á que entrega o paquete.

O persoal de servizos xerais sempre entregará primeiro os documentos ou paquetes urxentes.

O persoal de servizos xerais ten que pensar o percorrido que vai facer para distribuír os documentos e paquetes.

Así será máis rápido

e non se esquecerá de ningún paquete ou documento.

O persoal de servizos xerais debe entregar a documentación e paquetería da forma establecida pola organización.

É habitual que cada departamento

teña un lugar indicado para deixar os paquetes e a documentación.

Normas de seguridade, saúde laboral e protección ambiental.

Cando o persoal de servizos xerais debe manipular cargas, ten que seguir as seguintes indicacións:

Se non podes coa carga,

pide axuda ou utiliza unha carretilla.

Para coller peso do chan:

- Tense que separar os pés e poñer o pé dereito máis adiante.
- Se es zurdo terá que adiantar o pé esquerdo.
- Flexiona os xeonllos.
- Costas rectas.
- Para coller a carga tes que dobrar os xeonllos.

Para transportar peso:

- Faino aos poucos.
- Costas rectas.
- Mantén a carga preto do corpo, é máis fácil movela.
- Nunca vires o corpo cando leves peso.
- Colle o peso coa palma da man. Así cánsaste menos.

As relacións no centro de traballo.

Para manter un bo ambiente no traballo

o persoal de servizos xerais debe seguir as normas de protocolo e coñecer se as persoas coas que te relacionas, na distribución de paquetes e documentación, requiren dalgún tratamento oficial.

Un exemplo de tratamento oficial

é tratar ao rei de España como A Súa Maxestade.

O persoal de servizos xerais debe saber que a súa imaxe é importante e manter sempre o uniforme ou roupa ben abrochada e limpa.

Utiliza as normas de cortesía:

- chamar sempre antes de entrar nun despacho,
- pedir permiso para entrar,
- saudar e despedirse axeitadamente,
- falar con respecto e educación.

O persoal de servizos xerais ten que facer bo uso da comunicación verbal e non verbal.

Cando unha persoa comunícase ben no traballo, ten boa relación cos seus compañeiros e superiores.

A normativa legal de seguridade e confidencialidade na manipulación de paquetería e documentación.

Cando o persoal de servizos xerais traballa con paquetes, documentos e porta-sinaturas, debe garantir a confidencialidade e seguridade da información que conteñen eses documentos ou paquetes.

É por iso que non deberás abrilos, lelos ou manipualalos.

O persoal de servizos xerais debe entregar os paquetes, documentos e porta-sinaturas á persoa á que van dirixidos.

Se o persoal de servizos xerais se equivoca na entrega, pode dificultar a súa confidencialidade e seguridade.

A confidencialidade existe para previr a divulgación de información a persoas ou sistemas non autorizados. Por exemplo, a confidencialidade pérdese se se abre un paquete ou les un documento que non é teu.

A seguridade son as medidas preventivas que ten a organización para resgardar e protexer a información.

A seguridade permite manter a confidencialidade, a dispoñibilidade e integridade da organización. A dispoñibilidade é a característica da información de atoparse ao dispor das persoas que deben acceder a ela.

Por exemplo, unha acta ten que estar dispoñible para que as persoas que participaron na reunión, poidan ler os acordos aos que chegaron.

A integridade serve para que ningunha persoa sen autorización poida modificar documentos e paquetes.

Por exemplo, se borras parte dun documento
estás a cometer unha falta contra a integridade.

AS SUBMINISTRACIÓNS.

As subministracións son actividades que abastecen a alguén dos produtos que necesita.

Os centros sanitarios consomen unha cantidade moi importante de diferentes produtos.

Os profesionais sanitarios usan moitos medicamentos; pero tamén usan moito material de oficina, e material de laboratorio.

Estes materiais tamén son importantes para o bo funcionamento dun centro sanitario.

O servizo de Subministracións do Hospital de Referencia compra, recibe, almacena e distribúe todos eses produtos.

