

Desburocratización de las consultas de atención primaria de Mallorca



Desburocratización de las consultas de atención primaria de Mallorca

Autoría (por orden alfabético)

- **Baquero Gracia, Belén.** Coordinadora de Admisiones. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Carro Presedo, Manel.** Médico de familia del Centro de Salud Son Serra - La Vileta (Palma). Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Corredor Ibáñez, Maite.** Subdirectora médica del Sector Sanitario de Ponent. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Lenguas Rosillo, Isabel.** Técnica de la función administrativa. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Llort Bové, Montserrat.** Médica de familia del Gabinete Técnico. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Méndez Castell, Consu.** Directora de enfermería. Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Palou Bestard, Miquel Àngel.** Jefe del Servicio de Asesoría Jurídica. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Roca Casas, Antònia.** Directora médica. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Vidal Thomàs, M. Clara.** Enfermera del Gabinete Técnico. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares

Revisión (por orden alfabético)

- **Alfaro Gómez, Cristina M.** Subdirectora de enfermería del Sector Sanitario de Migjorn. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Caldentey Tous, Miquel.** Director gerente. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **González-Bals González, María José.** Subdirectora médica del Sector Sanitario de Llevant. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Raduán de Páramo, Carlos.** Coordinador de equipos del Sector Sanitario de Tramuntana de la Dirección Médica. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Sureda Barbosa, Mar.** Coordinadora de equipos del Sector Sanitario de Migjorn de la Dirección Médica. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Taltavull Aparicio, J. Maria.** Subdirectora de enfermería del Sector Sanitario de Ponent. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares
- **Tomàs Tomàs, Maria del Mar.** Subdirectora de enfermería del Sector Sanitario de Tramuntana. Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Islas Baleares

Revisión lingüística y maquetación

Bartomeu Riera Rodríguez. Jefe del Servicio de Planificación Lingüística. Servicio de Salud de las Islas Baleares

Edición

Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Actualización: 28/09/2020. Versión 3

ISBN

978-84-09-24994-7

Cómo citar este documento

Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Desburocratización de las consultas de atención primaria de Mallorca. Palma; 2020.



Los contenidos de esta obra están sujetos a una licencia de Reconocimiento-No-Comercial-SinObrasDerivadas 4.0 Internacional. La licencia se puede consultar aquí <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Índice de contenidos

Introducción.....	7
Objetivos	7
Unidad de gestión administrativa	8
Procedimientos	8
Informes clínicos.....	8
Recetas.....	12
Gestiones administrativas derivadas desde un hospital.....	13
Anexo 1. Informes de salud.....	15
Anexo 2. Justificantes de no asistencia al centro educativo.....	16
Anexo 3. Certificado sustitutorio del de fe de vida.....	17
Anexo 4. Farmacéuticos de atención primaria por sectores.....	18
Anexo 5. Gestores administrativos hospitalarios de referencia.....	20

Introducción

La carga burocrática en las consultas de atención primaria es alta: se estima que el 30 % del tiempo del médico de familia se dedica a este tipo de tareas. Los motivos de esta sobrecarga burocrática son múltiples y en muchos casos vienen derivados de otros ámbitos asistenciales, y no siempre están relacionados con problemas de salud. En la mayoría de las ocasiones estas tareas podrían ser realizadas por personal no sanitario del centro de salud y en otras ni siquiera deberían ser asumidas por el equipo de atención primaria.

Son muchas las instituciones que solicitan documentos al médico de familia: centros educativos, mutuas de accidentes laborales y enfermedades profesionales, empresas, administraciones públicas, etc., y en la mayoría de las ocasiones los piden de forma unilateral. Esto supone una clara anomalía, ya que los documentos administrativos que tengan que emitir los equipos de atención primaria tienen que estar consensuados previamente por las instituciones/entidades que los solicitan con el equipo directivo de la Gerencia de Atención Primaria o con el Servicio de Salud de las Islas Baleares.

Una gran parte de estas actividades no aportan valor añadido al trabajo asistencial y pueden ser resueltas por otros profesionales del equipo, lo cual ayudaría a cubrir las necesidades de los usuarios. Mermar la capacidad resolutoria del médico de familia por tener que dedicar tiempo a este tipo de tareas y le obligan a dejar de hacer otras mucho más necesarias. Por ello es imprescindible que todos los profesionales del equipo de atención primaria implicados reciban una formación específica. El trabajo en equipo en este proceso es fundamental, como en todos los procesos asistenciales del centro de salud.

