

¿Mató la COVID a la estrella de la Microgestión?

Rafael Jiménez Alés

Consultorio La Roda de Andalucía



18º **congreso**
actualización
pediatría 2022

fPS
Fundación Pediatría y Salud



AEPA
Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria



Conflicto de interés circunstancias:



- Cupo actual: 650
- Sin enfermera pediátrica
- Jefes con S. de Münchhausen laboral
- Grupo Coordinación con servicios sociales y centros educativos.
- Miembro comisión absentismo



Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo



Cronología del Estado de Alarma



WWW.LAMONCLOA.GOB.ES

Justificación

- Sin tiempo en la consulta para las cosas importantes.
- Ninguneados en la atención primaria
- Optimizar el tiempo
- Cada palo aguante su vela



Algunos problemas de partida

- Bimbelización
- Indefensión aprendida
- Síndrome de Estocolmo laboral
- Síndrome de Münchhausen laboral



Nuevo término en Salud Pública: bimbelización

abril 3, 2009 a 9:40 am · Filed under [Gestopedia](#)

Dícese del proceso de adquisición de habilidades socio-emocionales en los profesionales del gremio `salud` para el buen hacer cotidiano y el manejo de asperezas en su ámbito de actuación.



Jorge Marcos

Nota:

dicho término aún no es reconocido por la Real Academia Española de la Lengua, pero todo se andará.



<https://dialoblogs.wordpress.com/2009/04/03/bimbelizacion/>

Concepto

- Es una forma de enfrentar los problemas no clínicos de la consulta, que la interfieren, impidiendo atender a quien más nos necesita
- Deberían resolverlos las administraciones
- No hay normas que los regulen.



No es....



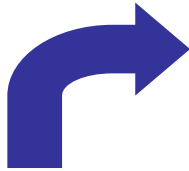
Sí es....

Proactividad

Honestidad

Optimismo

**INTELIGENCIA
EMOCIONAL**



Asertividad

Falacia de control

Cociente de frustración: Logros / Expectativas



No busca...

Persuadir

Imponer

Solucionar problemas empresa



Solucionar problemas Centro

Efectos sinérgicos

Amigos / Enemigos



Sí busca...

Desempeño

Responsabilizar

Eficiencia

Autoestima



Hacerse valer

Condiciones laborales

Respeto



Miedos y fantasmas

- Es complicado
- Hay que estar hecho de cierta pasta
- ¡¡¡¡¡Sólo no puedo hacer nada!!!!
- ¡Tenemos que ponernos de acuerdo!

¿Cómo?

- Sentido común
- Buena praxis
- Siguiendo el código deontológico
- Siguiendo principios éticos
- Respetando la legalidad



Habilidades

- Proactividad
- Asertividad
- Inteligencia emocional
 - Falacia de control
 - Por exceso
 - Por defecto
 - Adecuar expectativas para atenuar el cociente de frustración:
 - Del usuario
 - Del profesional
- Creatividad



Reglas fundamentales

- Utiliza **todo** para avanzar. Traza si es necesario, nuevos caminos.
- **Cuídate** a ti primero para después cuidar a los demás. Si te rompes ¿Quién los cuidará?
- No te **lastimes** ni lastimes a los demás.



Algunos principios

- Busque, compare y si no le gusta, cámbiese de médico
- Todo lo que no está sujeto a norma, lo interpreto a mi convenio
- Ninguna norma puede contravenir la legislación.
- Si algo me chirría, digo no y luego busco normativa



Priorizando

- **Primero:** el nivel primario (el que más manda)
- **Segundo:** el nivel secundario (a la orden del primario)
- **Tercero:** el nivel terciario (el que menos manda, pero más cree mandar si le dejan)



Tres mandamientos

- Aquí mando yo.
- En caso de duda mando yo.
- Si alguien tiene que mandar, yo soy el mandamás.





