

Desburocratització de les consultes d'atenció primària de Mallorca



Desburocratització de les consultes d'atenció primària de Mallorca

Autoria (per ordre alfabètic)

- **Baquero Gracia, Belén.** Coordinadora d'Admissions. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Carro Presedo, Manel.** Metge de família del Centre de Salut Son Serra - La Vileta (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Corredor Ibáñez, Maite.** Subdirectora mèdica del Sector Sanitari de Ponent. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Lenguas Rosillo, Isabel.** Tècnica de la funció administrativa. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Llort Bové, Montserrat.** Metgessa de família del Gabinet Tècnic. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Méndez Castell, Consu.** Directora d'infermeria. Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Palou Bestard, Miquel Àngel.** Cap del Servei d'Assessoria Jurídica. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Roca Casas, Antònia.** Directora mèdica. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Vidal Thomàs, M. Clara.** Infermera del Gabinet Tècnic. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears

Revisió (per ordre alfabètic)

- **Alfaro Gómez, Cristina M.** Subdirectora d'infermeria del Sector Sanitari de Migjorn. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Caldentey Tous, Miquel.** Director gerent. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **González-Bals González, María José.** Subdirectora mèdica del Sector Sanitari de Llevant. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Raduán de Páramo, Carlos.** Coordinador d'equips del Sector Sanitari de Tramuntana de la Direcció Mèdica. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Sureda Barbosa, Mar.** Coordinadora d'equips del Sector Sanitari de Migjorn de la Direcció Mèdica. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Taltavull Aparicio, J. Maria.** Subdirectora d'infermeria del Sector Sanitari de Ponent. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Tomàs Tomàs, Maria del Mar.** Subdirectora d'infermeria del Sector Sanitari de Tramuntana. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears

Traducció i maquetació

Bartomeu Riera Rodríguez. Cap del Servei de Planificació Lingüística. Servei de Salut de les Illes Balears

Edició

Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Actualització: 28/09/2020. Versió 3

ISBN

978-84-09-24994-7

Com citar aquest document

Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Desburocratització de les consultes d'atenció primària de Mallorca. Palma; 2020.



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-No-Comercial-SenseObresDerivades 4.0 Internacional. La llicència es pot consultar aquí: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Índex de continguts

Introducció.....	7
Objectius.....	7
Unitat de gestió administrativa.....	8
Procediments.....	8
Informes clínics.....	8
Receptes.....	12
Gestions administratives derivades des d'un hospital.....	12
Annex 1. Informes de salut.....	15
Annex 2. Justificants de no assistència al centre educatiu.....	16
Annex 3. Certificat sustitutorio del de fe de vida.....	17
Annex 4. Farmacèutics d'atenció primària per sectors.....	18
Annex 5. Gestors administratius hospitalaris de referència.....	20

Introducció

La càrrega burocràtica a les consultes d'atenció primària és alta: s'estima que el 30 % del temps del metge de família es dedica a aquest tipus de tasques. Els motius d'aquesta sobrecàrrega burocràtica són múltiples i en molts casos venen derivats d'altres àmbits assistencials, i no sempre estan relacionats amb problemes de salut. En la majoria de les ocasions aquestes tasques les podrien fer personal no sanitari del centre de salut i en d'altres ni tan sols les hauria d'assumir l'equip d'atenció primària.

Són moltes les institucions que sol·liciten documents al metge de família: centres educatius, mútues d'accidents laborals i malalties professionals, empreses, administracions públiques, etc., i en la majoria de les ocasions els demanen de manera unilateral. Això suposa una clara anomalia, perquè els documents administratius que hagin d'emetre els equips d'atenció primària han d'estar consensuats prèviament per les institucions/entitats que els sol·liciten amb l'equip directiu de la Gerència d'Atenció Primària o amb el Servei de Salut de les Illes Balears.

Una gran part d'aquestes activitats no aporten valor afegit al treball assistencial i les poden resoldre altres professionals de l'equip, cosa que ajudaria a cobrir les necessitats dels usuaris. Fan minvar la capacitat resolutiva del metge de família per haver de dedicar temps a aquest tipus de tasques i l'obliguen a deixar de fer unes altres molt més necessàries. Per això és imprescindible que tots els professionals de l'equip d'atenció primària implicats rebin una formació específica. El treball en equip en aquest procés és fonamental, com en tots els processos assistencials del centre de salut.