Es evidente que los usuarios tienen derecho a ser atendidos cada vez que lo necesiten, pero el sistema debe ofrecer para ello el recurso más adecuado y eficiente para garantizar la sostenibilidad. Para que el proceso de desburocratización culmine con éxito debe ir acompañado de una gestión adecuada de la demanda por parte de los profesionales sanitarios.

Este documento describe diferentes estrategias para desburocratizar la atención primaria, que incorporan nuevos procedimientos y circuitos tanto desde los propios centros de salud como de coordinación entre los diferentes ámbitos asistenciales del Servicio de Salud.

Objetivos

- Describir el procedimiento y los circuitos de actuación en la gestión de los procesos administrativos más frecuentes en los centros de salud.
- Implementar la consulta de gestión administrativa en los equipos de atención primaria.
- Formar a los profesionales de las unidades de gestión administrativa en los procedimientos burocráticos y circuitos establecidos en los equipos de atención primaria.

Unidad de gestión administrativa

Con la finalidad de mejorar y hacer más eficiente el trabajo en las unidades de admisión de los centros de salud se crearán las unidades de gestión administrativa. Para ello se establecerán agendas administrativas individuales, una para cada profesional de admisión.

Cada administrativo del centro será el referente de un conjunto de profesionales. En su agenda se registrará la actividad administrativa generada a lo largo del día por el personal sanitario de los cupos asignados para que pueda gestionarla.

Todos los trámites que pueda solventar el personal de admisión deberán hacerse desde las unidades de gestión administrativa y no podrán derivarse a otros profesionales del equipo de atención primaria. Si tras la valoración se considera que es necesaria la intervención de un profesional, se citará en la agenda correspondiente.

Las gestiones administrativas solicitadas por los usuarios que no estén reflejadas en la cartera de servicios no deberán citarse con el profesional sanitario, sino que deberán derivarse a las entidades responsables de llevarlas a cabo.

Correo corporativo del centro de salud

Cada centro de salud dispondrá de un correo corporativo que se usará para el intercambio de información con los usuarios a fin de llevar a cabo las gestiones que necesiten. Una vez resuelto el trámite, el administrativo será el encargado de encriptar la información y remitirla al usuario por correo electrónico, si es posible, o por el medio pactado previamente con él.

A lo largo del mes de septiembre 2020 se han llevado a cabo reuniones con los responsables de los equipos de admisión para trabajar la implementación de los protocolos.

Procedimientos

A continuación se describen los procedimientos burocráticos más frecuentes en la consulta de atención primaria.

Informes clínicos

Los profesionales sanitarios solo pueden certificar o justificar los aspectos derivados de un acto asistencial o que estén documentados en la historia clínica, es decir, informes del estado de salud o certificados de salud.

Estos informes son siempre gratuitos y se expiden a petición del usuario o de la persona a quien este haya autorizado. Es legalmente obligatorio expedir determinados informes:

Informes médico-legales

- 1) CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN: hay que avisar al médico responsable del paciente fallecido.
- 2) PARTE DE LESIONES: tiene que cumplimentarlo el profesional sanitario que haya atendido al paciente y la unidad de admisión debe remitirlo al juzgado de guardia.
- 3) INFORME DE MALOS TRATOS: tiene que cumplimentarlo el profesional sanitario que haya atendido a la paciente y la unidad de admisión debe remitirlo al juzgado de guardia.
- 4) DOCUMENTO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS: recoge el derecho de una persona a manifestar instrucciones sobre los cuidados y los tratamientos médicos que quiere recibir en el futuro en caso de que esté en una situación en que no pueda decidir por sí misma o expresar libremente su voluntad. Los centros habilitados para ello pueden gestionar el documento de voluntades anticipadas: puede cumplimentarlo un enfermero, un enfermero gestor de casos o un médico. Para ello hay que dar una cita telefónica para que el usuario contacte con su equipo de referencia.
- 5) SOLICITUD DE COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA: se remite a la unidad de admisión citándola en la agenda administrativa. El administrativo responsable de la agenda ha de gestionarla con el médico responsable.
- 6) FACTURACIÓN A TERCEROS: accidentes laborales; entidades colaboradoras (ISFAS, MUFACE, MUGEJU); compañías aseguradoras (accidentes deportivos, escolares, de trabajo, de tráfico, tarjeta sanitaria europea...), y personas sin derecho a asistencia con obligación de pago. La unidad de admisión ha de cumplimentar el impreso correspondiente para que el profesional que ha prestado la asistencia lo firme (enfermero / médico de familia).
- 7) INFORME DE MORDEDURAS: tiene que cumplimentarlo el profesional sanitario que haya atendido al paciente y la unidad de admisión debe remitirlo a la Dirección General de Salud Pública y Participación.
- 8) SOLICITUD DE MATERIAL ORTOPROTÉSICO: si el paciente solicita un informe ortoprotésico, el administrativo ha de recoger la documentación necesaria. El informe debe emitirlo el médico que haya atendido al paciente. Una vez emitido, la unidad de admisión debe enviarlo al usuario por el medio acordado previamente.
- 9) PETICIÓN DE AMBULANCIA DESDE EL CENTRO DE SALUD: la unidad de admisión ha de gestionar solo las ambulancias que hayan sido solicitadas por el propio centro. El administrativo debe encargarse del trámite burocrático que habrá consensuado con el profesional de referencia del usuario (enfermero, médico de familia, enfermero gestor de casos). Si se necesita una ambulancia para una primera visita a una consulta externa, tiene que gestionarse en el centro de salud. Si se trata de visitas sucesivas o exploraciones complementarias derivadas desde el hospital, deben gestionarse en el hospital de referencia.
- 10) INFORME DE SALUD: debe emitirlo el médico de familia. El administrativo ha de recoger la información necesaria: para qué lo necesita el usuario, en qué formato (certificado o no), cuándo debe entregarse, etc. Posteriormente debe gestionarlo con el profesional sanitario responsable del paciente. Finalmente, tiene que encargarse de encriptarlo y enviarlo al usuario por el medio pactado previamente.

Respecto a los informes de salud, es importante tener en cuenta los aspectos siguientes:

- El artículo 22 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora básica de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica establece que «todo paciente o usuario tiene derecho a que se le faciliten los certificados acreditativos de su estado de salud. Estos serán gratuitos cuando así lo establezca una disposición legal o reglamentaria».

No debe consignarse información sobre aptitudes, ausencias y otros motivos. Además, no pueden emitirse informes médicos sobre peritajes (médicos de evaluación de discapacidades) ni certificados para obtener permisos de armas o de conducción de vehículos o de patrón de embarcaciones o bien de otras actividades recreativas, pues no es competencia del médico de familia, ya que debe emitirlos un gabinete médico específico, como se especifica en el apartado «Informes no incluidos en la cartera de servicios».

- Respecto a los informes relacionados con certificados de oposiciones, el artículo 56.1.b) del Texto refundido de la Ley del estatuto básico del empleado público (aprobado por el Real decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre) prevé que uno de los requisitos para participar en el proceso de selección es «poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas». En los casos de empleados del Servicio de Salud, quien lo determina es el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Para otros organismos públicos, los médicos de familia no tienen por qué saber cuál es la capacidad funcional específica para desempeñar las tareas asignadas en los puestos de trabajo convocados por las diferentes administraciones públicas, por lo que no están obligados a expedir estos certificados. Por lo tanto, de acuerdo con la información específica que contenga el expediente médico, los pacientes o usuarios que hayan participado en un proceso de selección convocado por cualquier administración pública tendrían derecho a recibir un certificado médico que acredite cuál es su estado de salud. En el certificado no debe tratarse en ningún caso sobre la capacidad funcional para desempeñar las tareas derivadas del hecho de haber superado el proceso selectivo y de la incorporación posterior a un lugar de trabajo específico; debe evaluarlo —a la vista de dicho certificado médico— la unidad o el órgano administrativo que la Administración determine (véase el anexo 1).

En los casos de las entidades privadas que requieran certificados de capacitación para presentarse a determinadas pruebas o ejercer una actividad determinada se aplica el mismo criterio.