CARGA BUROCRÁTICA

CARGA ASISTENCIAL

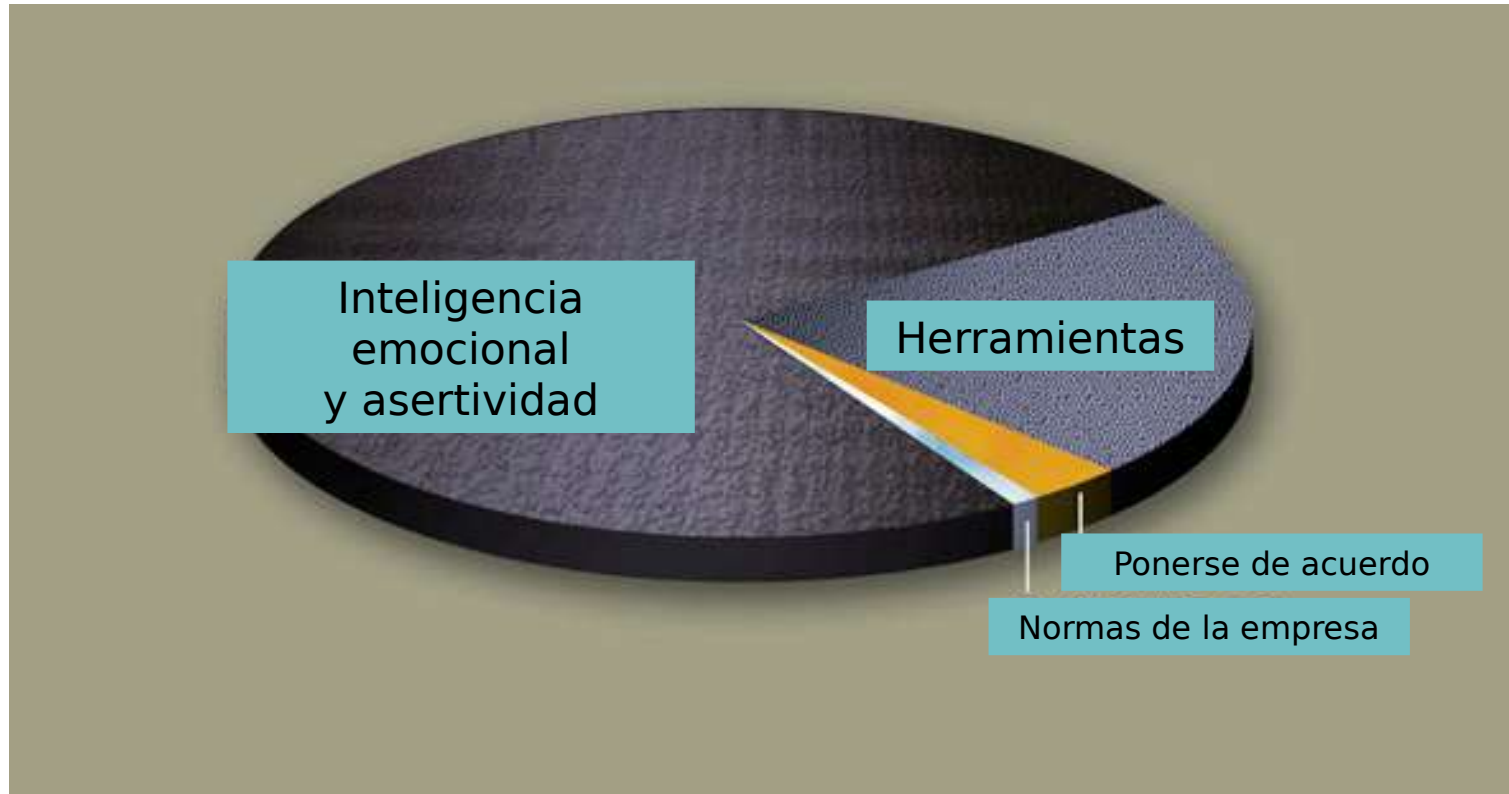
YO
Asertivo
Proactivo
Creativo

LOS OTROS

LOS JEFES



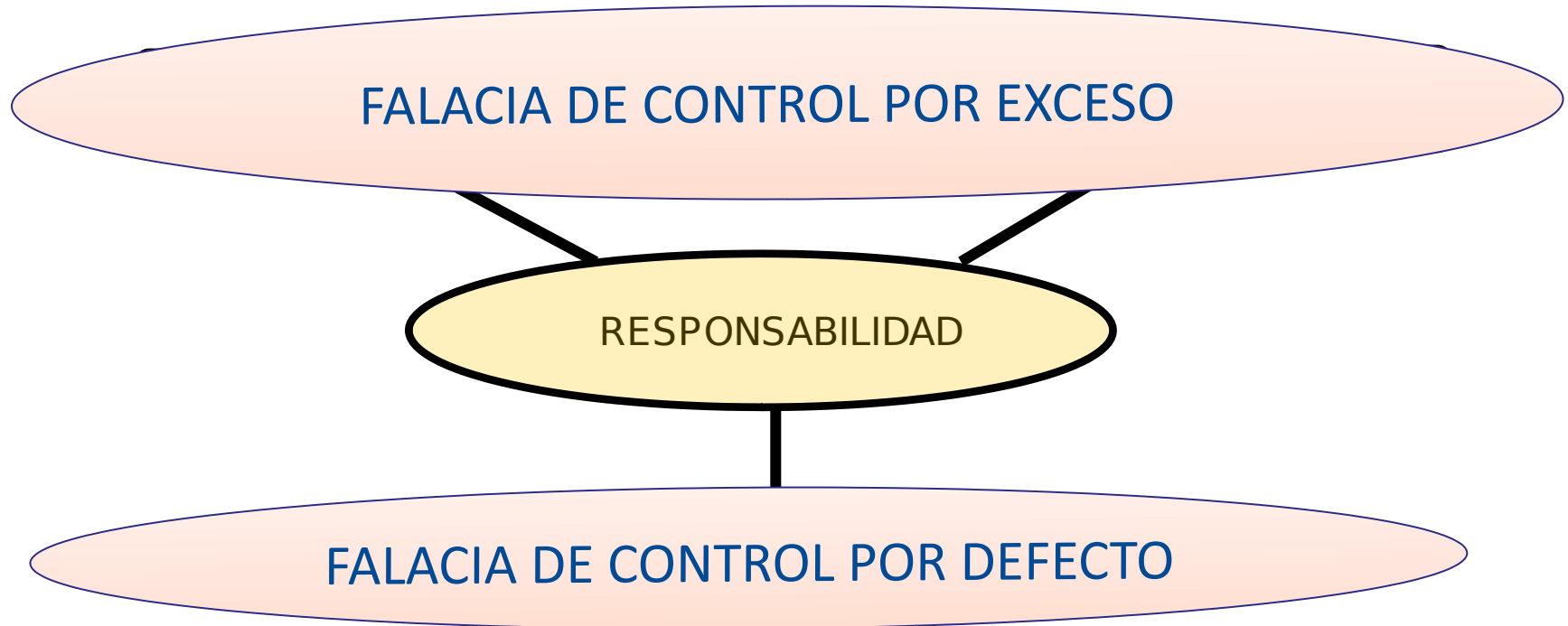
El universo y la microgestión



"El universo no fue hecho a medida del hombre; tampoco le es hostil: es indiferente."

Carl Sagan

La Falacia de control



Falacia de control por defecto

- ¿Soy responsable de tener mi consulta masificada? SI
- ¿Soy responsable de que los pacientes usen mal mi consulta? SI



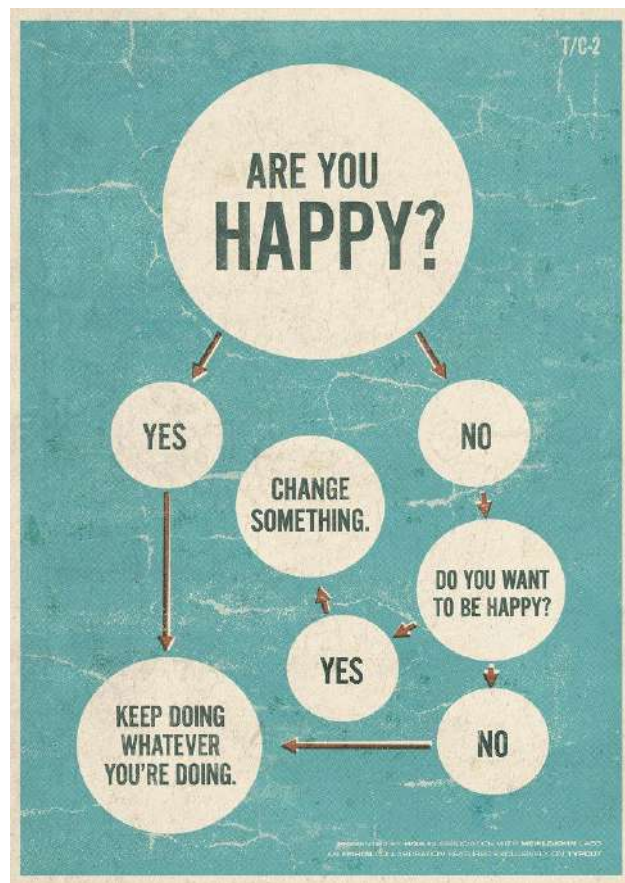
¿Cariño puedo...?



 No

FRUSTRACIÓN

Porque a veces es mejor pedir perdón que permiso

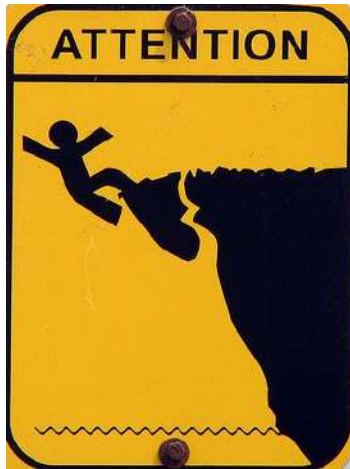


¿Qué es la asertividad?

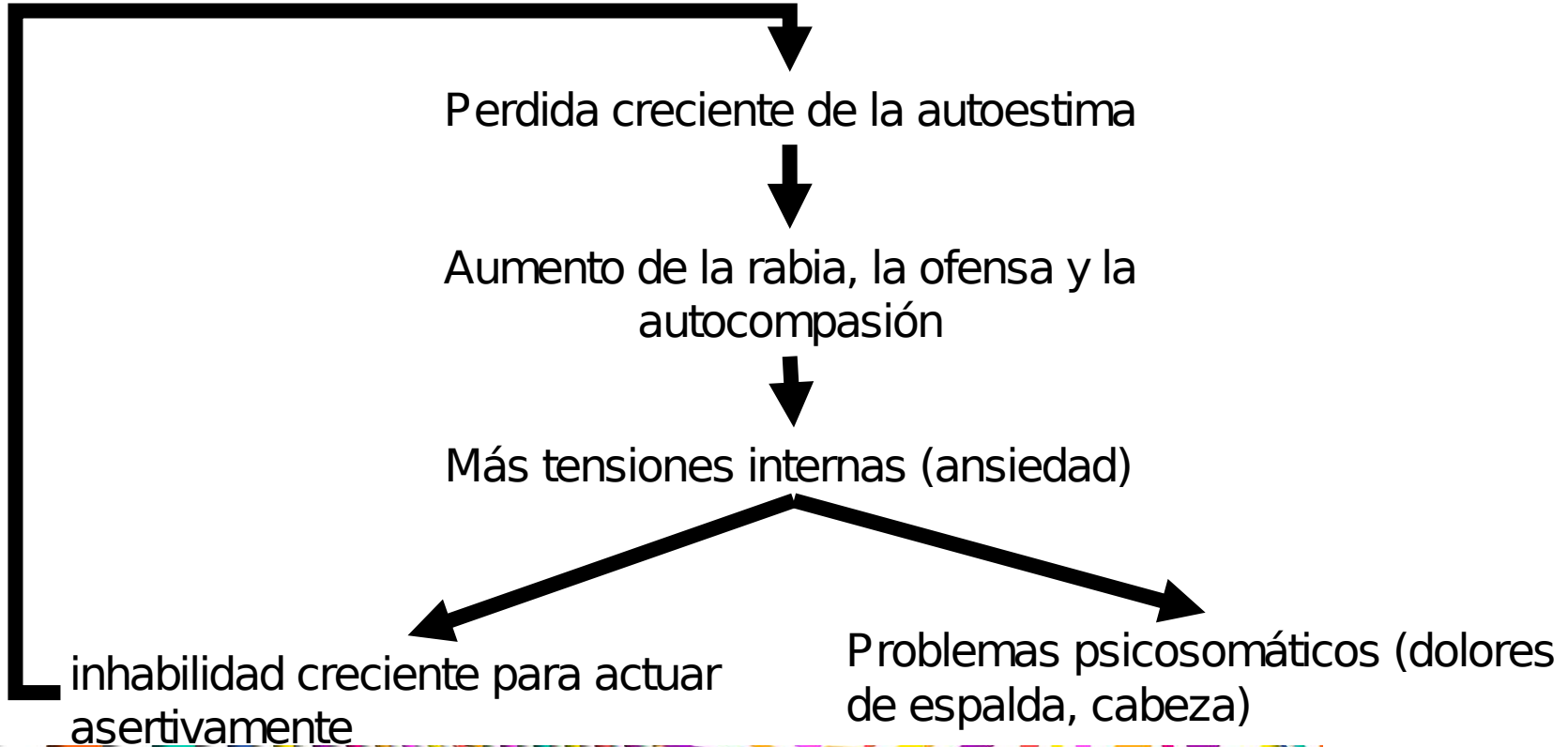
- Capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás. La persona asertiva conoce sus propios derechos y los defiende, respeta a los demás, por lo que no piensa ganar en una disputa o conflicto sino que busca de forma positiva los acuerdos



Las personas poco asertivas suelen ver lesionados sus derechos o lesionar involuntariamente los de los demás



Efectos de la no asertividad



Tipos de comportamiento

- **Asertivos**

- Esa es mi opinión, eso es lo que pienso, así es como me siento.



