



Sempre ao teu carón

MANUAL DE ACOLLIDA

Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

XUNTA DE GALICIA
Consellería de Sanidade-Servizo Galego de Saúde
Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061
Santiago de Compostela, 2018

Edita: Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

Maquetación e realización: Arantza Briegas Arenas. Responsable de Publicacións da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2018

Índice

1. Benvida	6
2. Presentación	8
Información xeral	9
Estrutura	9
Misión, visión e valores	10
Carteira de servizos	12
Carta de servizos	12
3. Organigrama	14
4. Área de Xestión e Servizos Xerais	16
Usuarios e permisos	18
Seguridade e protección de datos	18
Intranet	18
Xornada e retribución	19
Calendario laboral	20
Control de presenza	20
Seguridade e saúde laboral	21
5. Área de Coordinación	22
Proceso de atención e resolución de chamadas	24
6. Área Asistencial	26
Organización das bases medicalizadas	27
Recursos de soporte vital básico	27
Procesos asistenciais	28
Seguridade do paciente	28
7. Outros servizos de interese	30
Servizo de Atención ao Usuario	31
Servizo de Docencia e Investigación	32
Servizo de Tecnoloxía e Sistemas da Información	33
Servizo de Calidade	34
8. Dereitos e deberes dos usuarios	34
9. Directorio	40
10. Aplicacións informáticas	44
11. Glosario de termos	50

1 Benvida



Estimada/o compañeira/o:

Escribo estas liñas para expresarche en nome da Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061, e no meu propio, a máis sincera benvida a este campo da asistencia sanitaria no que estamos seguros que desenvolverás o teu labor profesional nun ambiente agradable de traballo e coa máxima profesionalidade.

Para a túa rápida integración, facémosche entrega deste Manual de Acollida onde atoparás toda a información de interese necesaria para que coñezas o teu novo ámbito de traballo.

Ademais do traballo habitual na asistencia aos pacientes, é o noso desexo integrarte noutros ámbitos profesionais nos que estamos moi implicados e que constitúen algunhas das liñas estratéxicas do 061, como son a docencia, a investigación e a innovación.

O noso compromiso coa calidade e coa mellor atención ao paciente vense reflectidas ano tras ano nas enquisas de satisfacción, que amosan o recoñecemento da poboación galega ao noso servizo. A partir deste momento ti es un máis deste proxecto.

Quedamos todo o equipo directivo á túa disposición para aclararche todas e cantas dúbidas che xurdan e para prestarche o apoio que necesites en calquera momento.

Benvida/o ao noso carón.

José Antonio Iglesias Vázquez
Director

Presentación



A **FUNDACIÓN PÚBLICA URXENCIAS SANITARIAS DE GALICIA-061** (Fundación) é unha entidade sen ánimo de lucro, de competencia autonómica, con personalidade xurídica propia e inscrita no rexistro de fundacións de interese galego.

O 061 de Galicia foi creado o día 4 de decembro do ano 1995 polo Goberno de Galicia ante a necesidade de desenvolver unha estratexia de resposta ás urxencias sanitarias. Desde entón encargouse de xestionar e coordinar a asistencia e o transporte, no medio extra hospitalario en casos de urxencia, dentro do ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Tanto na urxencia sanitaria, como no campo dos coidados críticos, promove a eficacia, eficiencia e seguridade do sistema sanitario. Para tal fin, xestiona a Central de Coordinación, regulada pola Orde do 9 de outubro de 1995.

A Fundación **ESTÁ INTEGRADA** por unha central de coordinación, unha dirección e unha administración, localizadas no concello de Santiago de Compostela.

A Central de Coordinación sitúase ás aforas da cidade de Santiago de Compostela no Edificio Usos Múltiples en San Marcos. A Dirección e a Administración localízanse dentro do núcleo urbano, no Hospital Psiquiátrico de Conxo, na praza Martín Herrera, nº 2-2º andar.

A Central de Coordinación é unha central única para toda a comunidade autónoma, na que se concentra a coordinación das urxencias e emerxencias, a indicación do transporte sanitario urxente, a consulta médica telefónica e a asesoría a profesionais sanitarios.

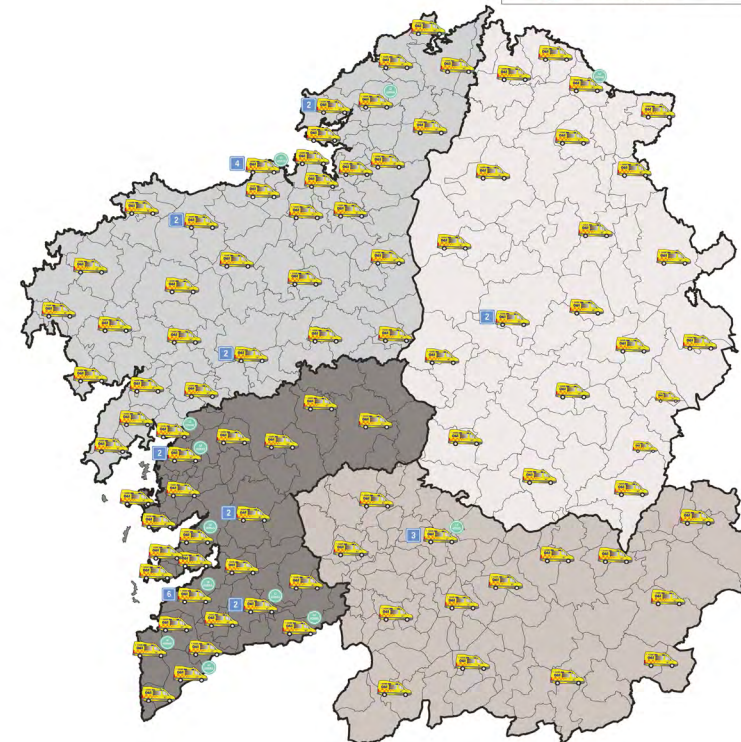
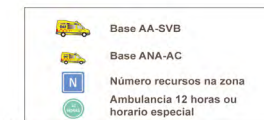
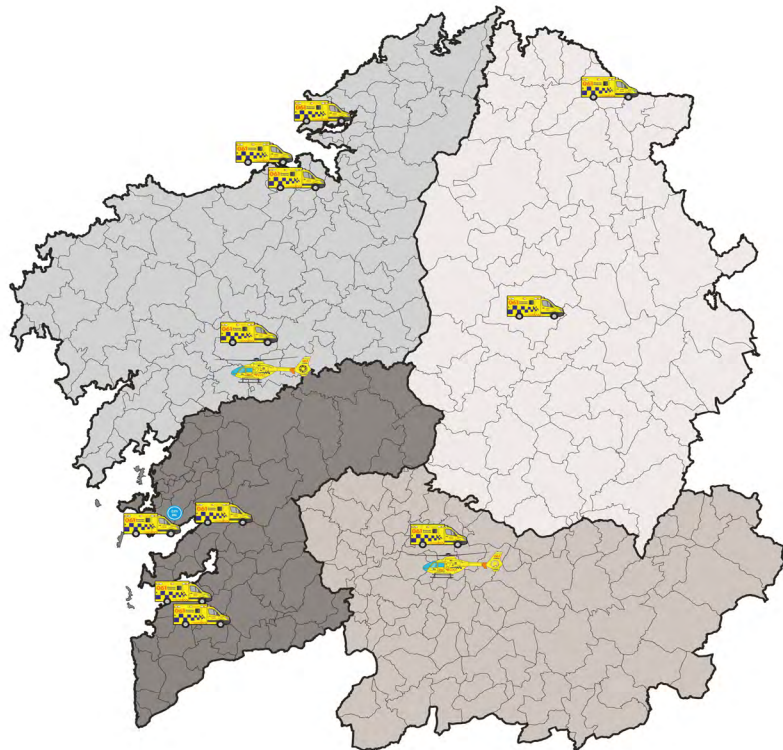
A Fundación xestiona un conxunto de recursos de soporte vital avanzado (SVA) e soporte vital básico (SVB), que constitúen a Rede de Transporte Sanitario Urxente de Galicia (RTSUG). Trátase dunha rede integral de ambulancias de

urxencia permanente e coordinada dende a Central de Coordinación, deseñada para atender as diversas necesidades de asistencia e transporte sanitario urxente.