- 11) INFORME PARA LA EXENCIÓN DEL USO DE MASCARILLA: tal como se explica en el web de la Consejería de Salud y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares, son excepcionales los casos en que está justificada la exención del uso de mascarilla. A las personas a quienes se haya concedido se les recomienda mantenerse en aislamiento a fin de no exponerse al contagio, pues son vulnerables. Estas personas pueden utilizar la declaración del estado de salud —se puede descargar directamente desde el web de la Consejería—, que sirve para hacer constar que cumplen alguna de las condiciones previstas y que se comprometen a no acudir a reuniones o lugares donde confluyan personas que no sean convivientes suyas. Toda persona que cumplimente y firme esta declaración se hace responsable de las consecuencias que se deriven de no cumplir las medidas de seguridad o de haber declarado una información inexacta sobre su estado de salud. Para obtener más información sobre este supuesto, todo usuario puede llamar al Servicio a Atención al Usuario (971 175 617) en el horario de 9.00 a 14.00, de lunes a viernes.

- 12) INFORME DE DEPENDENCIA: hay que citar al paciente a la consulta de enfermería.
- 13) INFORME CLÍNICO PARA INGRESAR EN UN CENTRO SOCIOSANITARIO: hay que citar al paciente a la consulta de medicina de familia.

Informes no incluidos en la cartera de servicios

A menudo se solicitan ciertos informes en las consultas de atención primaria cuya emisión no es competencia de los médicos de familia: nos referimos a los informes para peritajes, hipotecas, seguros privados, viajes particulares, reformas, etc.

En la tabla siguiente se recogen los tipos de informes a que nos referimos y el recurso al que debe dirigirse el usuario (véanse los anexos 2 y 3).

Tipo de informe	Recurso
Peritaje	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Colegio Oficial de Médicos de las Islas Baleares: Paseo de Mallorca, 42. Palma Tel.: 971 722 200 Web: www.comib.com/peritos-médicos
Evaluación de la aptitud, la capacidad o el riesgo para hacer actividades deportivas	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Servicio médico de la federación deportiva correspondiente. ▫ Servicio de Medicina Deportiva del Consejo de Mallorca: C/ del General Riera, 111. Palma Tel.: 971 173 648 C/e: medesport@conselldemallorca.net
Evaluación de la aptitud, la capacidad o el riesgo para hacer actividades laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Servicio médico de la empresa. ▫ Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
Evaluación de la aptitud, la capacidad o el riesgo para hacer actividades recreativas	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Permiso de armas: centro acreditado por la Dirección General de la Guardia Civil. ▫ Permiso de conducir: centro acreditado por la Dirección General de Tráfico. ▫ Otros certificados de aptitud, como patrón de embarcación de recreo; patrón de yate; animales potencialmente peligrosos; operador de grúas; piloto de drones; vigilante de seguridad, etc.: centro de certificados médicos.
Justificante de ausencia escolar	<p>En el párrafo K del documento Tractament de la salut als centres educatius, de 2019, de la Consejería de Educación, Universidad e Investigación del Gobierno de las Islas Baleares, se establece que es responsabilidad de los padres o de los tutores legales firmar un justificante cuando un alumno no pueda acudir al centro educativo o desarrollar una actividad por algún problema de salud (véanse el anexo 2 y la web www.caib.es/sites/diversitat/ca/tractament_de_la_salut_als_centres_educatius_0).</p>
Justificante de asistencia a la consulta (incluye el SOIB)	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Los expide la unidad de admisión según los datos que figuran en el registro de admisión del centro de salud. ▫ No se expide ningún justificante si no hay una visita registrada en el e-SIAP. ▫ No debe derivarse al usuario a otro profesional del centro para que expida justificantes de asistencia. ▫ No se expiden sistemáticamente justificantes de supuestas enfermedades a posteriori. Frases como «el paciente refiere que estuvo enfermo» no deberían servir en ninguna administración, pues el médico no tiene funciones notariales que puedan dar validez a la afirmación del paciente.

Certificado de fe de vida

- Hay que remitir al usuario al Registro Civil para que lo solicite.
- Si no le es posible, la unidad de admisión debe emitir un certificado, que tiene que firmar el médico responsable del paciente antes de entregárselo (véase el anexo 3). En este caso, el administrativo debe hacer llegar el certificado al paciente por el medio acordado previamente.

Informes de servicios de prevención de riesgos laborales

En muchas ocasiones los pacientes acuden a la consulta de atención primaria para que les revisen los informes emitidos por el servicio de prevención de riesgos laborales o la mutua respectivos (revisiones laborales o gestiones acerca de procesos de incapacidad laboral). Los servicios de prevención de riesgos laborales son los responsables de trasladar al paciente la información sobre las intervenciones que han llevado a cabo.