- **No asertivos:**

- **Pasivos**

- Lo que tu digas, como quieras

- **Agresivos**

- No me importa lo que pienses, esto es lo que se va a hacer.



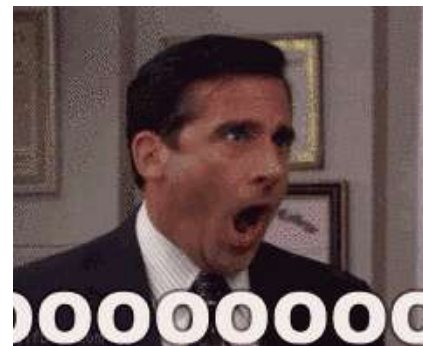
¿Entonces?

- Pues cuando quieras expresarte, hazlo.
- No tengas miedo a expresar tus sentimientos, tus puntos de vista, tus ideas,...
- Eso si, puede que los otros no estén de acuerdo contigo...



Beneficios de Decir NO

- Enseña a pensar por uno mismo
- **Cauce para aceptar y expresar sentimientos**
- Sentir confianza, imagen positiva de sí mismo
- **Capacidad para verbalizar lo que se siente**
- Respeto a uno mismo
- **Ayuda a mantener decisiones**
- Causa satisfacción y autonomía



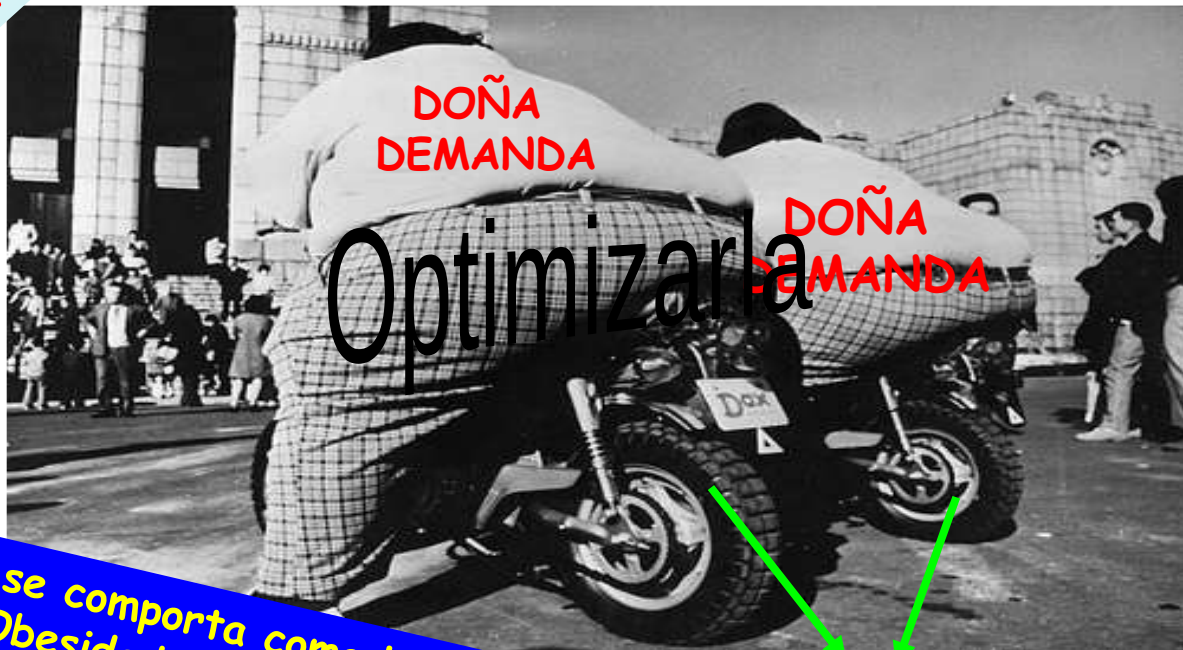
Técnicas para decir

NO

- 1.Sencillamente di NO
- 2.Di lo que piensas
- 3.Habla de ti
- 4.Emplea el disco rayado
- 5.Puede ser...
- 6.Reconoce tus errores
- 7.Pregunta una y otra vez
- 8.Haz concesiones
- 9.Da excusas
- 10.Hazte el despistado
- 11.Cambia de tema
- 12.Propón alternativas
- 13.Dale largas
- 14.Lárgate
- 15.Tómalo con humor
- 16.Alaba al otro
- 17.Ponte una señal
- 18.Evade la cuestión
- 19.Haz de espejo
- 20.Lanza un reto
- 21.Enfréntate

GESTION DE LA DEMANDA

Levanta pasiones en las tertulias



La demanda se comporta como la
Obesidad

PROFESIONAL



Las '4Ps' de la Demanda



EL FACTOR USUARIO: EL ABUSUARIO



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA - Vigésima segunda edición

Conjugar **abusar.**

(De *abuso*).

1. *intr.* Usar mal, excesiva, injusta, impropia o indebidamente de algo o de alguien. *Abusaba DE su autoridad.*

2. *intr.* Hacer objeto de trato deshonesto a una persona de menor experiencia, fuerza o poder. *Abusó DE un menor.*

3. *prnl.* *Guat.* **espabilarse** (|| avivar y ejercitar el entendimiento de alguien).

Real Academia Española © Todos los derechos reservados

EL FACTOR USUARIO O EL ABUSUARIO



¿Tarifa Plana?



EL FACTOR PROFESIONAL: LA MISIÓN



medicinas y servicios sanitarios...

...usa sólo lo que necesitas.

Las nuevas unidades y los servicios sanitarios de Talavera ofrecen tratamientos. Ahora es el turno de otros con perfiles especiales.

- Atención de salud integral mediante unidades sanitarias con flexibilidad.
- Atención farmacéutica de primer nivel.
- Atención de diagnóstico por imagen.
- Atención de diagnóstico por imagen.
- Atención de diagnóstico por imagen.

Si las unidades, tenemos todas.

DESAMOR
EXAMEN
RESFRIADO

ANTIDEPRESIVOS
ANSIOLÍTICOS
ANTIBIÓTICOS

**Es la vida,
NO UNA ENFERMEDAD**

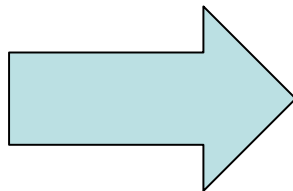
No medicalices cualquier situación

SEES Servicio Extremeno de Salud

Consejería de Salud y Política Social

GOBIERNO DE EXTREMADURA

Pediatra-dependencia



Pediatra-Dependencia



Pensamiento

Tenemos que ponernos de acuerdo todos los compañeros para...

Yo sólo no puedo hacer nada

Mis compañeros no me ayudan

Los demás no lo hacen

Esto no hay quien lo cambie

Vuelven una y otra vez

No sirve para nada



Palabra



El Pediatra. ¡Uno más en la familia!

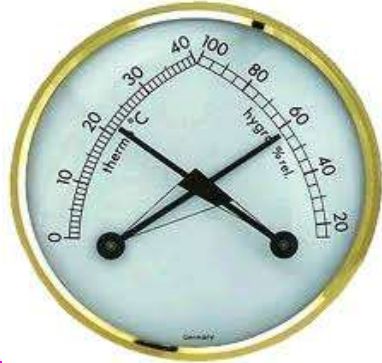
#NoSinMiPediatra



#NoSinPediatra



Obra



Omisión



Pediatría para usuarios

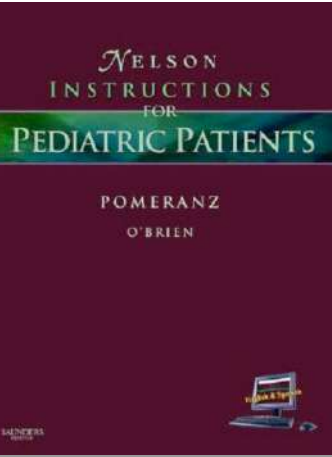
Todo lo que tu Pediatra no tiene tiempo de explicarte en la consulta

☰ Menú

Manual del perfecto usuario de la sanidad pública II. La cita en el centro de salud

Publicado el 3 mayo.2010 por alesmismo

Voy a intentar resumir lo básico (podría escribirse un tratado) sobre cuándo, cómo y porqué hay que acudir a un centro sanitario.