Todas as ambulancias da RTSUG dispoñen de localizador/GPS, polo que se pode ir facendo seguimento en tempo real do lugar onde se atopan os recursos.

A RTSUG está formada polos seguintes recursos asistenciais:

- 11 Ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado (ambulancias medicalizadas), sitas nas grandes cidades, (A Coruña (2), Ferrol, Santiago de Compostela, Ourense, Pontevedra, Sanxenxo (en época estival), Vigo, Mos, Lugo e a Mariña Lucense (Foz) que realizan a súa actividade asistencial no ámbito extra hospitalario, fundamentalmente.
- Dous helicópteros de soporte vital avanzado. Están situados nas cidades de Ourense e Santiago de Compostela.
- 106 ambulancias asistenciais de soporte vital básico distribuídas por



toda a xeografía galega, seguindo criterios de demanda asistencial, dispersión e isócrona (a isócrona establecida é de 20 minutos no medio rural e de 10 minutos no medio urbano).

MISIÓN: ofrecerlle ao cidadán a solución inmediata máis adecuada ao seu problema de saúde.

VISIÓN: liderar a atención á urxencia e á emerxencia sanitaria en Galicia, de forma integral e centrada no paciente.

VALORES:

- Sensibilidade e respecto
- Orientación ao cidadán, vocación de servizo
- Universalidade, accesibilidade e equidade
- Mellora continua
- Liderado
- Compromiso cos obxectivos da organización
- Seguridade do paciente
- Desenvolvemento sostible

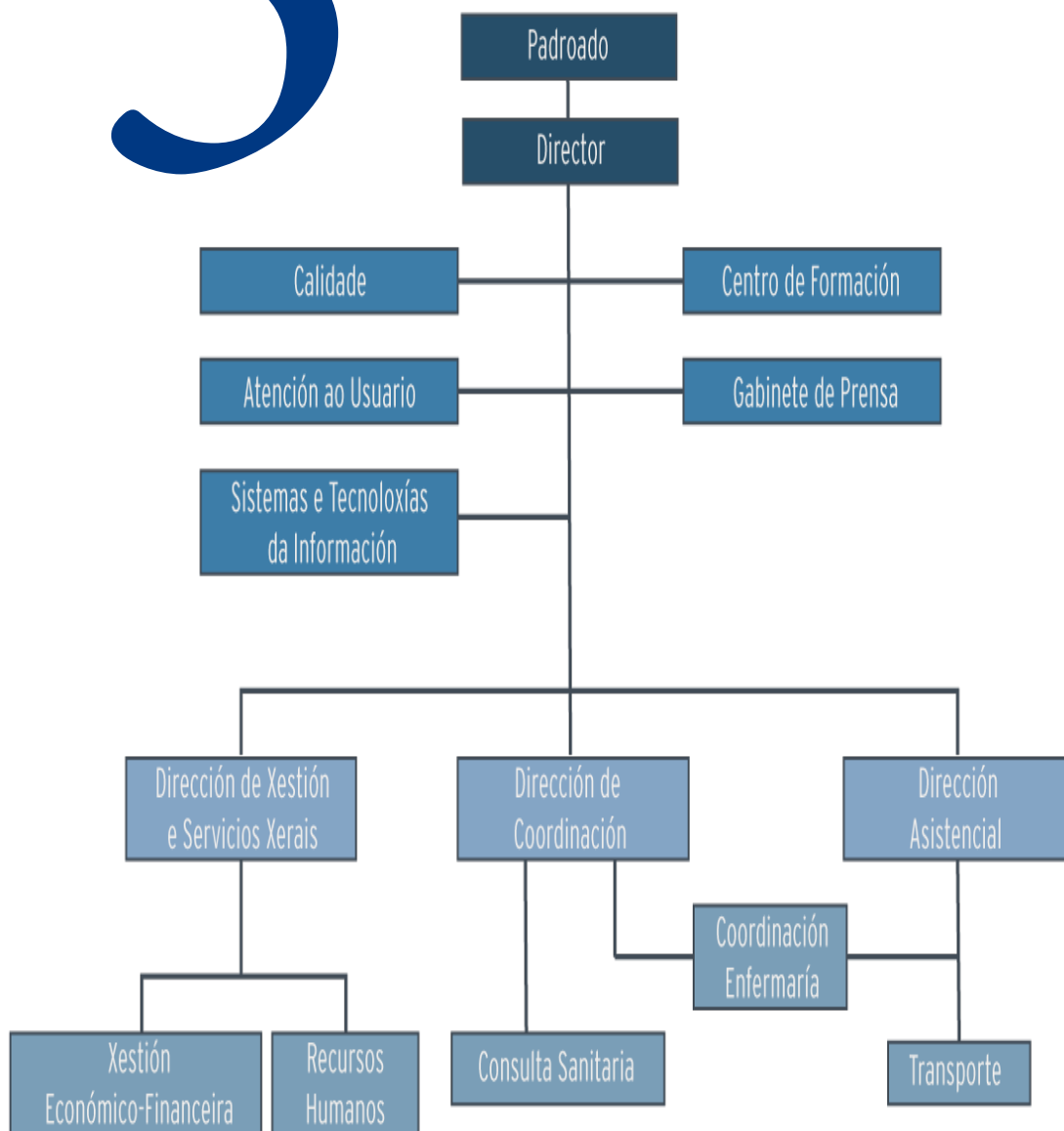
CARTEIRA DE SERVIZOS:

- Xestión e coordinación das demandas de asistencia sanitaria en casos de emerxencia ou urxencia.
- Xestión e coordinación da atención e transporte sanitario urxente de soporte vital básico e avanzado.
- Coordinación do transporte interhospitalario.
- Atención sanitaria urxente mediante consulta médica telefónica.
- Consulta sanitaria telefónica para problemas de saúde non urxentes a través do teléfono 902 400 116.
- Organización e asesoría en materia de dispositivos sanitarios preventivos e asistenciais ante eventos de concorrencia pública.
- Asesoría e consultoría no desenvolvemento de plans organizativos relativos ao obxecto da Fundación.
- Colaboración coas administracións, corporacións, entidades ou particulares do que sexa a súa competencia ou actividade e teña incidencia ou sexan de interese para a consecución dos obxectivos da Fundación.
- Formación e investigación en materia de coordinación e asistencia sanitaria urxente, tanto do seu persoal como da poboación e os profesionais.
- Vixilancia epidemiolóxica: como servizo que centraliza as solicitudes de asistencia e información de contido sanitario de toda a comunidade galega, por medio da súa Central de Coordinación, como parte do sistema de alerta epidemiolóxica de Galicia (SAEG).
- Consulta en liña: a través da web do 061 de Galicia www.061.sergas.es os pacientes poden realizar consultas médicas e resolver dúbidas sobre información sanitaria utilizando o correo electrónico. Estas consultas serán

respondidas polos médicos da Central.