Si el paciente necesita contactar con su médico de familia a causa de ciertas gestiones relacionadas con el servicio de prevención de riesgos laborales, el administrativo ha de recoger toda la información que el paciente aporte, citarlo en la agenda administrativa y contactar con el médico responsable generando una consulta administrativa en la agenda del médico, quien se encargará de la gestión oportuna. Si se requiere remitir algún informe al paciente, una vez generado el administrativo debe encargarse de enviárselo por el medio acordado previamente.

Recetas

Si un usuario pide cita por algún problema relacionado con el sistema de receta electrónica o los medicamentos prescritos, hay que preguntarle cuál es el problema y citarlo en la consulta de farmacia de atención primaria, en la de enfermería o en la de medicina de familia según la necesidad del paciente.

1) Renovación de la receta:

- Si el usuario quiere renovar recetas o el visado, hay que recoger esta necesidad y detallarla en el campo «Notas» para que el médico responsable del paciente lo gestione.
- Por su parte, el equipo de enfermería debe encargarse de prescribir la renovación de pañales y apósitos para curas.

2) Cita para la consulta de farmacia de atención primaria:

- Desabastecimiento de medicamentos: cuando el paciente no encuentra un medicamento que tiene en su tarjeta sanitaria después de haber acudido a distintas farmacias.
- Dudas sobre cómo tomar la medicación: «No recuerdo qué me ha dicho el médico», «Nadie me lo ha explicado y no sé cómo tomarlo...».
- Efectos secundarios de medicamentos: «He tomado el medicamento y tengo [por ejemplo] picores, diarrea, dolor de cabeza, vértigo, ronchas en la piel...».
- Todas las llamadas de las farmacias: «Quiero hablar con el médico...».

En el anexo 4 se muestran los datos de los farmacéuticos de referencia de cada sector sanitario.

Gestiones administrativas derivadas desde un hospital

Ya está operativa la figura del gestor hospitalario administrativo. Se trata de un enlace con el hospital para resolver todas las cuestiones burocráticas generadas en dicho nivel asistencial y que deberían haber sido resueltas en el propio hospital (recetas, interconsultas, listas de espera, exploraciones complementarias, etc.). Las gestiones que lleguen al centro de salud derivadas desde un hospital tienen que recogerse en la unidad de admisión, desde donde debe contactarse con su homólogo hospitalario por la vía establecida para intentar solucionarlas. En el anexo 5 se muestran los datos de los gestores administrativos de referencia de cada hospital. En el caso de las listas de espera hospitalarias, el paciente debe contactar con el servicio de citas del hospital de referencia.

Recetas

Hospitales públicos:

- Cada profesional es responsable de prescribir y firmar las recetas que genera. Si acude algún paciente al centro de salud a causa de una receta derivada desde un hospital público (servicio de urgencias, consultas externas) hay que contactar con el gestor administrativo del hospital en cuestión para que asuma su gestión.
- Si la consulta está relacionada con problemas de efectos secundarios, dudas sobre cómo tomar el medicamento o desabastecimientos, se puede citar en la agenda de farmacia de atención primaria.

Hospitales privados:

- El Servicio de Salud no tiene obligación de prescribir medicación derivada de la sanidad privada. Si el profesional sanitario responsable del paciente acceda a prescribirla, el usuario tiene que aportar informes que lo justifiquen. El médico que haga la prescripción debe ajustarla a su criterio clínico, pues es el responsable último de todo lo que se derive de dicha prescripción.
- La solicitud de financiación de medicación de la sanidad privada nunca constituye una urgencia. Debe citarse en la consulta administrativa del médico responsable y el administrativo tiene que solicitar la documentación que justifique tal prescripción. Además, ha de explicar al usuario que no es obligación del Sistema Nacional de Salud cubrir las prescripciones generadas en la sanidad privada.

Ambulancias

- Si un usuario necesita una ambulancia para acudir a una consulta externa o a otro recurso hospitalario solicitado por un médico del hospital, es el propio hospital quien debe gestionar el desplazamiento. Si no se ha cursado la solicitud, hay que contactar con el gestor administrativo del hospital para que la gestione, excepto en los casos en que se trate de una primera visita.
- Solamente deben tramitarse desde el centro de salud las peticiones generadas por los profesionales del equipo de atención primaria.