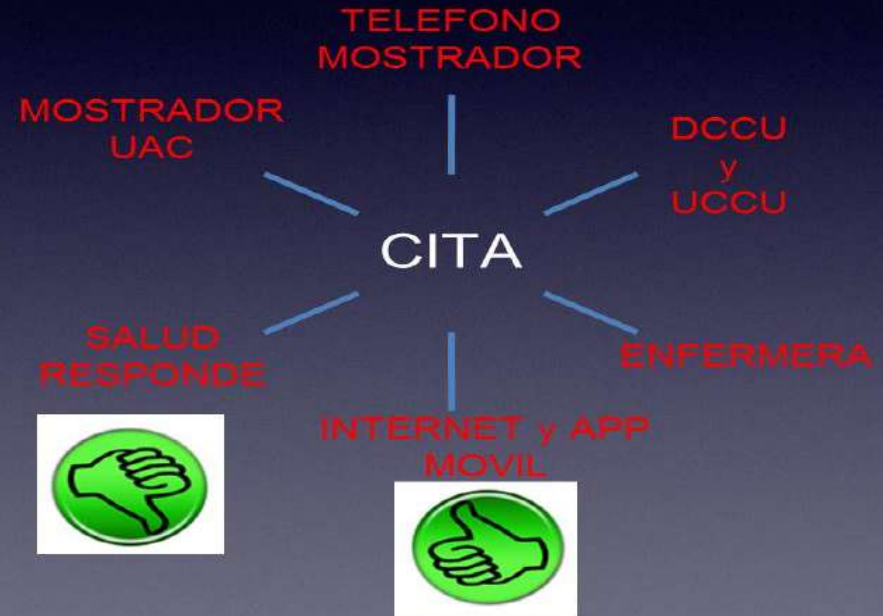


from Nemours

LA ORGANIZACIÓN IMPUESTA

Accesibilidad

DEMORA CERO





Pasos para realizar la solicitud

- 1** **Introducción Datos**
- 2** Selección Cita
- 3** Generación Justificante

Los campos obligatorios aparecen marcados con un asterisco (*)

Datos del/de la Paciente

Introduce el C.I.P. y la fecha de nacimiento

C.I.P. (*) ¿Que es el C.I.P.?

Fecha nacimiento (*) (dd/mm/yyyy)

¿Para qué profesional quieres pedir cita?

Elección de profesional (*)

- Medicina de Familia/Pediatría
- Enfermería
- Cita simultánea Medicina de Familia/Pediatría y Enfermería



- 1** Introducir DATOS
- 2** Seleccionar CITA
- 3** Confirmación de CITA

Datos del/de la Paciente

Consultando datos para **María**

Cambiar de usuario



¿Para qué profesional quieres pedir cita?

- Medicina de Familia/Pediatría
- Enfermería
- Cita simultánea Medicina de Familia/Pediatría y Enfermería

Continuar



SISTEMA AUTOMÁTICO DE CITA PREVIA

Para mejorar el acceso telefónico al Centro de Salud se ha puesto en marcha un sistema automático de cita previa. Este sistema permite tramitar una cita con su médico o enfermera **cualquier día de la semana, incluso sábados y domingos, y a cualquier hora.**

Para su tranquilidad debe saber que si usted tiene dificultad para conseguir entenderse, y realiza la llamada dentro del horario de funcionamiento del centro, después de una serie de intentos fallidos, **le atenderá un operador.**

Cuando llame a su Centro de Salud en lugar de una persona le responderá un contestador automático que le ofrecerá la posibilidad de elegir una cita; para conseguirla deberá responder de forma verbal o pulsando la tecla que le indique el sistema automático en cada paso del diálogo:



Castilla y León

¿Quién debería controlar el acceso?



Mostrador

Médico-Enfermera





¿QUIENES SOMOS?



PROFESIONALES DE ESTE EQUIPO

Conocer sus componentes

Presentarse al personal nuevo

Explicar nuestra Metodología de Trabajo

Mostrar empatía

Apoyar decisiones y luego corregir y negociar

Darles nociones básicas de Física Cuántica

LOS SIN CITA: ¡ VENGO DE URGENCIAS! ¡ BIS-BIS !

Cita no demorable



Consulta breve no demorable

Limitar la accesibilidad a la población no controla del todo la demanda e incrementa la vía de urgencias ????

Adroher Muñoz M et al. Rev Pediatr Aten Primaria. 2005;7:193-202

Rodriguez Alcantara F. Aten Primaria 1998;22(10):655-660

$$50+20=70$$

$$30+25=55$$

$$20+30=50$$

$$0+40=40$$



¡Cuidado con los eufemismos! Agravan el horror que se supone deben disfrazar.

Emil Michel Cioran. Escritor y filósofo de origen Rumano (1911-1995)



Al pan, pan y al “sin cita”, “sin cita”



CITACION EN CONSULTAS DE
PEDIATRIA DE ATENCION PRIMARIA

Atención indemorable

Estimado Sr./Sra.:

Acabamos de registrarle en la agenda médica de hoy, pese a que no hay hueco libre, porque usted nos ha indicado que su necesidad es indemorable. Sin embargo, tenga en cuenta que usted no tiene cita.

Recibir atención sin cita es admisible únicamente para tratar problemas agudos de salud, no para solicitar recetas o informes médicos, ni para consultar problemas leves que puedan esperar a una cita ordinaria.

El profesional sanitario valorará su estado y decidirá si su necesidad requiere atención indemorable. Por favor, espere a que le llame en la sala indicada.



PNT_CCPAP_V.2.1

Fecha publicación: 05/06/2018

FECHA	REALIZADO:	APROBADO:	REVISADO:
	5/10/13	2015	3-4-2018
NOMBRE	Rafael Jiménez Ales Francisco Javier Navarro Quesada	Ana Martínez Rubio	Rafael Jiménez Alés
CARGO	Vicopresidente Apap- Andalucía Vocal Cordoba Apap- Andalucía	Presidenta Apap-Andalucía	GT Gestión de la Consulta AndAPap
FIRMA			
Lugar de archivo http://www.pediatrasandalucia.org/Pdfs/pce.pdf			Responsable del archivo R. Jiménez Ales F J Navarro Quesada

Familia que se presenta en el centro y solicita cita cuando no quedan para el día



Ofertar la primera cita disponible (mañana...)



Familia que **MEDIANTE LLAMADA TELEFONICA** solicita cita cuando no quedan **IMPRESINDIBLE para el día** QUE EL MENOR ESTE PRESENTE



TICKET DE INFORMACION PACIENTES SIN CITA

INFORMACION MOTIVOS CONSULTA URGENTE

1. NO TIENE CITA.
2. Cualquier usuario con cita tiene preferencia.
3. Debe guardar turno junto con el resto de pacientes “SIN CITA”, si los hubiere.
4. Debe comunicar al mostrador cualquier cambio de su estado.
5. La consulta en la que “a priori” debe esperar.
6. La incertidumbre acerca de la hora a la que será atendido.



Cuando dejen pasar a quien no tiene cita

INFORMACION PARA PACIENTES SIN CITA

Le informamos que su Pediatra no tiene cita para el día de hoy. Si usted no puede esperar a una cita ordinaria debe saber lo siguiente:

1. Aguarde en la sala de espera a que sean atendidos todas las personas citadas y pregunte si hay alguien en su misma situación (“SIN CITA”).
2. Podrá pasar guardando el turno de las personas que no tienen cita.
3. Observe a su hijo o hija y llámenos de inmediato si presenta alguno de los siguientes síntomas que precisan de atención “URGENTE”:

En cualquier otro caso sepa que las personas citadas aguardan a ser atendidas desde el momento en el que solicitaron su cita, bien por teléfono, bien a través de internet, bien personándose en el mostrador del centro.



MOTIVOS QUE JUSTIFICAN UNA CONSULTA URGENTE CON EL PEDIATRA

- Niños menores de 3 meses con fiebre (temperatura rectal mayor de 38,5°C).
- Niños con temperatura por encima de 41°C.
- Niños con fiebre elevada y un estado general muy afectado (el niño está más postrado de lo que sería explicable por la fiebre, y no mejora al tratarle ésta).
- Niños con fiebre que, además, comienzan a presentar por el cuerpo unas pequeñas manchas rojas que no desaparecen al estirar la piel a su alrededor (petequias).
- Vómitos frecuentes (“todo lo que toma”) que no ceden en 6 u 8 horas en el niño menor de 3 meses, o en 24 horas en los más mayorcitos.
- Diarrea abundante acompañada de vómitos en el niño menor de 1 año.
- Pérdidas de conocimiento con o sin movimientos anormales de tipo convulsivo.
- Atragantamientos que dificulten la respiración del niño.
- Caídas o golpes en la cabeza que provoquen pérdida de conciencia.
- Hemorragia abundante. Si es masiva comprima la zona de sangrado y solicite ayuda urgente.

En las demás circunstancias le rogamos solicite cita normal o emplee los servicios de consulta telefónica o vía E-mail. Su colaboración posibilitará que atendamos a su hij@ en las mejores condiciones cuando lo requiera.