És evident que els usuaris tenen dret a ser atesos cada vegada que ho necessitin, però el sistema ha d'oferir per fer-ho el recurs més adequat i eficient per tal de garantir la sostenibilitat. Perquè el procés de desburocratització culmini amb èxit ha d'anar acompanyat d'una gestió adequada de la demanda per part dels professionals sanitaris.

Aquest document descriu diferents estratègies per desburocratitzar l'atenció primària, que incorporen nous procediments i circuits tant des dels centres de salut mateixos com de coordinació entre els diferents àmbits assistencials del Servei de Salut.

Objectius

- Descriure el procediment i els circuits d'actuació en la gestió dels processos administratius més freqüents en els centres de salut.
- Implementar la consulta de gestió administrativa en els equips d'atenció primària.
- Formar els professionals de les unitats de gestió administrativa en els procediments burocràtics i circuits establerts en els equips d'atenció primària.

Unitat de gestió administrativa

Amb la finalitat de millorar i fer més eficient el treball a les unitats d'admissió dels centres de salut es crearan les unitats de gestió administrativa. Per això s'establiran agendes administratives individuals, una per a cada professional d'admissió.

Cada administratiu del centre serà el referent d'un conjunt de professionals. En la seva agenda es registrarà l'activitat administrativa generada al llarg del dia pel personal sanitari dels contingents assignats perquè pugui gestionar-la.

Tots els tràmits que pugui solucionar el personal d'admissió s'hauran de fer des de les unitats de gestió administrativa i no es podran derivar a altres professionals de l'equip d'atenció primària. Si després de la valoració es considera que cal la intervenció d'un professional, se citarà en l'agenda corresponent.

Les gestions administratives sol·licitades pels usuaris que no estiguin reflectides en la cartera de serveis no s'hauran de citar amb el professional sanitari, sinó que s'hauran de derivar a les entitats responsables de dur-les a terme.

Correu corporatiu del centre de salut

Cada centre de salut disposarà d'un correu corporatiu que s'emprarà per a l'intercanvi d'informació amb els usuaris a fi de dur a terme les gestions que necessitin. Una vegada resolt el tràmit, l'administratiu serà l'encarregat d'encriptar la informació i remetre-la a l'usuari per correu electrònic, si és possible, o pel mitjà pactat prèviament amb ell.

Al llarg del mes de setembre 2020 s'han duit a terme reunions amb els responsables dels equips d'admissió per treballar la implementació dels protocols.

Procediments

A continuació es descriuen els procediments burocràtics més freqüents en la consulta d'atenció primària.

Informes clínics

Els professionals sanitaris només poden certificar o justificar els aspectes derivats d'un acte assistencial o que estiguin documentats en la història clínica, és a dir, informes de l'estat de salut o certificats de salut.

Aquests informes són sempre gratuïts i s'expedeixen a petició de l'usuari o de la persona a qui aquest hagi autoritzat. És legalment obligatori expedir determinats informes:

Informes medicolegals

- 1) CERTIFICAT DE DEFUNCIÓ: cal avisar el metge responsable del pacient finat.
- 2) COMUNICAT DE LESIONS: l'ha d'emplenar el professional sanitari que hagi atès el pacient i la unitat d'admissió l'ha de remetre al jutjat de guàrdia.
- 3) INFORME DE MALTRACTAMENTS: l'ha d'emplenar el professional sanitari que hagi atès la pacient i la unitat d'admissió l'ha de remetre al jutjat de guàrdia.
- 4) DOCUMENT DE VOLUNTATS ANTICIPADES: recull el dret d'una persona a manifestar instruccions sobre les cures i els tractaments mèdics que vol rebre en el futur en cas que estigui en una situació en què no pugui decidir per si mateixa o expressar lliurement la seva voluntat. Els centres habilitats per fer-ho poden gestionar el document de voluntats anticipades: el pot emplenar un infermer, un infermer gestor de casos o un metge. Per això cal donar una cita telefònica perquè l'usuari contacti amb el seu equip de referència.
- 5) SOL·LICITUD DE CÒPIA DE LA HISTÒRIA CLÍNICA: es remet a la unitat d'admissió citant-la en l'agenda administrativa. L'administratiu responsable de l'agenda l'ha de gestionar amb el metge responsable.
- 6) FACTURACIÓ A TERCERS: accidents laborals; entitats col·laboradores (ISFAS, MUFACE, MUGEJU); companyies asseguradores (accidents esportius, escolars, de feina, de trànsit, targeta sanitària europea...), i persones sense dret a assistència amb obligació de pagament. La unitat d'admissió ha d'emplenar l'imprès corresponent perquè el professional que ha prestat l'assistència el signi (infermer / metge de família).
- 7) INFORME DE MOSSEGADES: l'ha d'emplenar el professional sanitari que hagi atès el pacient i la unitat d'admissió l'ha de remetre a la Direcció General de Salut Pública i Participació.
- 8) SOL·LICITUD DE MATERIAL ORTOPROTÈTIC: si el pacient sol·licita un informe ortoprotètic, l'administratiu ha de recollir la documentació necessària. L'informe l'ha d'emetre el metge que hagi atès el pacient. Una vegada emès, la unitat d'admissió l'ha d'enviar a l'usuari pel mitjà acordat prèviament.
- 9) PETICIÓ D'AMBULÀNCIA DES DEL CENTRE DE SALUT: la unitat d'admissió ha de gestionar només les ambulàncies que s'hagin estat sol·licitades pel centre mateix. L'administratiu s'ha d'encarregar del tràmit burocràtic que ha d'haver consensuat amb el professional de referència de l'usuari (infermer, metge de família, infermer gestor de casos). Si cal una ambulància per a una primera visita en una consulta externa, s'ha de gestionar al centre de salut. Si es tracta de visites successives o exploracions complementàries derivades des de l'hospital, s'han de gestionar a l'hospital de referència.
- 10) INFORME DE SALUT: l'ha d'emetre el metge de família. L'administratiu ha de recollir la informació necessària: per què el necessita l'usuari, en quin format (certificat o no), quan s'ha d'entregar, etc. Posteriorment ho ha de gestionar amb el professional sanitari responsable del pacient. Finalment, s'ha d'encarregar d'encriptar-lo i enviar-lo a l'usuari pel mitjà pactat prèviament.