CARTA DE SERVIZOS: <https://061.sergas.gal/Paxinas/Grupos.aspx?tipo=info&idContido=1&menuInf=1>

3 Organigrama



A Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061 está rexida polo organigrama adxunto.

Os **ÓRGANOS DA FUNDACIÓN** pódense consultar en:
<http://061.sergas.es/Paxinas/Contidos.aspx?idContido=3&menuInf=1&submenuInf=5>

4 Área de xestión e servizos xerais

MAPA WEB | CONTACTE CONNOSCO | BUSCA AVANZADA BUSCAR

XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE

intranet

EFQM
Recognised for excellence
3 star

Urxencias Sanitarias 061

SERVIZO GALEGO de SAÚDE

INICIO

A FUNDACIÓN

CANLES

AUDIENCIAS

TIPO DE DOCUMENTO

GABINETE DE PRENSA

EVENTOS

Eventos para os próximos 15 días

- 03/05/12 11:00 | REUNIÓN FARMACIA
- 08/05/12 11:00 | REUNIÓN C. TRANSPORTE
- 15/05/12 11:00 | REUNIÓN J. BASE
- 16/05/12 11:00 | REUNIÓN INVESTIGACIÓN

O MEU PERFIL

ÚLTIMAS MODIFICACIONES

AVISOS

EVENTOS

Hoje

maio 2012

luns	mar	mér	xov	ven	sab	dom
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			

ÚLTIMAS MODIFICACIONES

Calidade

- 02/05/2012 | IT ASI 21 XESTIÓN DA DOCUMENTACIÓN SANITARIA POLA RTSU | ↗

Intranet local | Modo protegido: desactivado

Entre os **OBJECTIVOS PRIORITARIOS** da Área de Xestión e Xervizos Xerais destacan:

- Xestionar e controlar os recursos económicos e financeiros necesarios para a consecución dos obxectivos da entidade, na procura de optimizar tanto os custos como as condicións de seguridade dos seus servizos; así como desenvolver os procesos necesarios para o seu control e xestión.
- Xestionar a política de recursos humanos de acordo coas instrucións dadas polo Servizo Galego de Saúde, coa finalidade fundamental de optimizar o capital humano da Fundación e acadar a necesaria implicación cara aos obxectivos estratéxicos.

O Servizo de Tecnoloxía e Sistemas da Información asigne a cada novo traballador un código de **USUARIO** e un contrasinal. O contrasinal é persoal e intransferible. Así mesmo, créase un enderezo de correo electrónico.

Coa combinación de usuario e contrasinal accédese ás diferentes aplicacións e aos documentos de traballo do usuario. Terase tamén acceso ao correo corporativo, e á oficina virtual do profesional (FIDES).

Se xa traballou nalgún centro da Consellería de Sanidade, mantense o seu código de usuario e contrasinal e o enderezo de correo electrónico, así como as mensaxes existentes no dito enderezo. Se, polo contrario, non traballou na consellería, asigne un novo código cun contrasinal por defecto, que deberá cambiar a primeira vez que utilice os sistemas do 061.

A cada usuario concédenselle, de forma predeterminada, unha serie de **PERMISOS** de acceso a aplicacións, carpetas de traballo e listas de distribución de correo electrónico, que corresponden aos predeterminados para o seu perfil.

Os usuarios sanitarios que desexen acceder á historia clínica IANUS da Consellería de Sanidade, deberán solicitalo expresamente a tecnología.061@sergas.es, e indicar os datos persoais (nome e apelidos, documento de identidade, centro de traballo e posto de traballo).

No relativo a **SEGURIDADE** e a **PROTECCIÓN DE DATOS** na Fundación utilízanse diariamente arquivos con datos persoais clasificados como de nivel alto. Esta clasificación xera unha serie de obrigacións referentes ao uso dos sistemas de información, uso de contrasinais, confidencialidade, intercambio de información e outros, todo iso en cumprimento da normativa legal vixente.

É, por iso, necesario crear e manter na Fundación unha concienciación en relación coa seguridade.

Así, cando un profesional comeza a traballar no servizo, entrégaselle un anexo de confidencialidade que debe asinar. Este anexo contén unha serie de indicacións que deben ser tidas en conta. Periodicamente desenvólvense auditorías e accións de concienciación relacionadas coa seguridade. Para calquera cuestión pódese contactar co Servizo de Tecnoloxía e Sistemas da Información.

O 061 posúe unha **INTRANET** <http://intranet061> propia, estruturada en seccións, correspondentes aos diferentes departamentos do servizo. Os navegadores Internet Explorer dos ordenadores do 061 están configurados para acceder á intranet cada vez que se inician.

A intranet ten diferentes formas de acceso á información, entre elas as seguintes: Canles (quen publica a información, por exemplo “Calidade”), Audiencias (para quen vai dirixida a información, por exemplo “Médicos coordinadores”), e Tipo de Documento (por exemplo “Manual do usuario”). Así mesmo, existe un buscador de texto libre.

Na sección Modelos da intranet do 061 está dispoñible un conxunto de formularios para as solicitudes dirixidas ao Servizo de Tecnoloxía e Sistemas da Información e a outros departamentos. As peticións de informes, instalación de programas e asignación de permisos fanse utilizando estes modelos.

Ademais do portal principal da intranet, existen os denominados “Sitios web”, que son espazos relacionados con diferentes grupos de traballo. Accédese na seguinte ligazón: <http://forumsscc/extranet/061>.

Na actualidade, os seguintes SERVIZOS son ACCESIBLES DENDE O EXTERIOR da rede corporativa:

- Correo electrónico: <https://correo.sergas.es>
- Sitios web da intranet: <http://forumsscc.sergas.es/extranet/061>
- Portal aplicacións: <https://vpn-int.sergas.es/aplicaciones061>

- Cliente VPN: (para usuario do Equipo Directivo)

En todos os casos solicítase autenticación e debe indicarse o mesmo usuario e contrasinal que no posto de traballo. En determinados casos solicítase un certificado dixital.

A **XORNADA** ordinaria do persoal facultativo do 061 que traballe en réxime de prestación sucesiva do traballo en calquera horario que se determine e coincida en todo ou en parte cos tramos horarios de mañá, tarde ou de noite, será a xornada ordinaria acordada na negociación da mesa sectorial para o persoal dos Puntos de Atención Continuada (PAC).

A xornada ordinaria dos postos de traballo do persoal DUE do 061 e do persoal non sanitario seguirá o criterio establecido para o persoal sanitario non facultativo e persoal non sanitario do Servizo Galego de Saúde, no Acordo de Concertación Social subscrito pola Administración Sanitaria e as Centrais Sindicais CCOO, CIG, CESM-SATSE, CSI-CSIF e UGT, de 1 de marzo de 2001, tendo a consideración de quenda rotatoria complexa, sempre e cando, o número de noites anuais realizadas se atope entre vinte e un e sesenta e catro. A organización de quendas debe garantir a operatividade dos recursos de xeito continuado.