O Almacén é o espazo onde 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 externas.

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
e diríxense ao Almacén
despois de ser adquiridos
polas persoas que teñen a responsabilidade
de valorar as necesidades e realizar a compra.

RECEPCIÓN E ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍAS.

Recepción:

No Almacén recíbense e almacenan as mercancías.

As fases de recepción son:

1. Unha persoa entrega o material
coa supervisión do responsable do Almacén.
2. O persoal de servizos xerais debe comprobar
que os vultos que se reciben no almacén
son os que figuran no albará de entrega.

Isto é, contar a mercancía.

3. Tamén debe comprobar
que se entregan sen danos ou rotos.
Isto é, comprobar a calidade da mercancía.

O albará é unha nota

que xustifica unha entrega de mercancías.

No albará figuran como mínimo:

- O nome do provedor 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 sinatura.

Almacenamento:

Despois de que unha persoa recibe a mercancía
procédese ao seu almacenamento.

O persoal de servizos xerais debe almacenar a mercancía
segundo os criterios de almacenamento
que indique o responsable do Almacén.

Dependendo do centro sanitario
pode haber varios tipos de almacéns.

É común que exista un Almacén Xeral
e outros almacéns **periféricos** máis pequenos
nas distintas Unidades e Servizos.

Periféricos: zonas que rodean un
espazo.

Tamén pode haber varios almacéns
segundo o que se garda neles.

Como exemplo imos coñecer 1 tipo de almacén:

- O Almacén de Farmacia

O Almacén de Farmacia.

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

É moi importante coñecer como se almacenan os medicamentos e cales son as condicións especiais de cada medicamento.

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 que hai que tomar medidas especiais para almacenalos.

Estes medicamentos perigosos

deben estar en lugares pechados con chave,

de difícil acceso ao público

e con medidas de seguridade especiais.

ORGANIZACIÓN DO ALMACÉN.

O persoal de servizos xerais debe ordenar as mercancías que chegan ao almacén para que sexa fácil atopalas.

O almacén xeral adoita contar cun espazo físico e espazos para empilamento.

Toda a mercancía 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 dos almacéns dos centros de saúde.

DISTRIBUCIÓN DE PEDIDOS.

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

O persoal de servizos xerais é o encargado de preparar e entregar os pedidos que fan os traballadores dos Servizos e Unidades periféricas.

Os supervisores de enfermería, son quen deciden cada canto tempo pídese material e a cantidade de reposición .

Reposición: remplazar un produto que se acabou.

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 está **implantado** o pedido informático.

Implantar: establecer unha reforma.

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

- Descrición do material pedido.
- Cantidade solicitada.
- Código do produto.
- Servizo ou Unidade que fai o pedido.
- 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 o persoal de servizos xerais reparta a tempo os pedidos e que o faga de forma ordenada.

As fases de realización dun pedido son:

Desde unha Unidade ou Servizo faise o pedido asinado por un Responsable.

- Por folla de pedido.
- De maneira informática.

No Almacén unha persoa recibe o pedido e trasládallo ao persoal de servizos xerais para que o prepare.

O persoal de servizos xerais prepara o pedido.

É importante ter en conta a cantidade pedida de cada tipo de produto.

O persoal de servizos xerais entrega o pedido na Unidade ou Servizo correspondente.

O profesional que recolle o pedido debe comprobar e asinar a recepción do mesmo.

Tema 9. O Servizo de Reprografía nas Institucións Sanitarias de Atención Primaria. Funcións do persoal de servizos xerais no servizo de Reprografía.

