

## De los aplausos a las críticas: el trabajo diario en Atención Primaria

22/08/2020



El personal sanitario de Atención Primaria de los centros de salud lleva desde marzo sin parar de trabajar debido a la crisis sanitaria. Sin embargo, el nuevo sistema de citas ha levantado quejas en la ciudadanía. Los pacientes critican las esperas, **primero para pedir cita telefónica al centro de salud, ya que es difícil que cojan el teléfono y, si optan por acudir al centro, tienen que hacer cola a veces en la calle por la distancia de seguridad** y la limitación del aforo. Una vez que tienen la cita, la primera consulta es telefónica y sirve para decidir si es preciso que el paciente acuda al centro, cuándo, dónde y cómo.

Desde los centros de salud aseguran que el ritmo de trabajo no ha bajado y el personal ha comenzado a notar el cansancio acumulado tras meses sin dejar de funcionar. Aparte de las consultas, **tienen la responsabilidad del seguimiento de pacientes sospechosos de padecer COVID-19, su diagnóstico, la detección de sus contactos estrechos y el seguimiento activo de ambos.** Además, en verano los centros de salud cuentan con menos personal por las vacaciones y es que, pese a haber reforzado los centros, los profesionales deben descansar en periodo vacacional, y a las tareas habituales hay que añadir el abordaje de la

pandemia, donde la Atención Primaria se está encargando del gran trabajo que supone una situación de estas características.

El doctor Carlos Botella, Jefe de Zona Básica del Centro de Salud Marina Española explica que todos los centros de salud de la Comunidad Valenciana siguen el mismo protocolo que establece la Conselleria de Sanidad, aunque según el espacio y los medios, **cada centro se organiza de una forma u otra**: "El principal criterio que seguimos es no superar el aforo máximo en la zona de recepción y las salas de espera y **separamos a los pacientes sospechosos de COVID-19 del resto para evitar contagios**".

Respecto a la COVID-19, el seguimiento de los pacientes con síntomas sospechosos de coronavirus lo realiza en Marina Española un médico y un enfermero, que atienden unas 80 citas telefónicas al día. También se encargan del seguimiento a las personas que han tenido contacto con ellos. En este sentido el coordinador del centro resalta la importancia que tiene realizar correctamente el aislamiento en el domicilio durante el periodo que indique el médico dependiendo de cada caso.

Otro cambio en la forma de trabajo del centro de salud es el de las Urgencias, ya que un médico está destinado a atender las patologías respiratorias por si pueden ser coronavirus. Por su parte, los Médicos de Familia atienden de media 40 citas diarias: "Hay un porcentaje aceptable de problemas que se pueden solucionar por teléfono", explica Carlos Botella. También comenta que, si lo estiman necesario, **piden al paciente que vaya al centro para valorar y realizar un diagnóstico de su dolencia**.

### Cita telefónica

Coger cita por teléfono está siendo el mayor problema para los centros de salud. Muchas personas emiten quejas por la dificultad de contactar para pedir cita. En Marina Española **hay seis líneas telefónicas y desde la Conselleria de Sanidad reforzarán con otras tres líneas y más personal administrativo**.

El doctor Botella insiste en que, si por teléfono no se

puede obtener cita es porque están todas las líneas ocupadas, y siempre se puede acudir al propio centro para pedirla: "En el mostrador de recepción **se le atenderá en seguida y se le dará una cita**. También pueden pedirla con la aplicación de la Conselleria, GVA+Salut".

### Pacientes con otras patologías

Aparte del trabajo con los pacientes con síntomas de COVID-19, los médicos y enfermeros están retomando las consultas de revisión de patologías crónicas: "**Se retrasaron las consultas de Atención Primaria y Especializada y volver a retomarlas supone un gran esfuerzo**", explica Carlos Botella. También indica que "en este momento los profesionales debemos tener muy claro lo que es prioritario y debe ser atendido en el momento, y lo que puede esperar uno o dos meses".

En agosto el centro de Salud Marina Española **cuenta con 10 médicos y ven necesario reforzar el personal**. Son conscientes de que el número de contagios está volviendo a subir y para los próximos meses deben estar preparados porque además tendrán que lidiar con pacientes con resfriados o gripes que **son difíciles de diferenciar por la similitud de los síntomas**.

### Trabajo en los geriátricos y a domicilio

Los centros de salud también se encargan de coordinar la atención de los casos sospechosos de COVID-19 que puedan aparecer en los geriátricos. Además, ha aumentado la atención a domicilio por parte de médicos y enfermeros para evitar el desplazamiento de pacientes de riesgo al centro de salud y así protegerlos de un posible contagio.

El centro de salud Marina Española recibe "como todos", quejas de usuarios disgustados porque no les atienden como quieren: "Nos parece bien que se quejen pero siempre desde el respeto", comenta el doctor Botella. Por otro lado, pide a la gente **más paciencia y comprensión** porque "el personal de los centros de salud está realizando mucho trabajo que no se ve y adaptándose constantemente a la situación. Intentamos mejorar pero **necesitamos que la población entienda la dificultad a la que nos enfrentamos**", concluye.