Respecte dels informes de salut, és important tenir en compte els aspectes següents:

- L'article 22 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, reguladora bàsica de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica estableix que «qualsevol pacient o usuari té dret al fet que se li facilitin els certificats acreditatius del seu estat de salut. Aquests han de ser gratuïts quan així ho estableixi una disposició legal o reglamentària».

No s'hi ha de consignar informació sobre aptituds, absències i altres motius. A més, no es poden emetre informes mèdics sobre peritatges (metges d'avaluació de discapacitats) ni certificats per obtenir permisos d'armes o de conducció de vehicles o de patró d'embarcacions, o bé d'altres activitats recreatives, atès que no és competència del metge de família, perquè els ha d'emetre un gabinet mèdic específic, com s'especifica en l'apartat «Informes no inclosos en la cartera de serveis».

- Respecte dels informes relacionats amb certificats d'oposicions, l'article 56.1.b) del Text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic (aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre) preveu que un dels requisits per participar en el procés de selecció és «posseir la capacitat funcional per acomplir les tasques». En els casos d'empleats del Servei de Salut, qui ho determina és el Servei de Prevenció de Riscs Laborals.

Per a altres organismes públics, els metges de família no tenen per què saber quina és la capacitat funcional específica per acomplir les tasques assignades en els llocs de feina convocats per les diferents administracions públiques, i per això no estan obligats a expedir aquests certificats. Per tant, d'acord amb la informació específica que contengui l'expedient mèdic, els pacients o usuaris que hagin participat en un procés de selecció convocat per qualsevol administració pública tindrien dret a rebre un certificat mèdic que acrediti quin és el seu estat de salut. En el certificat no s'ha de tractar en cap cas sobre la capacitat funcional per acomplir les tasques derivades del fet d'haver superat el procés selectiu i de la incorporació posterior a un lloc de feina específic; l'ha d'avaluar —a la vista d'aquest certificat mèdic— la unitat o l'òrgan administratiu que l'Administració determini (vegeu l'annex 1).

En els casos de les entitats privades que requereixin certificats de capacitació per presentar-se a determinades proves o exercir una activitat determinada s'aplica el mateix criteri.