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 9

páx

O SERVIZO DE REPROGRAFÍA NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA.....	3
Xeneralidades.....	3
Reprografía/fotocopiar documentos.....	4
1.- A Fotocopiadora.....	5
2.- A impresora.....	13
3.- O escáner.....	14
4.- O fax.....	15
Mantemento dos equipos.....	16
Outras máquinas complementarias á reprografía.....	21
1.- Encadernadoras.....	22
Termoencadernadora.....	23
Encadernadoras que tradean o papel.....	23
2.- Grampadoras.....	23
3.- Destrutoras.....	24
FUNCIÓNS DO PERSOAL DE SERVIZOS XERAIS NO SERVIZO DE REPROGRAFÍA.	26
O encargo.....	26
Normas de seguridade, saúde laboral e protección ambiental.....	29

O SERVIZO DE REPROGRAFÍA NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Xeneralidades.

Nas tarefas de reprografía hai que ter en conta:

- as diferentes máquinas e materiais que se usan para esa tarefa.
- a conservación e bo uso das máquinas.

A seguridade na utilización das máquinas é moi importante.

No teu espazo de traballo

acollerás a diferentes empregados públicos.

As relacións cos compañeiros teñen que ser boas xa que che van a realizar encargos de reprografía, que ás veces serán moi necesarios ou urxentes.

A túa actitude ante o traballo é importante.

Os encargos

pódenchos facer directamente,

con notas ou a través do teléfono.

Recorda as normas de cortesía e o uso do teléfono.

O persoal de servizos xerais manexa documentos importantes que deben coidarse para que non se deterioreen.

Reprografía/fotocopiar documentos.

Desde hai moito tempo, os homes e as mulleres necesitamos copiar textos, imaxes ou debuxos.

Coa reprografía podemos comunicar una mesma idea a moitas persoas ou archivar un documento importante para que non se perda, podendo traballar coa copia.

Que é a reprografía?

A reprografía é a tarefa de reproducir unha ou máis copias dun documento.

A reprografía é o conxunto de técnicas e medios empregados para a reprodución de documentos.

A reprografía utiliza diferentes medios como

- a fotografía,
- microfilme,
- dixitalización, etc.

Unha copia podemos facela en:

- papel,
- CD,
- DVD, etc,
- e en diferentes formatos. Por exemplo, o papel en DIN A4 e A3.

A fotocopia é a máis utilizada na Administración.

Para copiar ou reproducir

podemos utilizar:

1.- A Fotocopiadora:

A reprografía en papel está a utilizarse menos na Administración Pública polo uso das novas tecnoloxías e a introdución do documento electrónico.

A fotocopiadora serve para sacar unha copia idéntica a un documento.

A fotocopiadora é moi utilizada pola súa rapidez e facilidade de uso.

A copia que realizamos coa fotocopiadora chámase fotocopia.

As fotocopiadoras na actualidade

poden facer as funcións de:

- ampliar ou reducir o documento,
- copiar polas dúas caras e clasificar,
- encadernar ou grampar as copias.

As fotocopiadoras máis modernas

teñen outras funcións, como:

- de impresora,.
- de fax,.
- de escáner,.
- usar moitos tipos de papel,
- facer copias en cor.

Hai diferentes clases de fotocopiadoras:

Segundo o tamaño e capacidade:

- Fotocopias profesionais ou de alta produción.
- Fotocopiadoras de oficina.

Segundo o tóner utilizado:

- Tóner en po.
- Tóner líquido.

Fotocopiadoras profesionais ou de alta produción:

Estas fotocopiadoras son de gama alta.

É dicir, son as que máis cousas fan.

Por exemplo:

- Grampar.
- Fotocopiar a dúas caras, por diante e por detrás.
- Alta capacidade de produción. É dicir, realizan moitas copias en moi pouco tempo.

Por exemplo, 120 copias por minuto.

Fotocopiadoras de oficina:

Son as fotocopiadoras máis utilizadas.

Ademais de copiar documentos,

as súas características máis comúns son:

- Con estas fotocopiadoras podemos ampliar a copia dun documento; é dicir, facer o tamaño máis grande. E reducir o tamaño; é dicir, facer o tamaño máis pequeno.