PROBLEMAS EN EL RECIEN NACIDO. MOTIVOS DE CONSULTA INMEDIATA

- Llanto: si llora más de lo habitual y de forma diferente, y no se calma con las medidas habituales, o cuando el llanto es quejumbroso.
- Vitalidad: si está muy decaído o adormilado y le cuesta despertar, y la piel presenta una tonalidad pálido-amarilla.
- Dificultad para respirar: si le cuesta trabajo respirar, si se queja al acabar cada espiración o si respira más deprisa será necesario consultar de forma inmediata con el médico.
- Cambios de color: si el cuerpo del bebé se pone azulado, sobre todo los labios, o adquiere un color grisáceo (será necesario consultar de forma inmediata).
- Puntos o manchas rojas en la piel: si aparecen puntos o pequeñas manchas de color rojo oscuro que antes no estaban.
- Alimentación: Si se fatiga, si suda al realizar las tomas o cuando tiene vómitos a chorro en varias tomas.
- Fiebre: cuando la temperatura corporal es superior a 38° , o cuando presenta hipotermia (disminución de calor corporal) menor de 35.5° .
- Movimientos rítmicos y pérdida de conciencia (convulsiones): los temblores en las extremidades y en la barbilla son naturales, y desaparecen al cogerlas. Si se pone rígido o con la mirada perdida, o se queda sin fuerza, puede tratarse de una convulsión y debemos acudir al servicio de salud más próximo.

En las demás circunstancias le rogamos solicite cita normal o emplee los servicios de consulta telefónica o vía E-mail. Su colaboración posibilitará que atendamos a su hij@ en las mejores condiciones cuando lo requiera.

FISICA CUANTICA DEL "SIN CITA" PARA PERSONAL NO SANITARIO

- PRINCIPIO DE INCERTIDUMBRE DEL PACIENTE SIN CITA
- EL PACIENTE DE SCHRÖDINGUER
- FISION ATOMICA DE LOS "SIN CITA"



PRINCIPIO DE INCERTIDUMBRE DEL “SIN CITA”

“Es imposible para el personal del mostrador conocer simultáneamente respecto de un paciente sin cita, “si se verá”, “cuándo se verá”, “dónde se verá” o “quien lo vera”



WERNER HEISENBERG

HE WORKED FROM ABOUT 1927 TO AROUND 1976, WHEN HE DIED

HE WORKED FROM ABOUT 1926 WITH HEISENBERG UNTIL 1961

ERWIN SCHRÖDINGER



“EL PACIENTE DE SCHRÖDINGER”

“SE TRATA DE UN PACIENTE SIN CITA QUE SE INTRODUCE EN UNA SALA DE ESPERA Y PASA A UN ESTADO CUÁNTICO EN EL QUE PUEDE SER VISTO O NO VISTO. HASTA QUE EL PACIENTE NO SALGA DE LA SALA NO NOS ENTERAREMOS SI FINALMENTE EL MÉDICO LO VIÓ O NO LO VIÓ”



“About your cat, Mr. Schrödinger—I have good news and bad news.”

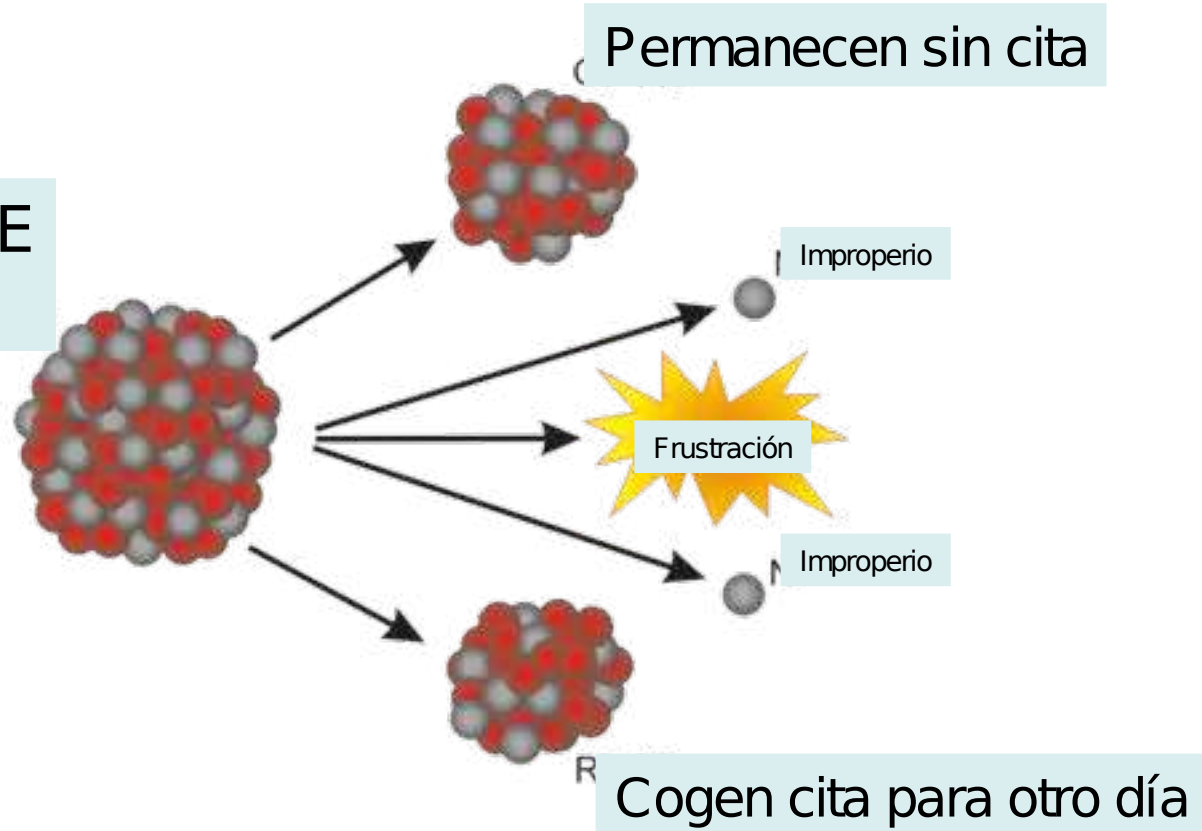


18º congreso
actualización
pediatría 2022

IPS PEDIATRIA AEPD

FISION TERMONUCLEAR

MASA CRITICA DE
SIN CITA



ESPEROTERAPIA



18º congreso
actualización
pediatria 2022

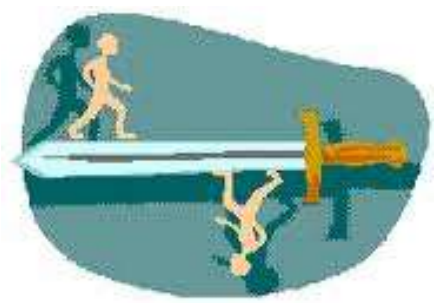
IPS PIA AEPD



En situaciones de desbordamiento y agobio absoluto, no pierdas la calma. Evita la taquicardia, el temblor y el sudor frío. Utiliza la técnica de **“Stand up and Shout”**, es decir **“ponte en pie y grita”**. Esto es, cuando falte media hora para terminar la consulta y veas que la sala de espera está como la palmera cuando el Betis gana un título, levántate, abre la puerta de la consulta y de pie, con voz firme y tranquila anuncia: **“ Dentro de 30 minutos termino la consulta. No quisiera que ningún niño realmente enfermo espere más de lo necesario. Por favor, dejen pasar a los que peor estén. El resto, si lo necesita, pueden ser atendidos en los servicios de atención continuada y no necesitan esperar aquí.”** Lo normal es que se levante un murmullo. Ignóralo. Entra en consulta y sigue viendo niños tranquilamente. Muchos se irán y volverán mañana (usuarios). Otros (generalmente abusuarios ajenos al cupo) te presionarán y te dirán que te van a poner una reclamación. Esta técnica debes repetirla cuantas veces sea necesario hasta educar a los usuarios. Si te ponen una reclamación en este contexto de presión asistencial desbordante, contéstala diciendo en el informe que el número de pacientes que te han citado ese día es inadecuado para una práctica profesional correcta y que te eximes de cualquier tipo de responsabilidad. El paciente no es tu enemigo, empatiza con él. La responsabilidad es de la dirección del centro que te está exigiendo hacer más de lo que realmente puedes. Ah ¡¡¡, no olvides tratar de forma extremadamente amable a los 4-5 últimos que veas. Lo malo es perder las formas. Si ves al niño, hazlo correctamente y sin prisas

RECLAMACIONES

CONTESTAR o INDUCIR?.....



