

Identifícate como médico de familia en cada contacto

1

La población debe saber que las llamadas telefónicas las realiza un médico de familia. Debe ser público que el seguimiento y rastreo de casos es realizado por los profesionales de Atención Primaria, sin ayuda externa. Expresa verbalmente a cada paciente un compromiso firme para mejorar su salud,

Usa el tiempo necesario para atender a cada paciente

Renuncia a ir más rápido para poder finalizar la agenda diaria o eliminar demora. Dedicar el tiempo necesario que precise cada paciente, independientemente del tiempo que tengas asignado en la agenda. Notifica a tu director/a si no puedes atender a todos los pacientes citados en el día y los motivos clínicos que te obligan a ello. Prima tu compromiso ético por el paciente frente al cumplimiento de objetivos de actividad.

2

Gestiona tu cupo de pacientes

3

Propón a tu cargo intermedio la mejor forma de gestionar la atención a los pacientes de tu cupo. Incluye al enfermero/a de familia en esa planificación. Entrega tus propuestas por escrito y pide un registro de entrada en caso de no ser atendidas tus peticiones.

Elimina las actividades burocráticas no propias

No emitas justificantes ni certificados que no sean de tu competencia, ni realices tareas administrativas que debían haber sido hechas en el hospital. Consulta el monográfico "[10 Actividades burocráticas para NO HACER en Atención Primaria](#)" de semFYC.

4

Equilibra la atención presencial y la atención telefónica

5

Incrementa la consulta presencial hasta límites razonables de seguridad para evitar el contagio. Explica a los pacientes la utilidad de las consultas telefónicas y cuándo usarlas. Prioriza casos graves y atención a pacientes con enfermedades crónicas en la consulta presencial. Los pacientes necesitan ver a su médico de familia, También los médicos/as necesitamos el contacto para obtener seguridad y satisfacción en el trabajo.

Notifica todo incidente de seguridad

6

Utiliza la *App* Avizor para notificar cualquier evento o circunstancia que ha ocasionado o podría haber ocasionado un daño innecesario e involuntario a un paciente a consecuencia de la asistencia sanitaria. Hazlo si te sientes desprotegido por falta de material o por la existencia de una mala infraestructura. También por turnos extenuantes de guardia o por agendas con poco tiempo por paciente o muchos “bises”. Todo ello incrementa el riesgo de error y hace peligras la seguridad del paciente y la salud del médico.

Contacta con el colegio de médicos y con los sindicatos

Contacta con el vocal de Atención Primaria de tu colegio y con el responsable de tu sindicato para AP. Informa puntualmente sobre los problemas en tu centro de salud o punto de urgencias. Exige que se defiendan tus derechos. Pide ayuda al comité deontológico o al comité de ética asistencial ante problemas éticos en la atención al paciente,

7

Informa a la comunidad de tu zona básica

8

Pide ayuda a los profesionales de enfermería y trabajo social para que se difunda en asociaciones de vecinos y otras agrupaciones del barrio o pueblo la nueva forma de gestionar la demanda en los centros de salud. Participa activamente en redes sociales y medios de comunicación de forma positiva. Potencia el autocuidado.

Denuncia toda agresión o amenaza

No toleres agresiones o amenazas. Tampoco comentarios dañinos o despectivos. Cumplimenta un CATI en toda ocasión en la que seas minusvalorado o despreciado por un usuario, incluyendo comentarios en redes sociales. Avisa a las fuerzas de orden público y busca asesoría legal si es preciso,

9

Cuídate dentro y fuera del trabajo

10

Apóyate en tus compañeros, en tu familia y en tus amigos. Evita las quejas continuas sobre “lo mal que estamos”. Aporta soluciones innovadoras y buena sintonía para el trabajo en equipo. Critica de forma constructiva aquellos aspectos mejorables del trabajo y aporta soluciones en las reuniones de equipo.