Analíticas

- Los técnicos de cuidados auxiliares de enfermería del centro de salud tienen acceso al sistema de información de los hospitales de referencia para poder consultar e imprimir las analíticas generadas por medio de las consultas telefónicas o telemáticas del hospital.

- Si un paciente tiene que acudir al centro de salud para que le extraigan sangre o para llevar muestras para analíticas, el técnico de cuidados auxiliares de enfermería ha de gestionar la petición.
- Las gestiones para las analíticas solicitadas desde el hospital deben citarse con el técnico de cuidados auxiliares de enfermería.

Solicitud de exploraciones complementarias

- El hospital debe gestionar las exploraciones complementarias que soliciten sus servicios. Si no se ha hecho de esta manera, el administrativo ha de contactar con el gestor hospitalario para tramitar la petición.
- Si se trata de resultados que deban valorarse en la atención primaria, hay que dar cita con el médico responsable del paciente como consulta telefónica.

Citas en consultas externas (primeras y sucesivas) generadas desde el hospital

- Hay que contactar con el gestor administrativo del hospital.
- En el sector de Migjorn el usuario debe contactar con el servicio de Admisión del hospital a través del teléfono 871 20 20 20, a través de la web (www.hsll.es – gestión de citas) o de forma presencial (Boxes de CCEE de L-V de 8:00 a 20:00).

Incapacidad laboral

- Las bajas de pacientes ingresados deben ser gestionadas desde el hospital.
- En los casos de exploraciones complementarias, cirugía mayor ambulatoria y otros procesos que no requieran ingreso, el hospital hará un justificante. Si alguno de estos procesos se complica o es necesario prolongar los días en que el paciente no puede ir a trabajar, la gestión de la incapacidad transitoria se llevará a cabo en atención primaria, ya que es el que valorará la fecha de alta.

Urgencias hospitalarias

- Las intervenciones que se generen a raíz de una visita al servicio de urgencias del hospital (controles de visitas, citas en consultas externas, etc.) deben resolverse en el propio hospital. Si no se ha hecho de esta manera, la unidad de admisión del centro de salud debe contactar con el gestor hospitalario para que las gestione.
- Si el paciente requiere continuidad asistencial, hay que citarlo en la agenda telefónica del profesional responsable según las necesidades del paciente para que se haga valoración inicial de la situación.

Listas de espera hospitalarias

- El paciente ha de contactar con el servicio de citas del hospital de referencia.
- En el sector de Migjorn el usuario debe contactar con el servicio de Admisión del hospital a través del teléfono 871 20 20 20, a través de la web (www.hsll.es – gestión de citas) o de forma presencial (Boxes de CCEE de L-V de 8:00 a 20:00).

Anexo 1. Informes de salud

Nota para entregar a los usuarios que soliciten informes de salud, si es necesario. Utilice el documento de Microsoft® Word o de LibreOffice Writer para completar el nombre del centro de salud, imprimir la nota y entregarla al usuario.



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

Asunto: nota sobre las solicitudes de informes de salud

Señor/Señora,

Según el artículo 22 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora básica de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, «todo paciente o usuario tiene derecho a que se le faciliten los certificados acreditativos de su estado de salud».

No obstante, su médico de familia no tiene por qué conocer cuál es la capacidad funcional específica necesaria para las tareas de los distintos puestos de trabajo convocados por la Administración o por entidades públicas o privadas. Ni siquiera tiene por qué conocer cuáles son dichas tareas.

La normativa vigente en esta materia establece que es obligatorio expedir certificados médicos sobre el estado de salud de los usuarios obviando la información sobre las aptitudes, las ausencias y otros motivos. Es decir, el médico de familia no puede emitir informes médicos sobre peritajes (evaluación de incapacidades o minusvalías); tampoco puede expedir certificados para obtener un permiso de armas o de conducción de vehículos o embarcaciones (o para otras actividades recreativas) porque no es competencia suya.

En conclusión: si usted desea solicitar un informe de salud para alguno de los asuntos citados en el párrafo anterior debe acudir a un gabinete médico específico, no a su médico de familia.

Atentamente,

La Unidad de Admisión
del Centro de Salud XXXXXX.