“To Be or not To Be” W. Shakespeare



“To Do is to Be” Nietzsche



“To Be is To Do” Kant

“Do Be Do Be Do” Scooby Doo



LA RECLAMACIÓN

HOLA, DESEABA PRESENTAR
UNA RECLAMACION, PUES
CONSIDERO QUE NO HE
SIDO TRATADO CORRECTA+
MENTE



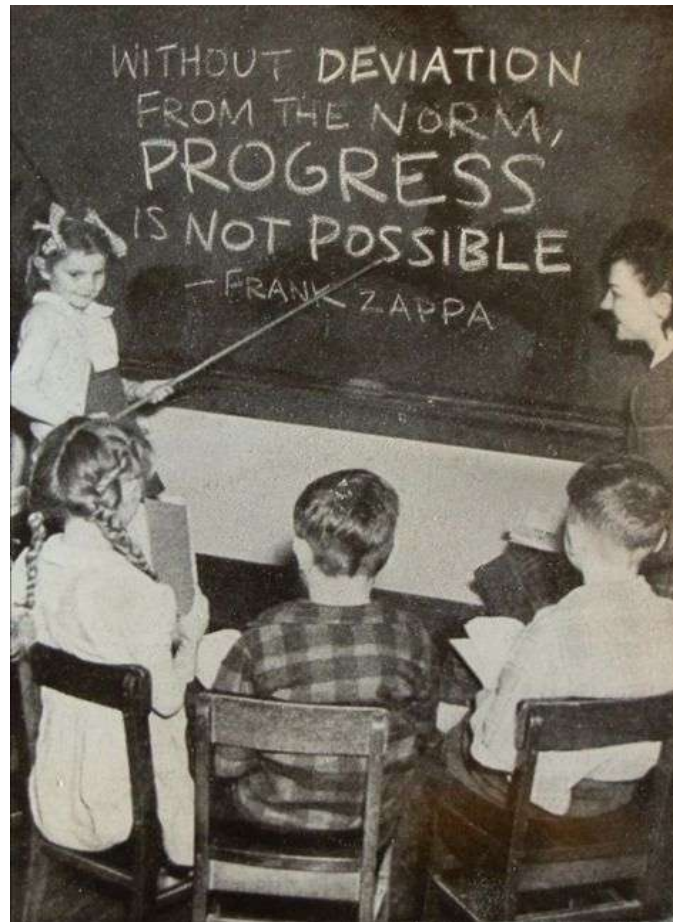
VAYASE USTED A TOMAR
POR EL CULO !!!

CONTESTAR

- Abusuario
- Espectativas irracionales
- Quejica
- Llorica
- Acusica.

INDUCIR

- Usuario responsable
- Oferta Deficiente
- Equidad
- Debil por la enfermedad
- Desconocedor de sus autenticos derechos.



INDUCIR

- Citar legislación y derechos vulnerados. Con relato pormenorizado.
- Explicar lo que se solicita detalladamente.
- Citar a las personas que se consideran responsables.
- Cerrar las escapatorias



Datos de la persona contra la presenta denuncia en materia de consumo

Nombre:
Primer apellido:
Segundo apellido:

N.I.F.:
Razón social:

Gerencia de
Atención Primaria
Área IV

N.I.F.:

Dirección de la persona contra la que se presenta denuncia

Tipo de vía:
Nombre de la vía:

CALLE
CALLE PALMIRA
VILLA GONZALEZ-
RIO

Provincia:
Concejo/Municipio:

ASTURIAS
OVIEDO

Número:
Escalera:

Piso:
Puerta:
Teléfono fijo:
Correo electrónico:

985118247

Localidad:
Código postal:

OVIEDO
33011

Teléfono móvil:

Datos de la solicitud

Solicitud
concreta:

Deseo que mi hijo sea atendido por un Pediatra. El día que fui al centro había un Médico de Familia haciendo las funciones de Pediatra. Tengo que operarme pronto de un aneurisma cerebral. Espero no encontrármelo haciendo funciones de Neurocirujano también.

Hechos y
fundamentos:

No había Pediatra en el Centro de Salud. En el listado de personas que solicitan trabajo en Astursalud hay un listado de 71 pediatras



Estás en: Inicio / Bepa

Datos actualizados a: 29/04/2018-03:50:00

Registro de Demandantes de Empleo ante el SESPA

Resultados obtenidos para el Listado general

Resultados de la búsqueda:

"71" resultados para: **Categoría: FEA.-PEDIATRIA Y SUS AREAS y Área: SSCC SESPA**

1 - 50 de "71" resultados

[Volver](#)

Posición

Nombre

Apellido

Dni

Puntuación

CONTESTAR

- ¡Empatizar con el reclamante!
- ¡Señalar a los verdaderos responsables!
- Recomendar hacer ajustes en el cociente de frustración, bajando expectativas.
- Recordar los deberes.
- Propuestas de mejora



En referencia a la reclamación formulada por Dña. X, el pasado 27 de enero de 2009, en relación a la no expedición de una receta de un producto de inmunoterapia, he de manifestar lo siguiente:

Informé a dicha ciudadana del derecho que le asiste a exigir al médico prescriptor de un producto farmacéutico financiado por el Sistema Nacional de Salud, que le expida las correspondientes recetas para beneficiarse de dicha financiación. Igualmente la informé de que yo tengo la obligación de expedir las recetas de todo aquel producto farmacéutico que yo prescriba y que no debo prescribir ningún producto que considere innecesario o perjudicial.

El caso por el que reclama, es por la no expedición de una receta por parte de la Dra. Escaqueo, lo que seguramente se debió a un olvido, pues tras la prescripción de un producto farmacéutico sujeto a financiación, debió emitirle la oportuna receta, así como articular el mecanismo para renovarlas si fuese necesario. La prescripción de dicho producto, entra en conflicto con las recomendaciones que la Consejería de Salud hace en el PAI Asma en la Edad Pediátrica, y por tanto, consideré mi obligación no emitir dicha receta.

Les sugiero, que para salvaguardar los derechos que asisten a Dña. X, y la libertad de prescripción que asiste tanto a la Dra. Escaqueo como a mí mismo, procedan, a través del SAC del Hospital de Ntra. Sra. del Favor, a solicitar al servicio homólogo del Hospital de referencia que le remitan por correo las correspondientes recetas que en su día debió realizar la Dra. Escaqueo y que de seguro podrá realizar tras consultar su historia clínica. Esto evitará molestias innecesarias a Dña. X y la interrupción del tratamiento de su hijo.

Les sugiero igualmente que creen un canal para estas incidencias administrativas cada vez más frecuentes en la actualidad, de tal forma que la ciudadanía no tenga que sufrir molestias ni desplazamientos innecesarios, como consecuencia de los olvidos a la hora de recetar de las y los FEAs de hospitales de segundo y tercer nivel, o por la necesidad de renovar las recetas de algunas prescripciones con las que los médicos de atención primaria, no estamos de acuerdo.

Quedo a su disposición para cualquier otra aclaración ulterior que pudiese necesitar.

Fdo: Dr. Vara

Pediatra EBAP

Consultorio de Alcafrán



LAS OTRAS ADMINISTRACIONES

“ Hágame uno que diga que....”



amanuense

com. Persona que escribe al dictado.

Escribiente.

Persona que en la Edad Media se encargaba de copiar los manuscritos.

*Certificados / Informes
Justificantes*

Certificoides/Papeloides/injustificables

Pensamientos negativos

- Tenemos que ponernos de acuerdo todos los compañeros para...
- Yo sólo no puedo hacer nada.
- Mis compañeros no me ayudan
- Los demás lo hacen
- Esto no hay quien lo cambie
- No puedo negarme.
- Tienen derecho
- El paciente no tiene culpa.



¿Que deberíamos certificar/informar?

- Cualquier cosa que conlleve una mejora en la salud del paciente, entendida en el más amplio sentido:
 - Enfermedades que conlleven modificación obligatoria en la dieta escolar.
 - Limitaciones físicas o psíquicas que impidan determinadas actividades o las aconsejen.
 - Casos en los que se pudiese requerir una intervención urgente (uso de adrenalina, glucagón...)
- Para cualquier otra cosa, nuestras indicaciones jamás son vinculantes para un centro educativo, por lo que su petición sólo puede encuadrarse en la curiosidad morbosa o en el intento de eludir la responsabilidad.
- Justificantes de asistencia a consulta cuando sean motivo de permiso en el trabajo

¿Que deberíamos certificar/informar?

- Cualquier dato, que conlleve el acceso a una prestación por parte de una entidad pública o privada que no conste en un informe previo.



¿Que NO deberíamos certificar/informar?

- Certificados que se usen para discriminar:
 - No padecer enfermedades infectocontagiosas.
 - Vacunas.
- Certificados para eludir responsabilidades:
 - Cuanto puede correr el asmático.
 - Ausencia del colegio
 - Tiene que levantarse al servicio
 - No le va a pasar nada en la equinoterapia.
- Curiosidad morbosa
 - Cualquier enfermedad que tenga.
 - Por qué no vino al colegio.
 - Por qué estuvo ingresado
- Para cubrir expediente (porque algo hay que pedir): *póngame 2 fotos tamaño carnet, fotocopia del libro de familia y... veamos... ¿por qué no un certificado médico de lo que sea?*
- *Para descargar de trabajo a otras entidades o administraciones que tienen la competencia y responsabilidad: certificados de capacidad.*

La lista de la compra.. Cuarto y mitad de..

