

A/A: TERESA UGARTE MIOTA
DIRECTORA GERENTE DE ATENCIÓN PRIMARIA

Santander, 28 de octubre de 2021.

Asunto: manual de procedimiento para la gestión compartida de la demanda

En fechas recientes esa gerencia ha enviado a los centros y realizado reuniones con respecto a este manual y aun sin conocer la decisión de elección de cada centro, no se ajusta el rigor en título, ya que se pretende la gestión de la demanda y no de la cita, que esa **si es la función** de nuestros compañeros aux administrativos.

Por parte de esa gerencia, dicho manual no se ha presentado a las organizaciones sindicales y supone un cambio en la organización de trabajo.

Habla del personal "**Administrativo**" cuando en los servicios de admisión únicamente hay personal "**Auxiliar Administrativo**". Es una reivindicación de esta organización sindical el reconocimiento del trabajo que realiza este personal y su reclasificación en Administrativo.

Queremos mostrarle nuestro desacuerdo con esta parte del protocolo:

- ***"personal administrativo del área de Admisión aún no siendo sanitario, no solo puede sino que debe preguntar al usuario para realizar una correcta gestión de la citación."***

Preguntar claro...pero no problemas de salud. Lo habitual es que el paciente vaya o llame y lo cuente todo o sea tan contundente como que quiere cita con su médico/a-enfermera/o

- ***Trámites administrativos que puede solucionar el área de admisión: la entrega de documentos o material...***

Pauta del Sintrom, debe ser siempre revisado por el personal sanitario

Forma de actuar del Área de Admisión ante una solicitud de atención no demorable:


Paciente acude al centro solicitando atención indemorable, se entregará la hoja, explicando su funcionamiento y según la columna seleccionada gestionar la cita con el profesional correspondiente.

Paciente llama por teléfono pidiendo atención en el día, hacer la siguiente pregunta:

"¿Puede indicarme escuetamente el motivo de su consulta para poder informar al sanitario que le va a atender?"

En nuestra opinión, un personal no sanitario no le puede preguntar al paciente por sus dolencias, ni rellenar la hoja, ya que está entrando en el padecer del paciente.

Por lo anteriormente expuesto solicitamos se modifique dicho protocolo, que lo único que hace es aumentar la carga de este colectivo que sale gratis y no tienen un reconocimiento real del trabajo que realizan, no solo de citas, sino de aguantar los cabreos, insultos y demás de los pacientes indignados.


Fdo: Carlos Ateca Gómez
Área Negociación Colectiva



Sección Sindical Hospital de Laredo