- 11) INFORME PER A L'EXEMPCIÓ DE L'ÚS DE MÀSCARA: tal com s'explica en el web de la Conselleria de Salut i Consum del Govern de les Illes Balears, són excepcionals els casos en què està justificada l'exempció de l'ús de màscara. A les persones a qui s'hagi concedit se'ls recomana mantenir-se en aïllament a fi de no exposar-se al contagi, perquè són vulnerables. Aquestes persones poden utilitzar la declaració de l'estat de salut —es pot descarregar directament des del web de la Conselleria—, que serveix per fer constar que compleixen alguna de les condicions previstes i que es comprometen a no acudir a reunions o llocs on conflueixen persones que no siguin convivents seves. Tota persona que empleni i signi aquesta declaració es fa responsable de les conseqüències que es derivin de no complir les mesures de seguretat o d'haver declarat una informació inexacta sobre el seu estat de salut. Per obtenir més informació sobre aquest supòsit, tot usuari pot telefonar al Servei a Atenció a l'Usuari (971 175 617) en l'horari de 9.00 a 14.00, del dilluns al divendres.
- 12) INFORME DE DEPENDÈNCIA: cal citar el pacient a la consulta d'infermeria.
- 13) INFORME CLÍNIC PER INGRESSAR EN UN CENTRE SOCIO SANITARI: cal citar el pacient a la consulta de medicina de família.

Informes no inclosos en la cartera de serveis

Sovint se sol·liciten certs informes a les consultes d'atenció primària l'emissió dels quals no és competència dels metges de família: ens referim als informes per a peritatges, hipoteques, assegurances privades, viatges particulars, reformes, etc.

En la taula següent es recullen els tipus d'informes a què ens referim i el recurs al qual s'ha d'adreçar l'usuari (vegeu els annexos 2 i 3).

Tipus d'informe	Recurs
Peritatge	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Col·legi Oficial de Metges de les Illes Balears: Passeig de Mallorca, 42. Palma Tel.: 971 722 200 Web: www.comib.com/peritos-medicos
Avaluació de l'aptitud, la capacitat o el risc per fer activitats esportives	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Servei mèdic de la federació esportiva corresponent. ▫ Servei de Medicina Esportiva del Consell de Mallorca: C/ del General Riera, 111. Palma Tel.: 971 173 648 A/e: medesport@conselldemallorca.net
Avaluació de l'aptitud, la capacitat o el risc per fer activitats laborals	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Servei mèdic de l'empresa. ▫ Servei de Prevenció de Riscos Laborals
Avaluació de l'aptitud, la capacitat o el risc per fer activitats recreatives	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Permis d'armes: centre acreditat per la Direcció General de la Guàrdia Civil. ▫ Permis de conduir: centre acreditat per la Direcció General de Trànsit. ▫ Altres certificats d'aptitud, com ara patró d'embarcació d'esbarjo; patró de iot; animals potencialment perillosos; operador de grues; pilot de drons; vigilant de seguretat, etc.: centre de certificats mèdics.
Justificant d'absència escolar	<p>En el paràgraf K del document Tractament de la salut als centres educatius, de 2019, de la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca del Govern de les Illes Balears, s'estableix que és responsabilitat dels pares o dels tutors legals signar un justificant quan un alumne no pugui acudir al centre educatiu o desenvolupar una activitat per algun problema de salut (vegeu l'annex 2 i la web www.caib.es/sites/diversitat/ca/tractament_de_la_salut_als_centres_educatius_0).</p>
Justificant d'assistència a la consulta (inclou el SOIB)	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Els expedeix la unitat d'admissió segons les dades que figuren en el registre d'admissió del centre de salut. ▫ No s'expedeix cap justificant si no hi ha una visita registrada en l'e-SIAP. ▫ No s'ha de derivar l'usuari a un altre professional del centre perquè expedeixi justificants d'assistència. ▫ No s'expedeixen sistemàticament justificants de suposades malalties a posteriori. Frases com ara «el pacient refereix que va estar malalt» no haurien de servir a cap administració, perquè el metge no té funcions notariales que puguin donar validesa a l'afirmació del pacient.
Certificat de fe de vida	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Cal remetre l'usuari al Registre Civil perquè el sol·liciti. ▫ Si no li és possible, la unitat d'admissió ha d'emetre un certificat, que ha de signar el metge responsable del pacient abans d'entregar-l'hi (vegeu l'annex 3). En aquest cas, l'administratiu ha de fer arribar el certificat al pacient pel mitjà acordat prèviament.

Informes de serveis de prevenció de riscos laborals

En moltes ocasions els pacients acudeixen a la consulta d'atenció primària perquè els revisin els informes emesos pel servei de prevenció de riscos laborals o la mútua respectius (revisions laborals o gestions sobre processos d'incapacitat laboral). Els serveis de prevenció de riscos laborals són els responsables de traslladar al pacient la informació sobre les intervencions que han duit a terme.

Si el pacient necessita contactar amb el seu metge de família a causa de certes gestions relacionades amb el servei de prevenció de riscos laborals, l'administratiu ha de recollir tota la informació que el pacient aportació, citar-lo en l'agenda administrativa i contactar amb el metge responsable generant una consulta administrativa en l'agenda del metge, que s'encarregarà de la gestió oportuna. Si es requereix de trametre algun informe al pacient, una vegada generat l'administratiu s'ha d'encarregar d'enviar-l'hi pel mitjà acordat prèviament.