- Certificado para ingreso en la guardería.
- Certificado para la escuela de música de fonoaudiación y psicomotricidad.
- Certificado de que cuando la obligan a comer tomate, lo vomita, para el comedor escolar.
- Certificado de que no ha podido ir al cole.
- Certificado de que ya puede ir al cole.
- Certificado de **NO** padecer enfermedades contagiosas.
- Certificado de **SI** padecer enfermedad infectocontagiosa.
- Certificado de estar vacunado.
- Certificado de poder practicar deporte federado.
- Certificado para levantarse durante la clase para ir al baño.
- Certificado para saber cuanto puede correr.
- Certificado para ir a la excursión, a la piscina o a la equinoterapia.

Una madre al teléfono dándolo por hecho, me pide un certificado para presentarlo en el colegio que se lo piden para "ayer".

-Doy mi respuesta con todo respeto.

-Insiste en que lo entienda lo que le digo pero con su asertividad intacta (hermoso disco rayado) me dice que lo quiere igual. Además *ya ha gastado dinero* en el certificado oficial del colegio de médicos.

-Insisto el no, la protección de datos, la discriminación, pero le aclaro que ella como madre tiene derecho a pedir certificado.

-me dice, quiero el certificado. Le digo que averiguaré.

Abogada de colegio de médicos: Viendo que no me puedo negar legalmente a un certificado, certifico lo único que puedo, que está viva. Pero paso por el aro.

La abogada me dice que claro, que eso no es mi problema, que Osakidetza-Educación deberían gestionarlo...

FIN: Hago el certificado con la cabeza gacha pero caliente.

A las dos semanas cita espontánea de otra madre con el certificado oficial del colegio de médicos para lo mismo, mismo Colegio. Frustración y escribo a Rafael Jiménez. Le hago el certificado y pienso que si al segundo estoy así cuando venga el tercero tengo que hacer control mental, y saber qué hacer.



Tengo el deber de dirigirme a usted ya que, según me informan algunas familias que matriculan a sus hijos en su centro educativo, son instruidas para acudir a una consulta pública a que se les expida un certificado de salud, lo que, seguramente, se debe a una mala interpretación de las instrucciones de matriculación.

Quisiera aclararles que la LOPD prohíbe taxativamente la constitución de ficheros de datos sensibles sin previa autorización por escrito de la persona o su representante legal (el acúmulo de certificados de salud constituye un fichero de datos de salud) y que en caso de prestarse y constituirse el fichero, este debe estar registrado en la agencia vasca de protección de datos e informarse a las familias de que tratamiento recibirán esos datos, a que uso se destinarán y la forma en que podrán acceder a los mismos o solicitar su cancelación o rectificación.

Como funcionaria pública tengo la obligación de alertar a las autoridades de la posible existencia de irregularidades que puedan afectar a los derechos de mis pacientes, máxime tratándose de menores de edad. Uno de estos derechos fundamentales es el derecho a la intimidad que, entre otros lugares se regula en la mencionada LOPD.

Es por ello que, sólo realizo certificados sobre problemas concretos de mis pacientes y siempre que su finalidad sea la realización de adaptaciones, por parte de su centro, para atender sus necesidades (alergias, impedimentos físicos, etc) y que, en todo caso, deberán solicitarme por escrito adjuntando el consentimiento informado de la familia para ceder dichos datos, así como la finalidad que se le piensa dar a la certificación: modificación en el menú escolar, intervención del equipo de orientación educativa, administración de medicación durante el horario escolar, si es que entienden que la información que espontáneamente les facilita la familia no es fiable o suficiente.

En el caso de que continúe recibiendo familias que me solicitan certificados de salud genéricos, aún tratándose de un posible error, me veré en la obligación de ponerlo en conocimiento de la delegación provincial de educación, de la inspección educativa, del departamento de educación del Gobierno Vasco, así como de la Agencia Vasca de Protección de Datos, por si alguna de estas instancias estima que debe iniciar averiguaciones para determinar si el procedimiento es irregular y merecedor de apercibimiento o sanción. Todo esto, teniendo en cuenta que ningún centro público exige en la matrícula un certificado de salud genérico, ya que el derecho a la educación es un derecho básico, y los alumnos no pueden ser discriminados en razón de su estado de salud o de vacunación.

Deseando que todo se trate de una mala interpretación por parte de las familias de las instrucciones de matriculación, y esperando que se aclare de forma inmediata a las familias que los certificados solo son necesarios para acreditar enfermedades que requieran de algún tipo de adaptación o respuesta por parte del centro educativo, y siempre que la información facilitada por la familia no se considere fiable, se despide atentamente:



Buenas tardes,

Le agradezco enormemente su correo ya que no tenía la menor idea de que se pidieran certificados de salud a los niños para matricularse en nuestro centro. Haré las indagaciones oportunas para ver qué ha podido dar lugar a esta situación que claramente ni es legal ni - estoy segura- algo general. Incluso me extraña mucho que sin razón justificada (y como ud. dice la justificación sólo se entiende para dar la atención necesaria a algún alumno en concreto) se haya pedido esto a alguien pues -además de conocer los requisitos de la LOPD -no hay razón alguna para solicitar semejante certificado a ningún alumno para matricularse en ningún centro.

Reiterando mi agradecimiento por informarnos ,

Reciba un cordial saludo,



Hace poco vino un padre que me pedía un certificado médico deportivo, le dije que yo no estaba capacitada para hacer eso y que debía ir a un centro privado a realizar las pruebas necesarias para la certificación. El padre me sacó su carnet de que él trabajaba en el Ministerio de Justicia y me dijo que era una práctica deportiva del colegio que no era nada oficial y que simplemente quería un certificado de salud y que él sabía de lo que hablaba, sabía que yo no me podía negar y que legalmente a mí no me pasaría nada.

¿Cómo redactarías en pocas palabras un informe de salud en ese caso?.



En el ámbito de la [lógica](#) y de la [teoría de la probabilidad](#) dos eventos son **mutuamente excluyentes** o **disjuntos** si ambos no pueden suceder simultáneamente. Un ejemplo de ello es el resultado de lanzar una moneda, el cual solo puede ser "cara" o "cruz", pero no ambos, otro ejemplo de eventos mutuamente excluyentes es que yo te haga un certificado porque me obligues y que en él diga lo que tu quieres.

$$P(A \cap B) = 0$$

Por el presente documento informo de que, como Pediatra de Atención Primaria, NO PUEDO PRESTAR MI AUTORIZACION a ningún tipo de práctica deportiva que REQUIERA de un informe médico para su realización, al suponer que debe tratarse de una actividad peligrosa que requiere de encontrarse en perfecta forma física y gozar de perfecto estado de salud, lo que no puedo certificar con los medios a mi alcance.

Fdo: Dr. Vara
Consultorio de Alcafrán



ALGUNAS FORMULAS MÁGICAS

- Desconozco cual es el estado de salud pasado, presente o futuro de esta persona.
- No puedo certificar que no exista ninguna circunstancia que contraindique o desaconseje... (que trabaje, que haga deporte, que vaya a la piscina, que monte a caballo, que vaya de campamento, que haga el camino de santiago...).
- Certifico que no soy especialista en Medicina Laboral, ni en Medicina Deportiva. Tampoco tengo estudios en Astrología o Adivinación.
- Informo que la realización de los reconocimientos y pruebas complementarias necesarias para poder emitir la certificación que se me solicita, sin incurrir en falsedad documental, no están incluidas en la prestación del SNS.
- El paciente ha asistido de forma injustificada, desde mi punto de vista, a consulta.



"Con los medios a mi alcance no puedo certificar que este paciente no haya padecido alguna enfermedad que no conste en su historia, o que no presente en la actualidad alguna dolencia asintomática o que no vaya a padecer alguna patología en el futuro próximo o lejano"

Artículo 390 del Código Penal.

1. Será castigado con las penas de prisión de tres a seis años, multa de seis a veinticuatro meses e inhabilitación especial por tiempo de dos a seis años, la autoridad o funcionario público que, en el ejercicio de sus funciones, cometa falsedad:

...

4.º Faltando a la verdad en la narración de los hechos.



Oportunidades para dejar de hacer

- Cambio de centro
- Inicio del curso
- Inicio del año
- Cumpleaños del pediatra.
- Aniversario de bodas.
- Un lunes cualquiera.
- Un miércoles de forma sorpresiva a las 11:17 de la mañana.





Y recordad...

La peticiones... por escrito



Los “colegas”

"El objeto de la guerra no es aniquilar a los que la han provocado, sino hacerles que se enmienden; no destruir a los inocentes y a los culpables por igual, sino salvar a ambos."