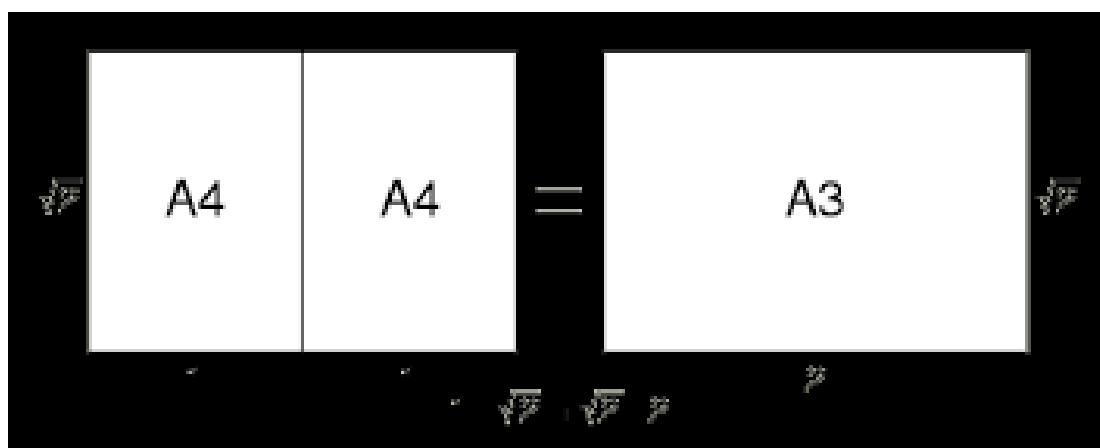


Imaxe que fotocopiamos.

Fotocopia ampliada da imaxe.

As fotocopiadoras de oficina poden sacar as copias en dous tamaños de papel: A3 e A4.

- A3, 2 folios
- e A4, 1 folio.



O que hai que saber das Fotocopiadoras:

- O tóner:

O tóner na fotocopiadora

é como a tinta no bolígrafo.

Sen tóner non saen ben as fotocopias.

O tóner pode vir en cartuchos e en botellas.

O cartucho de tóner debe ser cambiado

cando a fotocopiadora o solicita.

- Acendido:

Acender a fotocopiadora

é poñer o interruptor en posición ON.

As fotocopiadoras teñen un interruptor con 2 posicións:

Posición On: a fotocopiadora está acesa.

Posición Off: a fotocopiadora está apagada.

El botón para acender e apagar as máquinas,

adoita ter esta imaxe.

É coma se unise un 0 e un 1.



O 0 significa que está apagado.

O 1 significa que está aceso.

- Quecemento:

Ao acender a fotocopiadora iníciase

un proceso chamado quecemento,

durante o cal non se poden

facer fotocopias.

Mentres esperamos o tempo de quecemento,
podemos ir colocando o orixinal que queremos fotocopiar.

Comprobamos que hai papel na bandexa
e neste momento podemos empezar a fotocopiar.

Fotocopiado ou reprodución de documentos:

Unha vez que o quecemento remate,
xa podemos fotocopiar.

Lembremos
que aproveitamos o tempo de quecemento da fotocopiadora
para colocar o documento orixinal que queremos fotocopiar.

Abrimos a tapa da fotocopiadora
e colocamos o orixinal sobre o cristal,
co escrito mirando cara ao cristal.

Antes de comezar a fotocopiar
temos que indicarlle á fotocopiadora
o número de copias que queremos realizar.

Na parte frontal da fotocopiadora
veremos unha pantalla e un teclado.

O teclado vai do 0 ao 9.

As teclas sérvennos para dicirle á fotocopiadora o número de copias que queremos facer do documento orixinal.

Na pantalla poderemos comprobar que indicamos correctamente o número de copias.

A fotocopiadora fai fotocopias máis claras ou máis escuras.

Na parte frontal da fotocopiadora veremos tres teclas cos símbolos da imaxe.



Más claro

Más oscuro

Normal

Se a fotocopia sae moi clara, podemos repetila dándolle ao botón máis escuro.

Se a fotocopia sae moi escura,
podemos repetila
dándolle ao botón máis claro.