Receptes

Si un usuari demana cita per algun problema relacionat amb el sistema de recepta electrònica o els medicaments prescrits, cal demanar-li quin és el problema i citar-lo en la consulta de farmàcia d'atenció primària, en la d'infermeria o en la de medicina de família segons la necessitat del pacient.

1) Renovació de la recepta:

- Si l'usuari vol renovar receptes o el visat, cal recollir aquesta necessitat i detallar-la en el camp «Notes» perquè el metge responsable del pacient ho gestioni.
- Per la seva banda, l'equip d'infermeria s'ha d'encarregar de prescriure la renovació de bolquers i apòsits per a cures.

2) Cita per a la consulta de farmàcia d'atenció primària:

- Desproveïment de medicaments: quan el pacient no troba un medicament que té en la targeta sanitària després d'haver acudit a diferents farmàcies.
- Dubtes sobre com prendre la medicació: «No record què m'ha dit el metge», «Ningú m'ho ha explicat i no sé com prendre'l»...
- Efectes secundaris de medicaments: «He pres el medicament i tenc [per exemple] picor, diarrea, mal de cap, vertigen, faves a la pell...».
- Totes les telefonades de les farmàcies: «Vull parlar amb el metge...».

En l'annex 4 es mostren les dades dels farmacèutics de referència de cada sector sanitari.

Gestions administratives derivades des d'un hospital

Ja està operativa la figura del gestor hospitalari administratiu. Es tracta d'un enllaç amb l'hospital per resoldre totes les qüestions burocràtiques generades en aquest nivell assistencial i que haurien d'haver estat resoltes a l'hospital mateix (receptes, interconsultes, llistes d'espera, exploracions complementàries, etc.). Les gestions que arribin al centre de salut derivades des d'un hospital s'han de recollir en la unitat d'admissió, des d'on s'ha de contactar amb l'homòleg hospitalari per la via establerta per intentar solucionar-les. En l'annex 5 es mostren les dades dels gestors administratius de referència de cada hospital. En el cas de les llistes d'espera hospitalàries, el pacient ha de contactar amb el servei de cites de l'hospital de referència.

Receptes

Hospitals públics:

- Cada professional és responsable de prescriure i signar les receptes que genera. Si acudeix algun pacient al centre de salut a causa d'una recepta derivada des d'un hospital públic (servei d'urgències, consultes externes) cal contactar amb el gestor administratiu de l'hospital en qüestió perquè n'assumeixi la gestió.
- Si la consulta està relacionada amb problemes d'efectes secundaris, dubtes sobre com prendre el medicament o desproveïments, es pot citar en l'agenda de farmàcia d'atenció primària.

Hospitals privats:

- El Servei de Salut no té obligació de prescriure medicació derivada de la sanitat privada. Si el professional sanitari responsable del pacient accedeix a prescriure-la, l'usuari ha d'aportar informes que ho justifiquin. El metge que faci la prescripció l'ha d'ajustar al seu criteri clínic, perquè és el responsable últim de tot allò que es derivi d'aquesta prescripció.
- La sol·licitud de finançament de medicació de la sanitat privada mai no constitueix una urgència. S'ha de citar-se en la consulta administrativa del metge responsable i l'administratiu ha de sol·licitar la documentació que justifiqui tal prescripció. A més, ha d'explicar a l'usuari que no és obligació del Sistema Nacional de Salut cobrir les prescripcions generades en la sanitat privada.

Ambulàncies

- Si un usuari necessita una ambulància per acudir a una consulta externa o a un altre recurs hospitalari sol·licitat per un metge de l'hospital, és l'hospital mateix qui ha de gestionar el desplaçament. Si no s'ha cursat la sol·licitud, cal contactar amb el gestor administratiu de l'hospital perquè la gestioni, excepte en els casos en què es tracti d'una primera visita.
- Només s'han de tramitar des del centre de salut les peticions generades pels professionals de l'equip d'atenció primària.

Analítiques

- Els tècnics de cures auxiliars d'infermeria del centre de salut tenen accés al sistema d'informació dels hospitals de referència per poder consultar i imprimir les analítiques generades per mitjà de les consultes telefòniques o telemàtiques de l'hospital.
- Si un pacient ha d'acudir al centre de salut perquè li extreguin sang o per dur-hi mostres per a analítiques, el tècnic de cures auxiliars d'infermeria ha de gestionar la petició.
- Les gestions per a les analítiques sol·licitades des de l'hospital s'han de citar amb el tècnic de cures auxiliars d'infermeria.

