



## MANIFIESTO EN DEFENSA DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Madrid, 27 de diciembre de 2021

Las recientes declaraciones de la presidenta de la Comunidad de Madrid señalando a los profesionales de atención al usuario (administrativos de los centros de salud) como responsables de la saturación de los Centros de Salud sólo puede explicarse como un intento de eludir su responsabilidad, o como un clamoroso desconocimiento de la realidad actual de los Centros de Salud.

Por eso, queremos explicar a la población y a la presidenta de la Comunidad de Madrid la enorme carga de trabajo que soportan los profesionales de las unidades de atención al usuario (UAU) dado que la Gerencia de Atención Primaria ha preferido mantener un silencio cómplice con las acusaciones de la presidenta.

### **Situación y funciones de las unidades administrativas (UAU) de los centros de salud de Atención Primaria:**

- **El personal administrativo de los centros de salud además de dar citas realiza, entre otras muchas, las siguientes tareas:**
  - Gestión de permisos informáticos para que el personal sanitario pueda acceder a los programas con los que se trabaja en el centro: tanto para la historia clínica del paciente como para gestionar permisos, correo electrónico y otras herramientas imprescindibles en el trabajo habitual.
  - Gestión de tarjeta sanitaria
  - Gestión de citas en hospital
  - Gestión de ambulancias
  - Gestión de agendas de los centros de salud. Son los administrativos quienes a diario crean las agendas en el sistema informático, las modifican, las abren y cierran en función de las circunstancias del centro y de las órdenes y contraórdenes que se reciben desde las Direcciones Asistenciales y la Gerencia, un día sí y otro también, y en ocasiones, incluso en el mismo día. Cuando se cambia una agenda supone reasignar citas en agendas de otros profesionales, y llamar pacientes para descitar y cambiar a otros días. Hay que tener en cuenta que, además de las agendas nominales de cada profesional y de las diferentes agendas centralizadas (gripe...), con la pandemia se han creado muchas más: Test COVID, consultas de pacientes Covid y de No-covid, pacientes no demorables, farmacéuticos, tarjeta sanitaria para extranjeros...
  - Gestión de las reclamaciones con su registro de entrada
  - Gestión de código QR para " Tarjeta Sanitaria Virtual", con cambios de teléfono incluido...
  - Gestión de pasaporte Covid. No se tramita en las UAU pero si se enseña cómo se accede, donde ir a pedirlo físicamente y dónde reclamar ante fallos del sistema.