- O *persoal non sanitario* leva a cabo a súa xornada en horario de 7:45 a 15:15 horas de luns a venres.
- Na *área de coordinación* establécense quendas de sete horas de mañá e tarde e dez horas de noite.
- Na *área asistencial* establécense quendas de vinte e catro horas, de 9:00 a 9:00 para as ambulancias medicalizadas, e de orto a ocaso (duración variable segundo a data) nos helicópteros medicalizados. Os imprevistos de última hora, resólvense grazas á activación do persoal de garda localizada (médico e de enfermaría) que diariamente rota entre todos os profesionais da área. O reparto das quendas localizadas realizase de xeito equitativo por todas as bases da comunidade.

Para a xestión dos calendarios de quendas, tanto de presenza como localizadas, seguirase o establecido na lexislación vixente e os procedementos de recursos humanos e da área asistencial específicos da:

<http://intranet061/Paginas/contidos.aspx?IdContido=3054&lista=1>

En canto á retribución será a recollida anualmente na Orde pola que se ditan instrucións sobre a confección de nóminas do persoal ao servizo da Administración autonómica.

O **CALENDARIO LABORAL** dispón ao longo do ano dun total de catorce días festivos. As correspondentes resolucións pola que se fixan, tanto no ámbito nacional como local, poden ser consultadas na intranet corporativa na canle: Xestión-Recursos Humanos/xestión de persoal:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2096&lista=1&menu=3>

O sistema de **CONTROL DE PRESENZA** realízase nas bases medicalizadas mediante o sistema informático existente ao que accede o persoal sanitario ao inicio e ao final de cada servizo. É necesario que se atopen as dúas persoas que forman o equipo en cada quenda de traballo (un médico asistencial e un DUE). No caso de que faltase algunha delas ábrese unha incidencia e procédese á súa substitución para garantir a prestación do servizo.

O persoal da Central de Coordinación ten un control presencial a través do ordenador. No caso de producirse algunha incidencia é o xefe de sala quen debe resolvela e localizar o substituto correspondente.

O persoal non sanitario tamén conta cun control presencial mediante unha tarxeta de acceso.

Todas as ausencias do persoal van suxeitas a un réxime de control estrito dende hai anos. Non se admiten ausencias sen o xustificante perceptivo, tanto médicas como doutra índole dende o primeiro día de ausencia.

Os permisos e licenzas serán as que contempla a lexislación vixente para o persoal estatutario do Servizo Galego de Saúde. A normativa pode consultarse na seguinte ligazón:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2076&lista=1&menu=3>

En materia de prevención de riscos laborais a Fundación contratou un servizo de prevención alleo que realiza, con carácter anual, as correspondentes avaliacións en todos os centros de traballo. Existe un Comité de **SEGURIDADE e SAÚDE LABORAL** formado por representantes dos traballadores e representantes da Fundación conforme estipula a lei.

En materia de saúde laboral, a Fundación pon á disposición de todos os traballadores o recoñecemento médico anual, así como os demais mecanismos en materia de seguridade e saúde laboral.

Na intranet (canle Xestión-Recursos Humanos/Prevención riscos laborais/Uniformidade) pode consultarse a información correspondente aos EPIS e uniformidade do persoal sanitario:<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2175&lista=1&menu=3>

5 Área de coordinación



A Central de Coordinación constitúe o eixe básico de articulación do sistema de intervención en casos de emerxencia médica. É aquí onde se reciben as chamadas, se analiza a información obtida e, se a urxencia o require, é de aquí de onde parten as ordes para a mobilización dos recursos móbiles cos que conta na actualidade a Fundación.

O equipo humano que desenvolve a súa actividade na Central está integrado por:

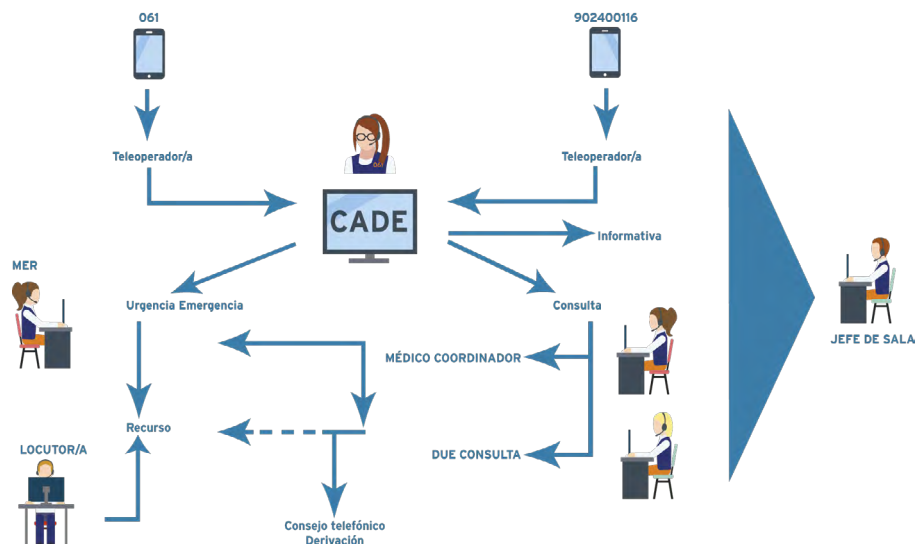
- Médicos coordinadores: encargados de darlle a resposta sanitaria máis axeitada a cada unha das demandas que entran na Central de Coordinación, mediante a súa análise e resolución e optimizar a xestión dos recursos dispoñibles. O xefe de sala é o máximo responsable en cada quenda de traballo e do correcto funcionamento da Central, efectúa o control e seguimento global das operacións e resolve e xestiona as incidencias que se poidan producir na prestación do servizo.
- Operadores:
 - Teleoperadores: reciben a chamada e realizan a clasificación.
 - Locutores: mobilizan os recursos que lles indican os médicos, fan seguimento, tanto, destes recursos, como do localizador/GPS.
- Formadores: supervisan o traballo dos teleoperadores e locutores e dan apoio ao xefe de quenda en cada momento na Central de Coordinación.
- Persoal de administración: para levar a cabo o mantemento administrativo de todas as tarefas relacionadas tanto coa xestión inmediata do persoal da Central (xestión primaria de quendas, horarios, solicitudes e permisos) como da actividade levada a cabo nela (recepción, clasificación e arquivo de comunicacións externas, xestión do material e mantemento de instalacións, comunicación de actividade, ...) a Central conta cunha Secretaría de Coordinación. Para a recepción, mantemento, arquivo e resposta ás

informacións xeradas polos programas especiais, existe unha Secretaría de Programas Especiais.

O PROCESO DE ATENCIÓN E RESOLUCIÓN DE CHAMADAS na Central de Coordinación prodúcese desta maneira: cando unha persoa chama ao 061 ou ao 902 400 116, a chamada é recibida por un teleoperador, que lle preguntará polo motivo da súa chamada e recollerá os datos mínimos necesarios de identificación e localización. De seguido, a alerta clasifícase converténdose nunha demanda á que se lle asignará a resposta máis adecuada.

Se esta pode ser resolta polo teleoperador (tras o interrogatorio, o programa determina unha resposta que este axente comunica ao alertante), pero necesita a mobilización dalgún recurso asistencial, a orde da dita mobilización pasa ao locutor que activa os recursos e fai o seguimento cronolóxico e rexistro dos tempos do servizo ata que este remata. A chamada do alertante pásase tamén ao médico xefe de sala ou ao MER (médico de emerxencias), que avalía a demanda, dá consellos telefónicos e decide o tipo de recurso que é preciso activar.

