



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SACYL CONECTA

FUNCIONAMIENTO

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SACYL CONECTA



Funcionamiento de la aplicación



1 Cuando voy a pedir cita, no me ofrece ningún hueco y me remite al centro de salud. ¿Por qué no me ofrece una cita?

SACYL CONECTA busca el primer hueco disponible en la agenda del profesional que haya solicitado y a partir de la fecha indicada por usted. Este hueco libre lo busca en un periodo de 7 días, entendiendo que no debe ofrecerle huecos más allá de esos siete días porque usted necesita asistencia sanitaria. Si al buscar en la agenda no existe ese hueco, puede ser por varias causas:

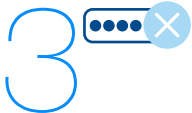
- Puntualmente la agenda está llena. Si necesita asistencia, su centro de salud buscará la forma de que pueda recibirla en cualquier caso.
- La agenda tiene un problema de configuración: es el propio centro de salud el que tiene que solucionar el problema que existe en la agenda, no es un fallo de la app.

Por este motivo, SACYL CONECTA le remite, cuando no encuentra huecos disponibles, al centro de salud. Solamente el centro de salud puede solucionar el problema.



2 SACYL CONECTA no me permite acceder a la documentación clínica y antes sí lo hacía. ¿Qué es lo que pasa?

Se ha reforzado el nivel de seguridad de su información sanitaria en SACYL CONECTA. Por ello, se exige que para acceder a la documentación clínica se haya dado de alta en la app usando una clave que SACYL le envía al teléfono móvil que figura asociado a su Tarjeta Sanitaria. Si usted desea acceder a su documentación y tiene su número actualizado, debe borrar su usuario de la app y volver a darse de alta. Recibirá un SMS en su móvil con una clave y debe introducirla en la app. A partir de ese momento todo seguirá funcionando igual que antes.



3 En el acceso a la documentación en SACYL CONECTA, me dice que los datos son incorrectos y he introducido bien mi NIF y mi fecha de nacimiento. ¿Qué está pasando?

La app realiza esta comprobación en el acceso a la documentación para mayor seguridad de su información. En ese paso, compara los datos que usted introduce con los que figuran en Tarjeta Sanitaria. Si le dice que los datos son incorrectos puede ser porque

- Hay algún error en la introducción de la información, como 'O' mayúscula en lugar de un cero '0'. La app no exige mayúscula en el NIF ni ceros por delante en las fechas.
- No está correctamente grabado en Tarjeta Sanitaria el NIF o la fecha de nacimiento, por algún problema en el registro inicial. Para corregir esto, debe acudir con su NIF a la unidad administrativa de su centro de salud.
- Usted ha cambiado de documento identificativo. Este error se produce cuando se registró con un NIE y, una vez alcanzada la nacionalidad española, intenta darse de alta con el NIF. Debe comunicarlo a la unidad administrativa de su centro de salud, para poder utilizar el nuevo documento identificativo.



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE SACYL CONECTA



Funcionamiento de la aplicación

4



Quando voy a buscar una analítica o la hoja con la pauta del Sintrom, no aparece. ¿A qué se debe?

Todos los informes de resultados de una prueba requieren la validación previa del facultativo. Una vez validado, se envía el documento para su publicación de forma automática.

Si no se publica el informe puede ser porque:

- El profesional no ha validado los resultados. Por ejemplo, porque la determinación requiere de un cultivo o hay alguna otra causa que imposibilita obtener el resultado en un día. En ese caso, los resultados tardan más en obtenerse y tanto la validación del informe como su publicación son más tardías.
- Los datos del paciente en el sistema de laboratorio no son correctos, y eso hace que no se publique en su carpeta. Habría que aportar el CIPA en el centro de salud para que el Servicio de Atención al Paciente, en contacto con el hospital que hace la determinación, verifique si los datos son correctos y si el informe ha sido ya validado.
- La prueba tiene alguna determinación especial y no la realiza el hospital de referencia, sino que la hace un laboratorio externo. Estos informes no están integrados en SACYL CONECTA y debe aportar el informe el profesional de Atención Primaria o el Servicio de Atención al Paciente del hospital.
- Un fallo técnico en la mensajería que automatiza el envío del documento. Debe comprobarse mediante una incidencia que transmitirá a los servicios técnicos el Servicio de Atención al Paciente una vez eliminadas las causas anteriores.