- Entrega de tarjetas sanitarias, y citación en la unidad de tramitación para personas insuficientemente documentadas que la Consejería ha dado de baja en la base de datos.
  - Facturación a terceros cuando se atiende a un paciente con un aseguramiento diferente de la sanidad pública.
  - Gestión de avisos de reparación de infraestructuras
  - Realización de justificantes de asistencia y entrega de documentación de todo tipo generada en las consultas de sanitarios cuando el paciente es atendido de forma telefónica.
  - Comunicación con la comisaría y gestión de partes de lesiones.
  - Llamadas para citación de vacunación covid, que tuvo que hacerse en tiempo récord, con las primeras dosis, y que se ha ido aumentando en franjas de edad hasta la tercera dosis actual.
  - Triage en la puerta de muchos centros.
  - Registro de instrucciones previas.
- Las Unidades Administrativas de los centros de salud de la Comunidad de Madrid contaban, a fecha 30 de diciembre de 2.019, con una **plantilla de 1.986 profesionales, que no ha aumentado a fecha de hoy**, y los refuerzos de administrativas que se pusieron de forma puntual en algunos centros, en muchos de ellos han desaparecido hace meses. Como todos los demás trabajadores y trabajadoras, tienen bajas laborales y adaptaciones de puesto por riesgo para su salud por COVID19, por lo que hay funciones de atención directa que no pueden realizar.
  - Esos 1986 profesionales atienden a los casi siete millones de habitantes de Madrid: **un profesional administrativo por cada 3.400 personas**. Quisiéramos haber recogido datos de su actividad en esta nota, pero **en las memorias de la Gerencia de Atención Primaria no se recoge la actividad de las unidades administrativas**, sólo la de los sistemas virtuales de cita. Estos sistemas cuando no encuentran cita disponible pasan la gestión al personal de los centros de salud que es quien finalmente tramita la cita. La memorias recogen que estos sistemas gestionaron casi 50 millones de citas en 2020 (9 veces más que el año anterior). Debido a los continuos cambios de organización por la pandemia y por la escasez de plantilla, durante 2020 y parte de 2021 las citas no estuvieron disponibles para la web o la app de citas, y el centro de atención telefónica fue anulado, situación que llevó a que **todas las llamadas entrasen a las unidades administrativas del centro de salud, además de gestionar casi la totalidad de esos 50 millones de citas que los otros sistemas les derivaban al no encontrar citas disponibles**. En este momento de sexta ola, las agendas de los centros han vuelto a ser bloqueadas para los sistemas alternativos de cita por orden de las Direcciones Asistenciales para poder atender de forma prioritaria a los pacientes COVID, por lo que **los pacientes de nuevo no pueden usar esas alternativas al teléfono del centro**.
  - **Las líneas telefónicas** han sido revisadas y mejoradas en el verano de 2021 (no aumentadas) para evitar que las llamadas se cortasen o el centro diese la señal de no disponible. Desde 2010, cuando la llamada de un ciudadano entra a un centro de salud y no se puede atender por sus profesionales administrativos, es desviada al centro de atención telefónica (CAP) de la Consejería de Sanidad (gestionado por la empresa INDRA). La memoria del SERMAS recoge que en abril de 2020 el sistema de citación por el CAP se interrumpió y no sea activó durante ese año, **lo que explica por qué las llamadas quedaban desatendidas, y no es porque los administrativos no quisieran atenderlas**.



- Cuando un sanitario tiene la agenda llena o está bloqueada porque está en consulta COVID, o su plaza está vacante, o está de vacaciones o de baja laboral, **en la web y app aparece el mensaje: “el profesional está ausente”** generando confusión en la población dado que no siempre es cierto que esté ausente. Son los profesionales de las unidades administrativas quienes explican este mensaje a los pacientes que llaman al centro y explican por qué es imposible darles una cita y **no es porque los profesionales hayan desaparecido**.
- Las instrucciones de la Gerencia de Atención Primaria del SERMAS en su **“plan Integral”** considera que las **Unidades Administrativa deben asumir la responsabilidad de decidir quién debe atender a los pacientes y cuándo**, poniendo en estos profesionales una responsabilidad para la que no tienen formación específica ni disponen de un marco legal específico al ser personal no sanitario. Además, no explicar a los pacientes esta nueva forma de gestión les supone múltiples discusiones en las que invierten mucho tiempo.
- Al ser la primera persona con la que el ciudadano contacta son estos profesionales los que **reciben la mayor carga de agresiones, a diario verbales y muchas veces también físicas**. La mayoría de las veces no las registran en los sistemas diseñados para ello ni las denuncian, pues saben que el ciudadano como mucho será amonestado (lo cual a veces se les vuelve en contra), si denuncian la gerencia no les pondrá un abogado para acudir al juicio al ser un delito leve, y como mucho el agresor será condenado a una multa irrisoria. Mientras, ellos tendrán que seguir soportando la tensión del día a día.

Hacemos una **mención específica a la gestión del SUMMA 112**, cuyo personal administrativo está para la gestión interna, pero de cara a la población es personal sanitario como locutores, enfermería, médicos quienes atienden las llamadas y en los cerrados SUAP (servicios de urgencias de Atención Primaria) eran técnicos de urgencia y emergencias o celadores quienes recibían a los pacientes.

Sería necesario contratar al menos 600 administrativos más (dos por cada centro de salud) para ofrecer la atención que los profesionales quieren dar y los madrileños merecen.

**Solicitamos que la gerencia de AP y las direcciones asistenciales se pronuncien ante las acusaciones de la presidenta de la comunidad de Madrid y defiendan públicamente a los profesionales de Atención Primaria. En caso contrario asumen que la presidenta tiene razón, por lo que deberían plantearse su cese dado que el problema es su mala gestión de los recursos disponibles.**