Se a chamada non pode ser resolta polo teleoperador, pásase a un consultor (médico ou enfermeiro) que, despois de avaliar a demanda, decide a resposta máis adecuada, que pode ir desde o consello médico telefónico ata a derivación a un centro sanitario ou a correspondente información sanitaria. De ser necesario a mobilización dalgún recurso, o médico consultor asigna, e o servizo pasa ao locutor.



Os recursos tecnolóxicos agrúpanse en dúas clases de ferramentas integradas entre si e que se axustan aos máis altos niveis, tanto de calidade como de seguridade:

- Ferramentas informáticas: rede de postos informáticos con ordenador multipantalla que ten instalada como aplicación informática principal a aplicación ACORDE que dispón de módulos para cada tipo de usuario (teleoperador, locutor, médico e enfermeiro) e facilitan a cada un o seu labor (clasificación automática da demanda, seguimento a tempo real dos servizos, epígrafes para codificación de datos clínicos, etc.).

Todas as ferramentas informáticas rexistran toda a actividade que se leva a cabo con elas de tal forma que permiten ser auditadas para comprobar “quen o fixo e que fixo” en cada momento.

- Ferramentas de comunicación:
 - Telefonía móbil e fixa, que permite a comunicación da Central tanto cos recursos, como co resto da poboación galega (alertantes, pacientes, FOP, ...).
 - Emisoras de radio, actualmente a Rede Dixital TETRA. Por este medio establécese comunicacións entre a Central e os seus recursos.
 - GPS. Todas as ambulancias da RTSUG levan instalados sistemas de localización GPS o que lle permite á Central levar a cabo un control de frota dos seus vehículos. O sistema GPS leva integrado un módulo de comunicación vía GPRS que lle permite á Central e aos seus recursos comunicarse mediante mensaxería instantánea (posicións/estados dos recursos, lugar dos incidentes, ...) sen necesidade de establecer comunicación de voz (por teléfono ou radio).

Cabe salientar que todas as comunicacións establecidas coa Central (tanto recibidas como emitidas) por calquera dos medios anteriormente descritos, quedan gravadas en soporte dixital. As ditas gravacións almacénanse e custódiense nun armario de seguridade destinado para o efecto.

6 Área asistencial



A dirección asistencial do 061 é a responsable de garantir a calidade da asistencia prestada polos recursos de soporte vital avanzado e do transporte sanitario urxente prestado polos recursos de soporte vital básico, que constitúen a RTSUG.

As bases dos recursos medicalizados constitúen centros nos que traballa persoal sanitario, tanto pertencente ao 061 (médicos asistenciais e enfermeiros), como persoal contratado por empresas externas (TES condutor e axudante).

Os principais procedementos precisos para poder levar a cabo a prestación do servizo cos requisitos de calidade necesarios e as referencias aos documentos que poden ser de interese para o traballo diario, atópanse dispoñibles na intranet do 061 na seguinte ligazón:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=3048&lista=1&menu=3>

A organización das **BASES MEDICALIZADAS** é:

- Base simple: o recurso asistencial é unha AA-SVA medicalizada.
- Base dobre: conta con dous recursos asistenciais, unha AA-SVA medicalizada e un HA-SVA medicalizado (con prestación do servizo de orto a ocaso).

Co obxecto de realizar a prestación ao cidadán a través dunha organización por proceso e dunha maior implicación dos profesionais na xestión, fai necesario que, en cada base, simple ou dobre, exista un xefe de servizo que se encargue da organización e xestión desta, que colabore coa dirección asistencial e co coordinador de enfermaría.

O xefe de base é a persoa de contacto e principal referente na súa incorporación ao servizo.

Os **RECURSOS DE SOPORTE VITAL BÁSICO** son contratados mediante concurso público con empresas do sector do transporte sanitario, non tendo a Fundación nin persoal nin recursos físicos propios.

Este tipo de ambulancias son unidades cuxo equipamento permite prestar soporte vital básico, os coidados básicos de saúde e o transporte sanitario.

O equipo humano consta de:

- Un condutor técnico en emerxencias sanitarias (TES).
- Un axudante técnico en emerxencias sanitarias (TES).

A responsabilidade da organización do equipamento, distribución de recursos e control da calidade do cumprimento dos pregos de contratación e a prestación da asistencia realizada polas 106 ambulancias asistenciais da RTSUG-061 depende da dirección asistencial do 061, a través da Comisión de Xestión do Transporte, na que están representadas todas as áreas da Fundación que participan, dalgunha maneira, na xestión do transporte.

A área asistencial establece o compromiso de traballar pola mellora continua da asistencia prestada, a través do establecemento de procedementos que permiten analizar e mellorar a actividade asistencial nas principais situacións de urxencia e emerxencia.

Os **PROCESOS ASISTENCIAIS** son elaborados contando coa participación dos xefes de base, o coordinador de enfermaría e o persoal asistencial, a través, fundamentalmente, da Comisión de Protocolos/Coidados:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=1265&lista=1>

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=1321&lista=1>

A mellora da **SEGURIDADE DO PACIENTE** é unha das prioridades da Fundación, mediante a difusión da cultura de seguridade do paciente, así como o desenvolvemento de proxectos de mellora da seguridade do paciente, fomentando as prácticas seguras ou analizando os incidentes/eventos adversos, os proxectos de mellora da seguridade do paciente realizados na área asistencial son os seguintes: programa de mans limpas, proxecto de uso seguro de medicamentos e guía farmacolóxica do 061:

<http://intranet061/Paginas/contidos.aspx?IdContido=3071&lista=1>

7 Outros servizos de interese



No **SERVIZO DE ATENCIÓN AO USUARIO** (SAU) é onde se reciben as queixas e reclamacións así como os agradecementos dos usuarios, e se xestiona toda a información necesaria para responder de forma axeitada e procurando que a resposta se dea no prazo máis curto posible. Este servizo funciona como enlace entre o usuario e a organización. Así mesmo, xestiónanse todas as solicitudes de visitas de asociacións e grupos de cidadáns que desexen coñecer o funcionamento do servizo visitando as nosas instalacións. Ligazón na intranet ao proceso de atención ao usuario:

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2394&lista=1>

A comunicación da información sobre suxestións, queixas, agradecementos e peticións dos cidadáns pode realizarse a través de diferentes canles:

- A través do teléfono 061: serán atendidas polo persoal da Central de Coordinación do 061 de Galicia as 24 horas do día e os 365 días do ano que tramitarán as chamadas sobre agradecementos, felicitacións e solicitudes de información que se poidan solucionar de xeito inmediato e, se isto non fose posible, indicarlle ao usuario que contacte co SAU no horario de atención ao público.
- A través do teléfono do SAU: todas as solicitudes que entren por esta vía serán atendidas polo persoal deste servizo en horario de 8:00 a 15:00 h de luns a venres.
- A través de FAX ou do correo electrónico específico do SAU.
- Correo postal: todo o correo que chegue á Fundación con contidos relativos ao obxecto do SAU será remitido á súa secretaría para ser tramitado.
- A través da páxina Web da Fundación: deberase cubrir a folla de reclamacións/suxestións e enviala por correo postal, correo electrónico ou fax.

Entre os obxectivos da Fundación atópase a formación e a investigación en materia de coordinación e asistencia sanitaria urxente, tanto do seu persoal como da poboación e os profesionais canalizado a través do **SERVIZO DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**. Por este motivo creouse o Centro de Formación en Medicina de Urxencias, Emerxencias e Catástrofes de Galicia-061.