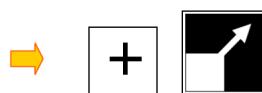
O tamaño da copia
elíxese tamén na parte frontal.

Para aumentar ou diminuír o tamaño
teremos que buscar no panel frontal
o seguinte número: 100%.

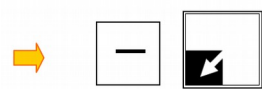
Cando no panel frontal apareza o número 100%
o tamaño da fotocopia
será exactamente igual que o documento orixinal.

Para aumentar ou diminuír o tamaño dunha fotocopia
atoparemos as seguintes teclas no panel frontal:

Aumentar o tamaño do texto ou a imaxe.



Reducir o tamaño do texto ou a imaxe.



As copias que saian da fotocopidora
serán expulsadas e gardadas
nunha bandexa da fotocopidora.

Unha vez que terminemos,
recolleremos da bandexa
todas as fotocopias que fixésemos.

Cando podemos poñer outro folio para fotocopialo?

- Cando teñamos a primeira copia,
abriremos a tapa da fotocopidora
e quitaremos do cristal
o documento que fotocopiamos.
A luz do cristal ten que estar apagada.
- Cando retiremos o documento fotocopiado
poderemos facer outra fotocopia.

2.- A impresora

A impresora é unha máquina
que se conecta ao ordenador
que nos permite facer copias en papel
dos documentos que temos no ordenador.

Funcionan cunha conexión a un ordenador
por medio dun cable;
ou ben están en rede con varios ordenadores.

A impresora utiliza cartuchos de tinta
ou tecnoloxía láser.
O custo por páxina é máis alto.

O uso da impresora
implica coñecementos
como usuario do ordenador.

3.- O escáner

O escáner permite dixitalizar imaxes ou documentos
en papel para archivalos no ordenador.

Na Administración pública
é cada vez maior a utilización desta máquina.
Permite a copia de documentos
sen necesidade de imprimilos
e telos gardados no ordenador
para archivalos, distribuílos ou traballar con eles.

As copias de documentos realizados polo escáner tamén se poden imprimir desde o ordenador, sempre que estea conectado a unha impresora.

Algunhas fotocopiadoras **multifunción** poden facer máis dunha tarefa.

- Escáner
- Impresora
- Fax
- Fotocopiar

Multifunción: unha máquina pode facer varias tarefas diferentes.

4.- O fax

O fax permite transmitir a distancia copias de documentos por medio da liña telefónica.

O fax é de gran utilidade para axilizar algúns trámites da Administración.

É frecuente o envío de copias de documentos por fax entre oficinas.

O fax é un medio de comunicación por escrito e rápido.

O fax envía e recibe,
ademais de documentación escrita,
mesmo a man,
todo tipo de debuxos, planos ou similares.

Mantemento dos equipos.

Os 2 puntos seguintes:

- Mantemento dos equipos
- Anomalías.

Dependen da máquina que utilices.

Imos ver a fotocopidora,
que é a máquina
que utilizarás no teu traballo.

Mantemento dos equipos.

Para o correcto mantemento dunha fotocopidora

teremos en conta as seguintes precaucións:

- Desconectar o interruptor principal antes da súa limpeza.
- Limpar o vidro de contacto
cun pano humedecido en alcol ou deterxente suave.
Non usar disolventes.

- Sacar o enchufe da corrente eléctrica cando non se vaia a utilizar durante un amplo período de tempo.
- Cambiar o cartucho do tóner cando a fotocopiadora o solicita.
- Repoñer o papel da fotocopiadora diariamente, ou cando a fotocopiadora o solicite, na bandexa ou bandexas de carga de papel.

Identificación das anomalías máis frecuentes nos equipos de reprografía.

As principais anomalías

que te podes atopar son as seguintes:

Escintileos no indicador de papel.