Anexo 2. Justificantes de no asistencia al centro educativo

Nota para entregar a los usuarios que soliciten un justificante de no asistencia al centro educativo para un alumno, si es necesario. Utilice el documento de Microsoft® Word o de LibreOffice Writer para completar el nombre del centro de salud, imprimir la nota y entregarla al usuario.



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

Asunto: nota sobre solicitudes de justificantes de no asistencia al centro educativo

Señor/Señora,

Según la legislación vigente (título VII del libro primero del Código civil), las ausencias escolares de los menores de edad solo pueden ser autorizadas o justificadas por su padre, madre o tutor legal, que son quienes ejercen la patria potestad y son los únicos responsables de las acciones, incluso de carácter penal, de sus hijos menores.

En el párrafo K del documento *Tractament de la salut als centres educatius*, de 2019, de la Consejería de Educación, Universidad e Investigación del Gobierno de las Islas Baleares, se establece que es responsabilidad de los padres o de los tutores legales firmar un justificante cuando un alumno no pueda acudir a clase o desarrollar una actividad por algún problema de salud.

Atentamente,

La Unidad de Admisión
del Centro de Salud Xxxxxx

Anexo 3. Certificado sustitutorio del de fe de vida

El certificado que se muestra en esta imagen sirve para suplir el de fe de vida en los casos en que la persona interesada no pueda acudir, por problemas de desplazamiento, al Registro Civil para solicitarlo.

Utilice el documento de Microsoft® Word o de LibreOffice Writer correspondiente para consignar los datos que faltan (en tinta azul) y borre uno de los dos términos de los dobles de género (tinta verde) según corresponda. Suprima también la indicación del lugar donde deben ir las rúbricas y finalmente póngalo todo en tinta negra antes de imprimir el documento, firmarlo y sellarlo.




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

Nombre Apellido1 Apellido2, administrativo | administrativa del Centro de Salud
XXXXXX,

CERTIFICO:

Que el señor | la señora Nombre Apellido1 Apellido2, paciente con dificultades para desplazarse, fue valorado | valorada por última vez el día XX de XXXXXX de 20XX por el equipo de referencia de este Centro de Salud.

Y, para que conste, expido este certificado a petición de la persona interesada con el visto bueno de su médico | médica de familia.

Localidad, XX de XXXXXXXXX de 20XX

Visto bueno
El médico | La médica de familia

(rúbrica) (rúbrica)

Nombre Apellido1 Apellido2

Anexo 4. Farmacéuticos de atención primaria por sectores

Sector Sanitario de Llevant

Nombre y ubicación	Centros de salud adscritos	Datos de contacto
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 Llisès (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 Sanitario de Migjorn

Nombre y ubicación	Centros de salud adscritos	Datos de contacto
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 Sanitario de Tramuntana

Nombre y ubicación	Centros de salud adscritos	Datos de contacto
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
Ángel 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 Sanitario de Ponent

Nombre y ubicación	Centros de salud adscritos	Datos de contacto
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
Bárbara 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

Anexo 5. Gestores administrativos hospitalarios de referencia

Hospital de referencia	Gestor administrativo hospitalario
Hospital de Manacor	Teléfonos: 971 847 024 / 971 847 029 Correo electrónico: atencioalespersones@hmanacor.org
Hospital Universitario Son Espases	Maria Eugènia Martínez Mussons Teléfono: pendiente de actualización Correo electrónico: huse.gestoradministratiuhospitalari@ssib.es Véase el documento Gestor administratiu hospitalari - HUSE
Hospital Universitario Son Llàtzer	Beatriz García Jiménez (Atención al Usuario) Teléfono: 871 20 21 88 – 871 20 23 56 Correo electrónico: bgarcia2@hsl.es
Hospital Comarcal de Inca	Estefanía Reina Álvarez Teléfono: 648 677 064 DEC: 15014 Correo electrónico: estefania.reina@hcin.es Vacaciones: se tramitan desde la Secretaría Médica. Se cita en la agenda desde el centro de salud, donde se dispone de los módulos de visita siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ▫ KAMBUL (gestión de ambulancia): hay que indicar si requiere alguna medida especial (aislamiento, acompañante, silla o camilla). ▫ KVISAD (visado): el gestor administrativo hospitalario avisa al paciente de que puede acudir a la farmacia. ▫ KRELE (receta electrónica): el gestor administrativo hospitalario avisa al paciente de que puede acudir a la farmacia.

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.semfycc.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