O centro de formación realiza, anualmente, un programa de formación interno (aprobadado pola Dirección da Fundación e os representantes da comisión de docencia e formación continuada) ao que pode optar, logo dunha solicitude, todo o persoal,. Todas as actividades formativas cólganse na intranet corporativa para información do persoal, na sección Formación.

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=2508&lista=1&menu=3>

O centro de formación oferta a realización de actividades docentes externas non só ao persoal vinculado ás institucións dependentes da Consellería de Sanidade ou do Servizo Galego de Saúde, senón que tamén e, sobre todo, aos profesionais en xeral interesados na realización destas actividades.

Dende o ano 2005 a Fundación está recoñecida como unidade docente asociada polo Ministerio de Educación, Cultura y Deporte e polo Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para a docencia dos médicos internos residentes da especialidade de medicina familiar e comunitaria, polo que, o persoal interno realiza labores de titorización, non só dos MIR senón tamén doutros profesionais médicos, enfermeiros ou TES.

Os representantes da comisión de docencia colaboran na organización e a realización dos distintos plans formativos que se organizan na súa área de influencia, e contan coa colaboración voluntaria do persoal da súa base/Central.

Todo o persoal que queira realizar algunha actividade de docencia interna deberá poñerse en contacto coa secretaría técnica do centro de formación (tel.: 881 546 789) e todo o que queira participar na docencia externa cos representantes da comisión de docencia da súa base.

O SERVIZO DE TECNOLOXÍA E SISTEMAS DA INFORMACIÓN encárgase de todas as cuestións referentes á tecnoloxía na Fundación entre as que se atopan as seguintes:

- Facer evolucionar as aplicacións informáticas, segundo as novas necesidades detectadas e a carteira de servizos que sexa necesario ofrecer ao público.
- Garantir o bo funcionamento da infraestrutura (comunicacións, servidores, ordenadores), así como das aplicacións.
- Previr a obsolescencia tecnolóxica e a incorporación de novas tecnoloxías útiles para a Fundación.
- Todas as cuestións relacionadas coa seguridade da información.

A Fundación está comprometida coa Xestión da Calidade Total e o camiño cara á Excelencia, a través do **SERVIZO DE CALIDADE** reflectíndose isto no noso esforzo diario, así como en todos os ámbitos da nosa actividade, considerando como obxectivo principal a satisfacción dos usuarios cun enfoque de mellora constante da calidade dos nosos servizos. A mellora continua lévase a cabo mediante tres piares fundamentais:

- A adopción do Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) como modelo de referencia que se debe seguir. O camiño iniciouse no ano 2004 cando ten lugar a primeira autoavaliación e continuou co desenvolvemento do Plan de Excelencia Organizativa que nos leva a conseguir o Selo de Compromiso cara á Excelencia Europea 200+ en novembro de 2009. Actualmente a Fundación conta co Selo de Excelencia Europea 400+ polo seu sistema de xestión.

<http://intranet061/Paginas/grupos.aspx?IdContido=1099&lista=1&menu=3>

- A xestión por procesos, de forma que se lles transmite ás persoas que traballan na organización a importancia de realizar unha avaliación e mellora destes, aumentando a súa implicación e dándolles responsabilidade para realizar o seu traballo coa finalidade de incrementar a eficiencia dos servizos que prestamos.
- A xestión de riscos e seguridade do paciente: a Fundación sente unha crecente preocupación pola seguridade dos pacientes, na evidencia de que as intervencións oportunas e adecuadas sobre os problemas que poñen en perigo a seguridade dos pacientes mostran resultados que diferencian unhas organizacións doutras.

8 Dereitos e deberes dos usuarios



Aos usuarios dos servizos prestados pola Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061 recoñécenselles os seguintes **DEREITOS**:

- **Atención sanitaria en situación de urxencia e emerxencia** a través do número 061 en toda a comunidade galega con cargo aos fondos públicos nos termos establecidos na lexislación básica do Estado, na Lei de ordenación sanitaria de Galicia e nas restantes disposicións que sexan de aplicación.
- **Ser atendidos con calidade humana** na prestación dos servizos sanitarios, da forma máis efectiva, polo persoal cualificado e cos medios máis axeitados e avanzados dispoñibles, segundo as necesidades do paciente, e acorde coa información facilitada polo usuario.
- **Garantir a confidencialidade** dos datos clínicos e persoais e a que se vele pola intimidade durante o proceso de atención sanitaria.
- **Recibir información** adecuada, continuada, verbal e escrita, en termos comprensibles, sobre o seu proceso; tanto á persoa enferma como, se é o caso, aos seus familiares ou persoas achegadas.
- **Prestar consentimento informado**, ou conformidade expresa do paciente, despois de obter unha información adecuada, para a realización dun procedemento diagnóstico ou terapéutico que lle afecte á súa persoa e que implique riscos importantes, notorios ou considerables, salvo nos casos conforme ao establecido na Lei 3/2001, do 28 de maio, e disposicións concordantes.
- **Libre elección** entre as opcións que lle presente o responsable médico do seu caso e a rexeitar o tratamento, agás nos casos de risco para a saúde pública, incapacidade e esixencia de actuación urxente ante risco de lesión irreversible ou de falecemento, debendo para isto solicitar e asinar a alta voluntaria.

- Que se lle facilite ao paciente ou ao acompañante a **posibilidade de informar sobre a súa situación** a través do servizo 061 a algún familiar ou persoa que designen.
- **Realizar consultas, manifestar suxestións e/ou presentar reclamacións** que serán atendidas dirixíndose ao enderezo ou ao teléfono que figura nesta carta de servizos e recibir unha resposta por escrito nos prazos establecidos pola lei.
- **Ser informado** sobre a carteira de servizos e dos plans, programas e accións que se están desenvolvendo na FPUSG-061 de forma comprensible e mediante os mellores canais.

Aos usuarios dos servizos prestados pola Fundación recoñécenselles os seguintes **DEBERES**:

- **Colaborar** no uso adecuado dos sistemas de urxencias e emerxencias da comunidade autónoma galega de acordo coa finalidade para a que están previstos.
- **Responder** ás preguntas que se formulen dende a Central de Coordinación, achegar a información solicitada na medida das súas posibilidades e comprender a importancia da súa colaboración nesta parte do proceso asistencial ás urxencias e emerxencias.
- **Respectar** os profesionais que o atenden, con comprensión e corrección, facilitarlles o acceso ao lugar da urxencia ou emerxencia e colaborar no labor asistencial.
- **Proporcionar a documentación médica e administrativa requirida** polos profesionais sanitarios para a adecuada xestión do proceso asistencial.
- **Asinar**, ante negativas de actuacións sanitarias, o documento pertinente, no que quedará expresado con claridade que o paciente foi suficientemente informado e rexeita o tratamento suxerido, sempre e cando teña percepción real das cousas e non perigue a súa vida ou exista risco de secuela irreversible.