Cando vexamos

o símbolo do alimentador de papel iluminado

poden pasar dúas cousas:

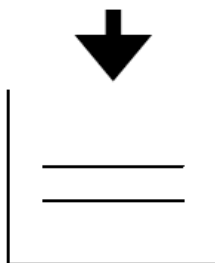
- Que a fotocopiadora non teña papel.
- Que a fotocopiadora teña o papel mal colocado.

Para solucionalo,

comprobamos que a fotocopiadora ten papel.

- Se non ten papel
hai que poñelo.
- Se ten papel
e non está ben posto, colocámolo.

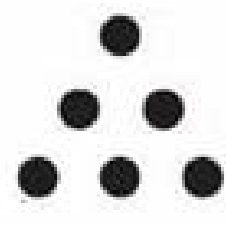
Por exemplo,
en moitas fotocopiadoras
esta é a imaxe que se acende
para indicarnos que falta papel
ou o alimentador de papel está mal colocado.



Lembremos
que o tóner é á fotocopiadora
o que a tinta ao bolígrafo.

Se o indicador de reposición do tóner acéndese.

É necesario engadir tóner,
porque o que hai na fotocopiadora
é insuficiente para fotocopiar.



Para cambiar o tóner

seguimos os seguintes pasos:

1. Abrimos a cuberta dianteira da fotocopiadora.
2. Quitamos o cartucho vello da fotocopiadora.
3. Axitamos o novo cartucho para conseguir abrandar o tóner.
4. Quitamos a tapa do cartucho novo.
5. Colocamos o novo cartucho
no mesmo sitio onde estaba o cartucho vello .
Empuxamos un pouco para que quede seguro.
6. Pechamos a cuberta dianteira da fotocopiadora.

Acéndese o símbolo de atasco de papel.



Se na fotocopiadora se atasca o papel,
a fotocopiadora párase
e o signo de atasco de papel acéndese.

Con moito coidado sacamos o papel que se atascou.

Unha vez que quitemos o papel

que estaba atrancado

podemos continuar utilizando a fotocopidora.

Os atascos na parte interior da fotocopidora

acenden tamén o indicador de atasco.

O primeiro que temos que facer

é localizar o papel atrancado.

O lugar no que se atopa o papel atrancado

dínolo a propia fotocopidora.

A fotocopidora non realiza fotocopias. Non imprime fotocopias.

Isto pode pasar

por calquera das causas anteriores.

A cuberta frontal quedou aberta.

En caso de estar aberta, pechámola.

A cuberta frontal da fotocopiadora
é unha tapa que protexe o seu interior.

Se esta cuberta está aberta
a fotocopiadora non funciona,
porque se bloquea.

Se comprobamos todo o anterior
e a fotocopiadora segue sen funcionar
debemos chamar ao noso superior ou ao servizo técnico
para que veña a arranxar a fotocopiadora.

As copias saen excesivamente claras.

O máis normal será que falte tóner,
polo que cambiaremos o cartucho.

Antes de utilizar a fotocopiadora
é recomendable ler o libro de instrucións.

Outras máquinas complementarias á reprografía.

Hai outra tarefa complementaria
á presentación do documento fotocopiado,
como é a encadernación.

A encadernación é a unión dun documento que está composto por varias páxinas.

Por exemplo, unha memoria, mediante o grampado, encanutado ou outra técnica.

1.- Encadernadoras.

A encadernadora une follas para formar un bloque unitario.

As encadernadoras son aparellos que se utilizan para ordenar e presentar ben os documentos.

Cando encadernamos un documento, un libro, ou un folleto, facémolo poñéndolle unhas tapas ou portadas ao documento.

As máquinas de encadernación varían segundo a técnica que utilicen.

Existen moitas clases de encadernadoras.

Imos ver algunhas delas.

Termoencadernadora.

Utiliza unha substancia adhesiva para encadernar as follas.

Esta substancia adhesiva é quentada pola máquina.

Cando se arrefría deixa unidas todas as follas.

Encadernadoras que tradean o papel.