Sol·licitud d'exploracions complementàries

- L'hospital ha de gestionar les exploracions complementàries que sol·licitin els seus serveis. Si no s'ha fet d'aquesta manera, l'administratiu ha de contactar amb el gestor hospitalari per tramitar la petició.
- Si es tracta de resultats que s'hagin de valorar a l'atenció primària, cal donar cita amb el metge responsable del pacient com a consulta telefònica.

Cites a consultes externes (primeres i revisions) sol·licitades des de l'hospital

- Cal contactar amb el gestor administratiu de l'hospital.
- Al sector de Migjorn l'usuari haurà de contactar amb el servei d'Admissió de l'hospital a través del telèfon 871 20 20 20, a través de la web (www.hsll.es – gestió de cita prèvia) o presencialment (Boxes de CCEE de dilluns a divendres de 8:00 a 20:00).

Incapacitat laboral

- Les baixes de pacients ingressats s'han de gestionar des de l'hospital.
- En els casos de realització de proves complementàries, cirurgia major ambulatoria i altres processos que no requereixin ingrés, l'hospital realitzarà un justificant. Si algun d'aquests processos es complica o cal perllongar els dies de repòs sense fer feina, la gestió de la incapacitat transitòria es realitzarà a atenció primària, ja que és qui valorarà la data d'alta.

Urgències hospitalàries

- Les intervencions que es generin arran d'una visita al servei d'urgències de l'hospital (controls de visites, cites a consultes externes, etc.) s'han de resoldre a l'hospital mateix. Si no s'ha fet d'aquesta manera, la unitat d'admissió del centre de salut ha de contactar amb el gestor hospitalari perquè les gestioni.
- Si el pacient requereix continuïtat assistencial, cal citar-lo en l'agenda telefònica del professional responsable segons les necessitats del pacient perquè es faci valoració inicial de la situació.

Llistes d'espera hospitalàries

- El pacient ha de contactar amb el servei de cites de l'hospital de referència.
- Al sector de Migjorn l'usuari haurà de contactar amb el servei d'Admissió de l'hospital a través del telèfon 871 20 20 20, a través de la web (www.hsll.es – gestió de cita prèvia) o presencialment (Boxes de CCEE de dilluns a divendres de 8:00 a 20:00).

Annex 1. Informes de salut

Nota per entregar als usuaris que sol·licitin informes de salut, si és necessari. Utilitzau el document de Microsoft® Word o de LibreOffice Writer per completar el nom del centre de salut, imprimir la nota i entregar-la l'usuari.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I GERÈNCIA ATENCIÓ
B PRIMÀRIA MALLORCA

Assumpte: nota sobre les sol·licituds d'informes de salut

Senyor/Senyora,

Segons l'article 22 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, reguladora bàsica de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, «qualsevol pacient o usuari té dret al fet que se li facilitin els certificats acreditatius del seu estat de salut».

Tanmateix, el vostre metge de família no té per què conèixer quina és la capacitat funcional específica necessària per a les tasques dels diferents llocs de feina convocats per l'Administració o per entitats públiques o privades. Ni tan sols té per què conèixer quines són aquestes tasques.

La normativa vigent en aquesta matèria estableix que és obligatori expedir certificats mèdics sobre l'estat de salut dels usuaris obviant-hi la informació sobre les aptituds, les absències i altres motius. És a dir, el metge de família no pot emetre informes mèdics sobre peritatges (avaluació d'incapacitats o minusvalideses); tampoc pot expedir certificats per obtenir un permís d'armes o de conducció de vehicles o embarcacions (o per a altres activitats recreatives) perquè no és competència seva.

En conclusió: si voleu sol·licitar un informe de salut per a algun dels assumptes esmentats en el paràgraf anterior heu d'acudir a un gabinet mèdic específic, no al vostre metge de família.