- ¿Los jefes?
- La UAC
- Los otros “Pediatras”/“Médicos de Familia”
- Los enfermeros
- El personal de urgencias.
- El “especialista”.
- El Privado
- Los extraterrestres

Polibio, (Megalópolis, Grecia. n.200 a. C. - 118 a. C.), historiador



Pensamientos negativos

"El trabajo que nunca se empieza es el que tarda más en finalizarse"

J. R. R. Tolkien (1892-1973), erudito y escritor británico



- Tenemos que ponernos de acuerdo todos los compañeros para...
- Yo sólo no puedo hacer nada.
- Mis compañeros no me ayudan
- **No saben hacer...**
- Esto no hay quien lo cambie





compañero, ra.

(De *compaña*).

1. m. y f. Persona que se acompaña con otra para algún fin.
2. m. y f. Cada uno de los individuos de que se compone un cuerpo o una comunidad, como un cabildo, un colegio, *etc.*
3. m. y f. En varios juegos, cada uno de los jugadores que se unen y ayudan contra los otros.
4. m. y f. Persona que tiene o corre una misma suerte o fortuna con otra.
5. m. y f. Cosa que hace juego o tiene correspondencia con otra u otras.
6. m. y f. **coloq.** Persona con la que se convive maritalmente.

Real Academia Española © Todos los derechos reservados



**No encontré nunca un
compañero más sociable
que la soledad**

Henry David Thoreau (1817 –1862).
Escritor y filósofo anarquista
estadounidense



Enfermería

- ¿Se hacen espirometrías en tu centro? Si la respuesta es no ¿Cuántas has solicitado?
- ¿Realizan test rápidos, tiras reactivas, toma de muestras siempre?
- ¿Controlan a los obesos y dan pautas sobre ejercicio físico y alimentación? Si la respuesta es no ¿A cuantos has derivado?
- ¿No saben hacer las visitas de niño sano? ¿Se te dan mejor a ti entre urgencia y urgencia?

“Hemos intentado hacer nada y ya no sabemos que hacer”

Mona God, madre de Ned Flanders dirigiéndose a su psiquiatra respecto a la educación de Ned en el episodio Huracán Needy de la serie “Los Simpson”



18º congreso
actualización
pediatría 2022

IPS PEDIATRIA

Los otros Pediatras

- Pues Don Fulano me dice que me venga al final.
- Pues Don Zutano me hace las recetas del privado.
- Pues Don Mengano me dice que no preciso cita.
- Pues Don Perengano me hace el certificado y los injustificables



Si quieres viajar hacia las estrellas, no
busques compañía

Christian Johann Heinrich Heine (1797 - 1856) poeta y
ensayista alemán del siglo XIX.



Los “especialistas” y urgenciólogos

- Las recetas
- Las derivaciones inducidas. Revisiones.
- Los informes.
- Los comentarios...
- El SSPF frente al SSPD

”Un experto es un hombre que ha dejado de pensar: sabe”.

Frank Lloyd Wright, arquitecto estadounidense (1867 - 1959)



Pidiendo favores

Paciente de 11 meses con fallo de medro, anorexia, diarrea “brillante” y meteorismo intenso. Le practicamos marcadores de celiaquía que son positivos. Nos consta que hay una larga lista de espera para Gastro...

- No es mi problema. Hago la petición y salga el sol por Antequera.
- Derivo a urgencias y allá ellos.
- Llamo al hospital y pido por favor que lo vean antes.
- Retiro el gluten a fin de que no prosiga el deterioro mientras espera la cita.
- Realizo una derivación preferente indicando la máxima demora razonable. Informo a los padres del funcionamiento del sistema, de sus derechos como usuarios y de las obligaciones para con su hijo, a fin de que ejerzan las acciones oportunas.



Hola buenas tardes Dr. Vara, soy el padre de XXXXX, hace unos meses a través de unos análisis le detecto celiaquía y me derivó al doctor Good del hospital de Alcafrán.

El día 4 de agosto fuimos y todo bien. Nos mandó a New Jersey al Princeton Pleinsboroug el día 15 de septiembre y allí nos dijeron que le tienen que hacer una biopsia pero que la lista de espera está entre los 4 a 5 meses y mi hijo está cada vez peor.

¿Que me dice usted al respecto? esperamos, reclama usted la biopsia con urgencia etc... espero respuesta

un cordial saludo



Hola Dr. Vara,

Le mando este correo para darle las gracias por las orientaciones que nos dió sobre la biopsia que le tienen que hacer a mi hijo.

Lo que nos dijo funcionó ya que el miércoles día 3 de Noviembre se la realizan

De nuevo gracias

un cordial saludo

LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

¿Qué es?
¿Dónde se encuentra?
¿Cómo realizar la reclamación?
¿Dónde presentar la reclamación?
Tratamiento de la reclamación
Efectos legales
Normativa aplicable

¿En qué podemos ayudarte?
Llámanos al 955062627
o envíenos tu consulta/incidencia sobre la presentación de una sugerencia o reclamación.

QUIERO FORMULAR UNA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

Con certificado digital
Sin certificado digital

Consultar el estado de presentaciones realizadas

Protección de Datos Personales
Información sobre Certificados Digitales

Aplicación optimizada para una resolución de pantalla de 1024x768 píxeles.
Si tiene problemas para el uso del certificado digital aquí puede comprobar si su equipo reúne los requisitos para su uso.
Si desea conocer los requisitos técnicos para el correcto funcionamiento de la aplicación, pulse aquí.

Versión 2.2.0



Los jefes



La inteligencia consiste en detectar una inconsistencia en el razonamiento del jefe. La sabiduría, en no mencionarlo.

(James Frederick Dent Humorista y caricaturista político 29 diciembre 1928 - 17 julio 1992)



Office Playground, Inc.



Acoso Laboral



- La **Constitución Española** reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona, (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley 7/2007, de 12 de abril, del **Estatuto Básico del Empleado Público**, en su artículo 95.2, letra o, tipifica como falta disciplinaria de carácter muy grave, el acoso laboral



ACOSO LABORAL: MOBBING

La reforma del código penal incluye al MOBBING dentro del delito de torturas

Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

<http://www.boe.es/boe/dias/2010/06/23/pdfs/BOE-A-2010-9953.pdf>

No cometer el error de denunciar a la administración, sino a la persona que acosa “extralimitándose en sus funciones”. Los Servicios de Salud no suelen amparar “oficialmente” estas

<http://noticias.juridicas.com/articulos/40-Deracha%20Laboral/200503-5555101411051440.html>

actitudes.



Acoso Laboral



La Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, que modifica el código penal, señala, en su preámbulo XI, que dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad, tal y como se recoge en el artículo 173.1



Es acoso

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.



NO es acoso



- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.



Cuando escribas al jefe...

- Que ocurre
- Que vas a hacer cumpliendo la normativa vigente
- Salvo orden por escrito en contra
- Cuidado con darse por enterado (ante lo que me ha dicho mi jefe...)
- Utiliza su propio lenguaje
- Plantea mejoras para solucionar tus quejas



Por la presente le comunico que he recibido y aceptado nueva planilla de trabajo en relación a la nueva jornada ordinaria de 37,5 horas semanas.

En relación a la misma quiero comunicarle que desde el 1 de Julio y hasta la fecha, he venido realizando dicha jornada en horario de 8 a 15:30, dedicando la última media hora a avisos domiciliarios, habida cuenta que el centro se cerraba a las 15:00, al no haber recibido ninguna orden que aclarase cual debía ser dicha jornada.

Una vez recibida la nueva planilla y a la vista de que no se especifica en ella más que el horario de la jornada ORDINARIA, entiendo salvo orden escrita aclaratoria, que en dicho horario debo permanecer en mi centro de trabajo ORDINARIO y realizando labores de atención ORDINARIAS a mi cupo.

Atentamente,

Fdo.: Dr. Vara



CON
CLU
SIO
NES.

ME?

¿Es inútil la microgestión?



El miedo te mantiene prisionero.
La esperanza te da la libertad

“ Es cuestión de
Geología:
Presión y Tiempo “

DE LA PELÍCULA: CADENA PERPETUA



HAZLO O NO LO HAGAS, PERO NO LO INTENTES

Yoda. El Imperio Contraataca

Tú siempre dices que **no se puede**. Nada oyes de lo que digo.

- Maestro, mover piedras es una cosa, pero **esto es totalmente diferente**.
- ¡No! No es diferente. **Sólo es diferente en tu mente**. Tienes que olvidarte de lo que has aprendido.
 - Está bien, **lo intentaré**.
 - ¡No! No lo intentes. Hazlo o no lo hagas, pero **no lo intentes**.



SUERTE

Saber

Utilizar

Efectivamente mis

Recursos para

Tener

Exito

@curroavalos

Rafael Jiménez Alés
@alesmismo
#microgestion