Estas encadernadoras son moi utilizadas nas oficinas.

Hainas de 2 tipos:

- Encadernadoras de canutillo.
- Encadernadoras de espiral ou espiral.

Cando utilizamos estas encadernadoras,

tradeamos (furamos) o papel e as tapas

por unha das súas marxes.

Despois unimos o papel e as tapas

cunha peza de metal ou de plástico

con forma de espiral.

2.- Grampadoras.

A grampadora serve para coser e suxeitar papeis con grampas.

Existen grampadoras manuais e eléctricas.

A grampadora manual ten un sinxelo mecanismo:

un cargador de grampas e unha cabeza

que por presión pecha sobre unha base,

aplicando ao tempo a grampa ao papel.

A grampadora eléctrica realiza a mesma función

pero de forma automática.

Con ela unimos un conxunto de follas

incorporándolles unha ou máis grampas automaticamente.

Unha grampa é unha peza metálica

cuxos extremos se cravan no papel

e dóbranse para unir as follas do documento.

3.- Destrutoras.

En todas as oficinas existen moitos papeis.

Por exemplo: documentos, cartas, folletos, e faxes.

Todos os papeis que se xeran nunha oficina

non se poden gardar sempre.

Moitas veces debemos de desfacernos dalgúns deles.

Tamén existen documentos confidenciais

que deben ser destruídos unha vez utilizados.

Para destruír papeis ou documentos

utilizamos as destrutoras.

As destrutoras son aparellos eléctricos

fáciles de utilizar

que trituren o papel en finas tiras

ou en cadradiños,

de forma que sexan ilexibles.

Os pedazos van caendo nun recipiente ou bolsa

colocada na parte inferior do aparello.

Pasos que debo seguir para utilizar unha destrutora.

1. Introducir o papel pola rañura da destrutora.
2. O papel se triturará en finas tiras ou cadradiños.
3. O papel triturado caerá no recipiente ou bolsa da destrutora.
4. Cando está case cheo o recipiente ou bolsa da destrutora teremos que baleirar o seu contido.

FUNCIONES DO PERSOAL DE SERVIZOS XERAIS NO SERVIZO DE REPROGRAFÍA.

O encargo.

Un encargo xorde da
petición de facer unha tarefa.

1.-Recollida e transmisión de mensaxes.

O encargo pódennos dicir directamente,
deixándoche unha nota na túa área de traballo
ou chamándote por teléfono.

Lembra as normas de cortesía
e a túa actitude ante a petición do traballo.

Imos lembrar o uso do teléfono
adaptándoo a esta tarefa.

Para levar a cabo un encargo por teléfono

temos que seguir os seguintes pasos:

- Descolgar o teléfono, identificarnos e saudar.
- escoitar atentamente o que se nos pide e tomar nota.

Ten sempre a man papel e bolígrafo.

Anota a persoa, a data e o encargo.

- Preguntar se tes algunha dúbida.
Non esquezas preguntar cantas copias,
en que tamaño de papel,
se é en cor ou en branco e negro
e canto tempo tes para realizalo.
- Repetir o encargo á persoa que cho pide
para asegurarte de que o anotaches ben.
- Despedirse con amabilidade.

Características dos orixinais.

Os documentos que vas a fotocopiar.

teñen unhas características

que debes de coñecer para facer ben o teu traballo.

O papel no que están impresos

pode ter diferente tamaño e cor

e estar impresos por unha cara ou por ambas.

Os tamaños de papel máis utilizados son os seguintes:

DIN A – 3: o tamaño deste papel

é o tamaño de 2 DIN A – 4 colocados xuntos.

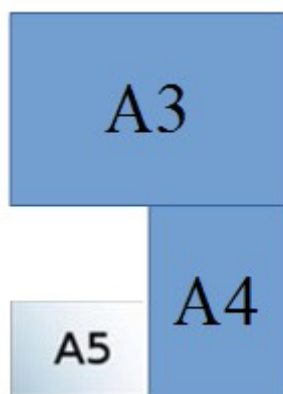
DIN A – 4: o tamaño deste papel

é o tamaño **estándar**.