Atentament,

La Unitat d'Admissió
del Centre de Salut XXXXXX



Annex 2. Justificants de no assistència al centre educatiu

Nota per entregar als usuaris que sollicitin un justificant de no assistència al centre educatiu per a un alumne, si és necessari. Utilitzau el document de Microsoft® Word o de LibreOffice Writer per completar el nom del centre de salut, imprimir la nota i entregar-la a l'usuari.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I GERÈNCIA ATENCIÓ
B PRIMÀRIA MALLORCA

Assumpte: nota sobre sollicituds de justificants de no assistència al centre educatiu

Senyor/Senyora,

Segons la legislació vigent (títol VII del llibre primer del Codi civil), les absències escolars dels menors d'edat només poden ser autoritzades o justificades per son pare, sa mare o el seu tutor legal, que són qui exerceixen la pàtria potestat i són els únics responsables de les accions, fins i tot de caràcter penal, dels seus fills menors

En el paràgraf K del document *Tractament de la salut als centres educatius*, de 2019, de la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca del Govern de les Illes Balears, s'estableix que és responsabilitat dels pares o dels tutors legals signar un justificant quan un alumne no pugui acudir a classe o desenvolupar-hi una activitat per algun problema de salut.


Atentament,

La Unitat d'Admissió
del Centre de Salut XXXXXX

Annex 3. Certificat substitutori del de fe de vida

El certificat que es mostra en aquesta imatge serveix per suplir el de fe de vida en els casos en què la persona interessada no pugui acudir, per problemes de desplaçament, al Registre Civil per sol·licitar-lo.

Utilitzau el document de Microsoft® Word o de LibreOffice Writer corresponent per consignar les dades que falten (en tinta blava) i esborrau un dels dos termes dels dobles de gènere (tinta verda) segons pertoqui. Suprimiu també la indicació del lloc on han d'anar les rúbriques i finalment posau-ho tot en tinta negra abans d'imprimir el document, signar-lo i segellar-lo.


G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I GERÈNCIA ATENCIÓ
B PRIMÀRIA MALLORCA

Nom Llinatge1 Llinatge2, **administratiu | administrativa** del Centre de Salut
 XXXXX,

CERTIFIC:

Que el **senyor | la senyora** Nom Llinatge1 Llinatge2, pacient amb dificultats per desplaçar-se, va ser **valorat | valorada** per darrera vegada el dia XX de xxxxxx de 20XX per l'equip de referència d'aquest Centre de Salut.

I, perquè consti, expedesc aquest certificat a petició de la persona interessada amb el vistiplau **del seu metge | de la seva metgessa** de família.

Localitat, XX de xxxxxxxx de 20XX

Vist i plau
El metge | La metgessa de família

(rúbrica) (rúbrica)

Nom Llinatge1 Llinatge2

Annex 4. Farmacèutics d'atenció primària per sectors

Sector Sanitari de Llevant

Nom i ubicació	Centres de salut adscrits	Dades de contacte
Agustí González Vicens CS Capdepera	CS Capdepera CS Llevant (Son Servera) CS Nuredduna (Artà)	660 609 595 agonzalez6@ibsalut.caib.es
Ana Aurelia Iglesias Iglesias CS Porto Cristo	CS Porto Cristo CS Sa Torre (Manacor) CS Ses Roques Llises (Vilafranca)	628 762 229 aiglesias@ibsalut.caib.es
Marta Rovira Torres CS Pere Garau	CS Felanitx CS Pere Garau (Palma) CS Santanyi CS Xaloc (Campos)	646 152 204 mrovira@ibsalut.caib.es

Sector Sanitari de Migjorn

Nom i ubicació	Centres de salut adscrits	Dades de contacte
Xesc Company Bezares CS Trencadors (UBS Badia Gran)	CS Rafal Nou (Palma) CS Santa Maria CS Trencadors (s'Arenal de Lluçmajor)	650 948 963 fcompany@hsl.es
Olatz Pérez Rodríguez UBS Alaró	CS Es Raiguer (Binissalem) CS Escola Graduada (Palma) CS Pont d'Inca CS Serra Nord (Sóller)	646 223 847 operez@ibsalut.caib.es
Xisca Ramis Riera CS Coll d'en Rabassa	CS Coll d'en Rabassa (Palma) CS Emili Darder (Palma) CS Migjorn (Lluçmajor)	679 742 403 francisca.ramisriera@hsl.es
Raquel Seco Melantuche CS Platja de Palma	CS Muntanya (Marratxi) CS Platja de Palma (Palma) CS Son Ferriol (Palma) CS Son Gotleu (Palma)	679 550 086 rseco@ibsalut.caib.es

Sector Sanitari de Tramuntana

Nom i ubicació	Centres de salut adscrits	Dades de contacte
Guillem Marc Campins Adrover CS Torrent de Sant Miquel	CS Es Safrà (Alcúdia) CS Pollença CS Torrent de Sant Miquel (sa Pobla)	676 603 967 gmcampins@ibsalut.caib.es
Àngel García Álvarez CS Es Blanquer (Inca)	CS Es Blanquer (Inca) CS Es Pla (Sineu) CS Marines (Muro)	646 222 555 angarcia@ibsalut.caib.es