9 Directorio

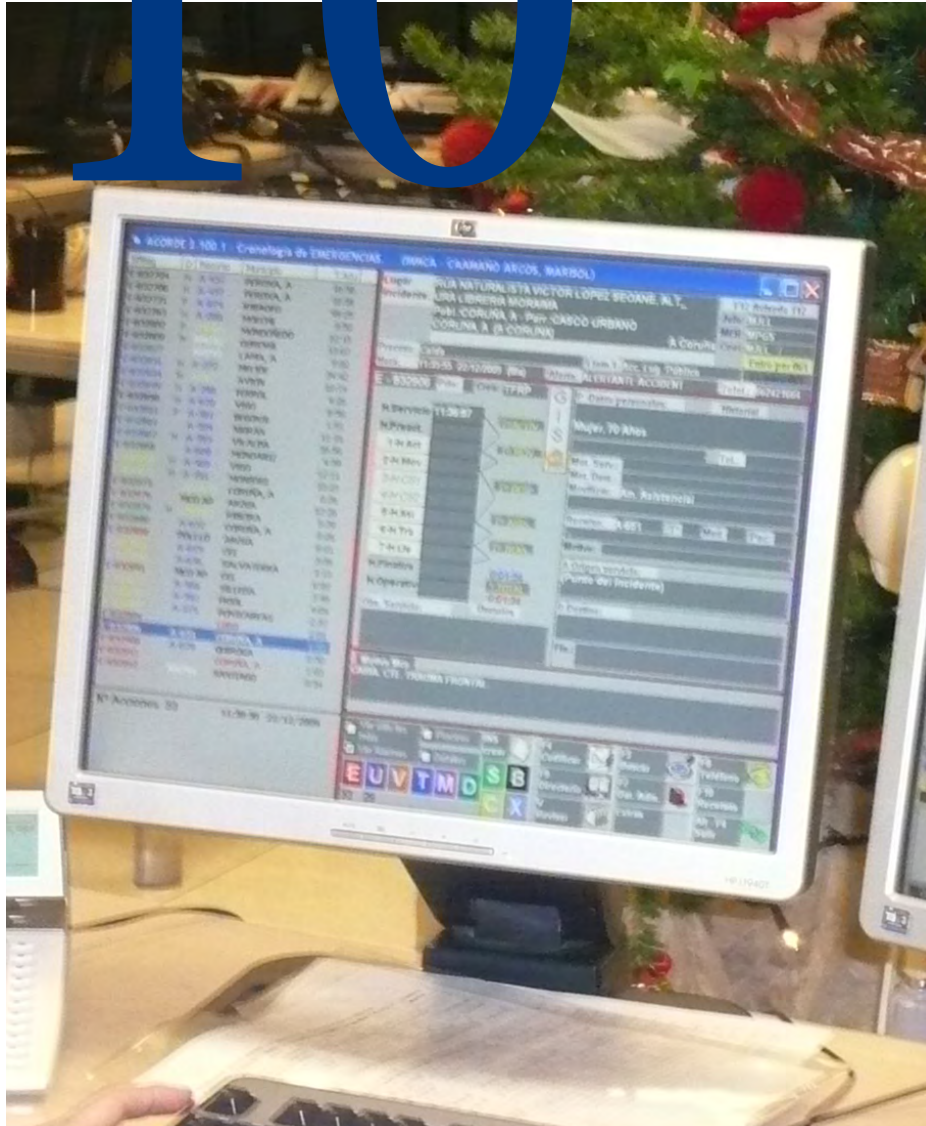


DIRECCIÓN	TELÉFONOS	FAX	ENDEREZO
Director	881 546 747	881 546 645	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Secretaría	881 546 716		
Coordinadora de Enfermería	881 546 767		
SERVIZO DE TECNOLOXÍA E SISTEMAS DA INFORMACIÓN			
Xefe de servizo	881 546 742	881 546 645	Edif. Usos Múltiples San Marcos. 15820 Santiago de Compostela
Servizo técnico	881 540 31/540 203		
SERVIZO DE ATENCIÓN AO USUARIO			
Xefe de servizo	881 547 447	881 547 435	Edif. Usos Múltiples San Marcos. 15820 Santiago de Compostela
Secretaría	881 547 448		
SERVIZO DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN			
Xefe de servizo	881 546 430	881 546 643	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Secretaría	881 546 789		
SERVIZO DE CALIDADE			
Xefe de servizo	881 546 642	881 547 475	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Técnica de xestión	881 546 404		
ÁREA DE COMUNICACIÓN			
Responsable de prensa	881 546 405/06	881 546 645	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.

DIRECCIÓN DE XESTIÓN E SERVIZOS XERAIS	TELÉFONOS	FAX	ENDEREZO
Director	881 546 721	881 547 475	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Secretaría	881 546 764		
Xefe de servizo recursos humanos	881 546 407		
Xefe de servizo contratación	881 547 490		
Responsable de recursos económicos	881 547 436		
Recepción	881 546 644		
DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN			
Director	881 547 451	881 546 645	Edificio Usos Múltiples s/n-San Marcos. 15820 Santiago de Compostela
Secretaría	881 546 768		
DIRECCIÓN ASISTENCIAL			
Director	881 540 125	881 546 643	Hospital Psiquiátrico de Conxo. Praza Martín Herrera 2-2º andar. 15706 Santiago de Compostela.
Secretaría	881 546 717/ 881 547 492		
Responsable de transporte urgente	881 546 439		

BASES MEDICALIZADAS	TRUNKING	TELÉFONOS	FAX	ENDEREZO
Ferrol	745	981 534 506 649 881 261	981 333 009	Hospital Básico da Defensa (H. Naval de Ferrol) Estrada de San Pedro de Leixa, s/n. Casa das Monxas 15405 Ferrol (A Coruña)
Mos	751	981 534 509 680 500 180		Hospital Psiquiátrico do Rebullón. Avenida de Mos, s/n 36416 Mos (Pontevedra)
Vigo	746	981 534 508 649 881 260	986 219 223	Hospital Nicolás Peña. Avenida das Camelias, 109 36211 Vigo (Pontevedra)
Santiago de Compostela	744	981 534 501 660 511 335	981 534 002	r/ Ramón Baltar, s/n. (próximo Hospital Provincial) 15706 Santiago de Compostela
Ourense (AM-742)	742	981 534 511 649 881 262	988 391 527	Hospital Cristal. r/ Ramón Puga, s/n 32005 Ourense
Ourense (H-4)		981 534 513 649 881 262	988 382 336	Hospital Santo Cristo del Piñor. Estrada de Piñor, s/n. 32930 Barbadás (Ourense)
Pontevedra	747	981 534 505 649 881 259	986 866 518	Delegación Provincial da Consellería de Sanidade. Avda. Vigo,16 (Interior). 36003 Pontevedra
Lugo	741	981 534 507 649 881 264	982 267 012	Centro de Saúde de Fingoi. r/ Armórica, s/n 27002 Lugo.
A Coruña	740	981 534 504 618 659 284	981 174 244	Doutor Camilo Veiras, 2 15009 A Coruña
A Coruña	750	981 534 686 649 881 258	981 534 687	Departamento Territorial de Sanidade A Coruña r/ Gregorio Hernández, 2- 4. 27780 Foz (Lugo)
Foz	752	981 534 684 649 881 264	981 534 685	Centro de Saúde de Foz. Rúa Pintor Laxeiro, s/n. 15011 A Coruña

10 Aplicacións informáticas



ACORDE: aplicación para a coordinación de emerxencias. Utilízase na Central de Coordinación para a atención das chamadas, a prestación de consultoría sanitaria (medicina e enfermería) e a xestión dos servizos que prestan as unidades asistenciais (helicópteros e ambulancias).

ACIV: aplicación para comunicar incidentes violentos. Esta aplicación serve para establecer un rexistro daquelas ocasións nas que o persoal asistencial experimenta situacións violentas, como agresións.