Estándar: O máis utilizado.

DIN A – 5: o tamaño deste papel

é a metade dun DIN A – 4.



Fases na realización da tarefa.

Para a realización desta tarefa tes que seguir as seguintes fases:

1. Recollida do encargo.
2. Preparar o documento.
3. Facer as fotocopias solicitadas.
4. Ordenar as copias.
5. Encadernar, grampar ou incluír nun cartafol as copias do documento.
6. Entregar as copias

Normas de seguridade, saúde laboral e protección ambiental.

Na utilización das diferentes máquinas de reprografía

tes que ter coidado coas seguintes normas:

- Ler os manuais de utilización das mesmas.
- Desconectar a máquina e deixala arrefriar antes de manipulala.
- Usa luvas para cambiar o tóner.
- Ventila a habitación diariamente.
- En caso de avaría, avisar ao técnico.
- Non manipular os refugallos do tóner e outros produtos.
- Manter iluminada a habitación cando se fan fotocopias e pechar a tapa da máquina.

O impacto da luz sobre os ollos pódete danar.

- Realizar unha correcta manipulación coa grampadora.

Podes punzarte cunha grampa.

Cando se retira algunha grampa,

hai que facelo con moito coidado.

Ao abrir as máquinas destrutoras

para baleirar o papel triturado

hai que ter precaución,

aínda que as coitelas non son accesibles para os dedos.

En canto ao papel,

é importante abrir os paquetes cando se vaian a utilizar.

A súa conservación é mellor no seu envoltorio.

Deberá terse especial coidado na eliminación

dos residuos xerados polas máquinas de oficina.

É importante seguir as canles de reciclaxe

para a protección do medio ambiente e

o reaproveitamento dos residuos.

Hoxe en día hai empresas

que realizan a recollida deses residuos.

Tema 10. 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 10

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.

- 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.

Pantalla táctil:
manéxase o aparello tocando cos dedos a pantalla.

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.

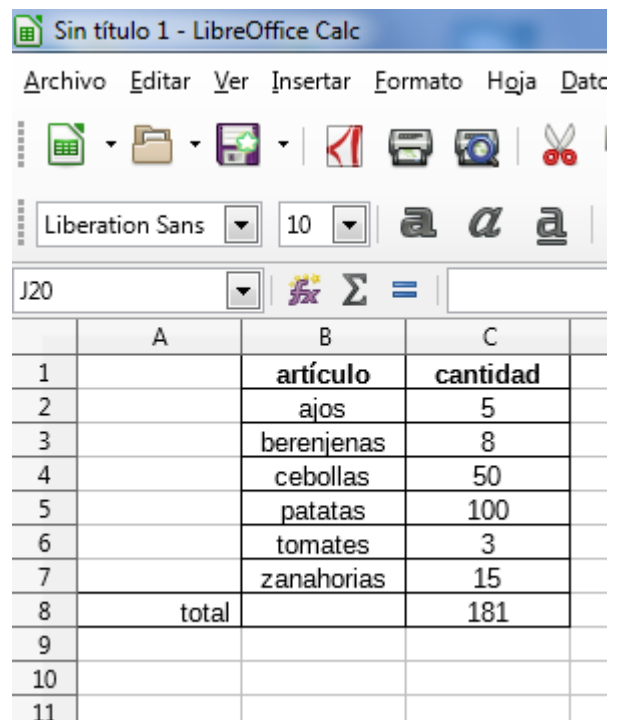
As follas de cálculo serven para facer unha factura, para facer unha nómina ou para levar un control de horas traballadas.

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 interface. The title bar reads "Sin título 1 - LibreOffice Calc". The menu bar includes "Archivo", "Editar", "Ver", "Insertar", "Formato", "Hoja", and "Data". The toolbar contains icons for file operations and editing. The status bar shows "J20". The spreadsheet has 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.