Sector Sanitari de Ponent

Nom i ubicació	Centres de salut adscrits	Dades de contacte
Amaia Alcorta Lorenzo CS Sant Agustí (Palma)	CS Casa del Mar (Palma) CS Sant Agustí (Palma) CS Santa Catalina (Palma) CS Valldargent (Palma)	679 742 393 amaia.alcorta@ssib.es
Bàrbara Ferrer Jaillard CS Santa Ponça	CS Santa Ponça CS Arquitecte Bennàzar (Palma) CS Tramuntana (Esporles)	648 960 635 baferrer@ibsalut.caib.es
Ana Vanrell Ballesteró CS Na Burguesa (Palmanova)	CS Ponent (Andratx) CS S'Escorxador (Palma) CS Son Pisà (Palma) CS Na Burguesa (Palmanova)	679 984 635 avanrell@ibsalut.caib.es
Maria Lluïsa Sastre Martorell (Ana Aretio Pousa) CS Son Rutlan (Palma)	CS Camp Redó (Palma) CS Son Cladera (Palma) CS Son Rutlan (Palma) CS Son Serra - La Vileta (Palma)	679 742 385 marial.sastre@ssib.es

Annex 5. Gestors administratius hospitalaris de referència

Hospital de referència	Gestor administratiu hospitalari
Hospital de Manacor	<p>Telèfons: 971 847 024 / 971 847 029 Adreça electrònica: atencioalespersones@hmanacor.org</p>
Hospital Universitari Son Espases	<p>Maria Eugènia Martínez Mussons Telèfon: pendent d'actualització Adreça electrònica: huse.gestoradministratiuhospitalari@ssib.es</p> <p>Vegeu el document Gestor administratiu hospitalari - HUSE</p>
Hospital Universitari Son Llàtzer	<p>Beatriz García Jiménez (Atenció a l'Usuari) Telèfon: 871 20 21 88 – 871 20 23 56 Adreça electrònica: bgarcia2@hsl.es</p>
Hospital Comarcal d'Inca	<p>Estefania Reina Álvarez Telèfon: 648 677 064 DEC: 15014 Adreça electrònica: estefania.reina@hcin.es</p> <p>Vacances: es tramiten des de la Secretaria Mèdica. Se cita en l'agenda des del centre de salut, on es disposa dels mòduls de visita següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ KAMBUL (gestió d'ambulància): cal indicar si requereix alguna mesura especial (aïllament, acompanyant, cadira o llitera). ▫ KVISAD (visat): el gestor administratiu hospitalari avisa el pacient que pot acudir a la farmàcia. ▫ KRELE (recepta electrònica): el gestor administratiu hospitalari avisa el pacient que pot acudir a la farmàcia.

Bibliografia

- 1) Servicio Andaluz de Salud. Desburocratización en atención primaria - Distrito Huelva Costa y Condado Campiña. medicinagaditana.es/wp-content/uploads/2019/07/Desburocratizacion-002.pdf [consulta: 2 nov 2020].
- 2) Instrucció 10/2011, de 20 setembre, [del director general del Servei de Salut de les Illes Balears,] per la qual s'estableixen mesures concretes per desburocratitzar les consultes d'atenció primària. [intranet.ssib.es/gapm/covid19/Professionals AP/ADMISSIONS/Instruccio 10-2011 desburocratització \(1\).pdf](http://intranet.ssib.es/gapm/covid19/Professionals AP/ADMISSIONS/Instruccio 10-2011 desburocratització (1).pdf) [consulta: 2 nov 2020].
- 3) Pedrera Carbonell V, Bonet Plá Á, Scharwz Chávarri GS, Soler Torró JM, Ortuño López JL, Prieto Erades I, et al. Lo que no hay que hacer para desburocratizar la atención primaria. *Aten Primaria*. 2008;40(6):273-4. www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13123674 [consulta: 2 nov 2020].
- 4) Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria. Medidas concretas para la desburocratización de las consultas de Atención Primaria. Barcelona; 2008. www.semfyec.es/wp-content/uploads/2016/04/2008.-DOCU-25-DESBURUOCRATIZACI%C3%93N.pdf [consulta: 2 nov 2020].



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I GERÈNCIA ATENCIÓ
B PRIMÀRIA MALLORCA