APRES: aplicación para a xestión de programas especiais. Con esta aplicación xestiónase os diferentes colectivos de pacientes que pertencen a algún grupo de atención especial, como por exemplo Alerta Corazón, Alerta Escolar ou HADO.

AREDAT: aplicación para a recollida de datos. Utilízase para recadar a información necesaria para facturar aos diferentes terceiros obrigados ao pago polos servizos que presta o 061.

AREDESA: aplicación para a xestión de dispositivos DESA (Desfibrilador Externo Semiautomático). Ao 061 correspóndelle a supervisión dos DESA da comunidade galega.

ARETRANS: aplicación para a xestión das inspeccións técnicas dos diferentes recursos asistenciais e medicalizados do 061.

AREVIPS: aplicación para a xestión de dispositivos de risco previsible, tamén chamados VIP. Permite definir as axendas e xestionar o persoal asignado.

ASOTE: aplicación para o servizo técnico. Ten dúas funcións: por unha banda a xestión de inventarios de tecnoloxía e pola outra a xestión de incidencias informáticas.

BIBLIOSAÚDE: recursos de información en saúde. Sergas. Reúne nun único sitio diferentes fontes de información avaliadas, garante a calidade e actualización dos seus contidos, e respecta a lexislación de propiedade

intelectual.

BOT plus 2.0: información farmacolóxica de todos os medicamentos comercializados en España, así como dos produtos de parafarmacia e de distribución en oficinas de farmacia.

CMI- Cadro de Mandos Integral: esta aplicación permite monitorizar unha serie de indicadores relacionados coa actividade do servizo: indicadores de proceso, económicos, etc. Tamén permite a xeración de mapas de cores en función dos valores dos indicadores.

CIRSP: comunicación de incidentes adversos relacionados coa seguridade do paciente.

CITRIX NOVO: escritorio remoto, Acorde,...

CIXTEC: aplicación da Consellería de Facenda. Permite a carga e xestión da vía de constrinximento.

CIXTEC-SEF: sistema electrónico de facturas.

CODEX: introducir datos orzamento.

COMUCOM-Comunicación a comisións: esta aplicación serve para facilitar a comunicación de suxestións e incidencias aos diferentes grupos de traballo que están integrados na dirección de coordinación.

CONSULTAS ON-LINE: esta aplicación utilízase para xestionar as consultas médicas que chegan a través da web do 061. Permítelle ao xefe de sala asignarlle as consultas entrantes a un médico e supervisar que se contesten correctamente e en tempo.

DELTA: aplicación para a comunicación electrónica de traballadores accidentados.

XESTOR DOCUMENTAL: esta aplicación serve para enviar documentación relacionada coas reclamacións ao SAU de forma segura, respectando os parámetros aos que obriga o regulamento da LOPD (Lei orgánica de protección de datos).

FIDES: aplicación da Consellería de Sanidade e Servizo Galego de Saúde para xestionar asuntos de relacións laborais: solicitude de permisos e vacacións, revisión das últimas nóminas, acreditación de expediente electrónico, carreira profesional, concursos de traslado etc.

FIVA: ficheiro informatizado de vehículos asegurados.

FORMACIÓN: nesta aplicación rexístrase toda a actividade do centro de formación. Contén información sobre accións formativas, alumnos e profesores.

GANES: tramitación de envíos por correo postal.

GIS: sistema de xestión de frotas. Engloba un sistema para a transmisión de coordenadas e estados entre a Central de Coordinación e os recursos móbiles. Tamén inclúe un sistema de visualización xeográfica para os usuarios da Central.

HADO: rexistro de pacientes de hospitalización a domicilio

HAI: folla asistencial informatizada. Utilízase nas bases medicalizadas para a introdución dos partes de atención. Rexistra información sanitaria e administrativa. Inclúe tamén unha sección propia para o programa PROGALIAM.

HTRECE: HTRECE

IANUS: historia clínica electrónica (HCE) da Consellería de Sanidade. Incorpora información sobre as atencións realizadas en todos os centros da Consellería de Sanidade.

INCIDE: trátase da aplicación do SAU .Xestiona expedientes, relacionados con reclamacións e peticións de información ao servizo.

INFORMES: informes 061

INTRANET 061: contén información de interese relativa á institución.

INTRANET: Intranet Consellería de Sanidade.

LICOT: aplicación do Sergas usada para realizar os chamamentos para vinculacións temporais.

MESTRE: aplicación para o desenvolvemento dos cursos de teleformación (Consellería de Sanidade).

MERGULLADOR: portal de recursos electrónicos do Sergas. Espazo de xestión e administración sanitaria.

NAVISION: sistema ERP integrado para a dirección de xestión e servizos xerais. Abrangue as áreas de facturación, contabilidade, compras e cobros.

NAVISION- ASISTENTE: conxunto de procesos adicionais que aumentan a funcionalidade de Navision. Utilízase para aumentar as funcionalidades da área de facturación e cobros.

OBXASISTENCIAL: obxectivos persoal asistencial.

PADROADO: colgar documentación referida ao Padroado.

QUENDAS: aplicación para xestión de quendas de persoal médico e de enfermaría nas unidades medicalizadas do 061.

QUENDAS CENTRAL: aplicación para a xestión de quendas do persoal médico e de enfermaría na Central de Coordinación.

RECLAMACIÓNS PATRIMONIAIS: xestión procedimental e documental de procesos de reclamacións patrimoniais, común para todos os centros do Sergas.

REVISION USVA: aplicación para a revisión diaria dos recursos medicalizados. Xera incidencias se existen elementos que non funcionan ben.

REXEL: rexistro único da Xunta de Galicia.

REXISTRO: aplicación para rexistro de entrada e saída de documentación.

RHPYN: recursos humanos, persoal e nóminas. Aplicación da Consellería de Sanidade e Servizo Galego de Saúde para a xestión de persoal.

SAGA: plataforma telemática do Sistema Acreditador (Consellería de Sanidade)

SEF: sistema electrónico de facturación.

SEGAPP: seguimento de aplicacións.

SIETE: xestión de informes de presuposto.

SILEX: licitación electrónica.

SILTRA: aplicación da Tesourería Xeral da Seguridade Social para o envío da cotización.

SMS PERSOAL: aplicación para envío de SMS ao persoal (mobilizar en caso de IMV).

SCORE: coordinación transporte secundario.

STOCK: control de stock nas USVA.

VADEMECUM: diferentes vademecum oficiais, de medicina e de enfermaría, para apoiar no seu traballo ao persoal sanitario da Central de Coordinación.

WINSUITE: aplicación da Tesourería Xeral da Seguridade Social para a comunicación de movementos de afiliación e incapacidades temporais.

XEDOC: dixitalización de documentación de RRHH.

XUMCO: previsión de peche.

XUNTA ARQUIVOS: sistema corporativo de transferencia de arquivos de gran tamaño da Xunta de Galicia.

11

Glosario de termos



AA-SVA: Ambulancia Asistencial Soporte Vital Avanzado.

AA-SVB: Ambulancia Asistencial Soporte Vital Básico.

MIR: Médico Interno Residente.

PAC: Punto de Atención Continuada.

RTSUG: Rede de Transporte Sanitario Urxente de Galicia.

TES: Técnico en Emergencias Sanitarias.



SERVIZO
GALEGO
de SAÚDE

Urxencias
Sanitarias

061

galiçia

Fundación Pública
Urxencias Sanitarias
de Galicia-061

061

Manual

03

D



XUNTA
DE GALICIA