



CONFEDERACIÓ GENERAL DEL TREBALL
FEDERACIÓ COMARCAL DEL BAIX LLOBREGAT
Carretera d'Esplugues 46, 08940 Cornellà de Llobregat
TEL 93 377 91 63 correu@cgtbaixllobregat.cat

FERROVIAL GANANDO DINERO, CATALUNYA PERDIENDO UN SERVICIO

A estas alturas todos somos conocedores de la presión que han sufrido y sufren los hospitales y centros sanitarios, la falta de recursos y a menudo de gestión efectiva, pero se desconoce lo que ha pasado y pasa en el 061.

Desde CGT sabemos que el servicio del 061 del Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya es una parte más del engranaje, y como tal, el personal del 061 también se ve afectado por el incremento de trabajo, la presión, la falta de efectivos y de gestión eficiente.

Volvemos a estar ante una nueva ola ascendente de casos de Covid-19 y a toda esa necesidad de atención y consultas sanitarias, se suman las dudas causadas a nivel administrativo: bajas laborales, puntos de vacunación, errores en el registro de vacunas, etc. A esto le añadimos un factor clave, y es que nos encontramos en verano; una época del año en la que aumentan los desplazamientos, la participación masiva en eventos y quedadas públicas y privadas. Por estadística y como cada año, todo esto conlleva un incremento del trabajo.

Las trabajadoras y trabajadores del 061 han visto un aumento en el volumen de trabajo por factor triple. ¿La respuesta por parte de la empresa? Una vez más llega tarde o no llega.

Ferrovial, empresa subcontratada para la gestión del servicio, sigue con su política de contratación precaria y despido por defecto aun ante una media de pérdida de llamadas de entre 1800-5000 diarias los últimos 15 días.

Las consultas sanitarias se dividen en diferentes prioridades. La prioridad menos urgente — dolores, fiebre, vómitos, alteraciones de la tensión arterial, hiperglicemia, etc — ha llegado a tener unas 200 llamadas en espera de ser valoradas por el personal sanitario, lo que implica una demora que puede superar las dos horas. Como es lógico, la mayoría de las usuarias y usuarios cuelgan y vuelven a llamar. Lo que se hace con estas reclamaciones, si la persona afectada no ha empeorado — una consecuencia muy habitual de la tardanza— es ponerla de nuevo en espera y el sistema la coloca al final del total de consultas que haya en esa prioridad. Esto genera muchas más llamadas entrantes para el 061 y esta dinámica termina por colapsarlo; es decir, que hay algunos momentos en los que no hay suficientes gestoras y gestores para atender llamadas y se quedan en espera sin ser clasificadas por prioridades. Puede ser que las llamadas que se queden pendientes de clasificar sean consultas administrativas o consultas sanitarias no urgentes, o también una emergencia muy grave, como un infarto, convulsiones... Sin embargo, al ser llamadas que no han podido pasar por ningún tipo de filtro, la persona que llama tendrá que esperar hasta que alguien del personal del 061 esté libre, lo cual puede tener consecuencias muy serias.

Asimismo, este pésimo servicio afecta directamente al trato que dan las usuarias y usuarios a la plantilla del 061. Insultos, amenazas, comentarios de mal gusto... son ejemplos de algunas actitudes que tenemos que aguantar a diario mientras lidiamos con una carga de trabajo insostenible: a excepción de nuestros descansos, estamos 8 horas —en algunos casos 10— cogiendo llamadas sin parar, sin que muchas veces no haya siquiera un espacio de unos segundos entre una y otra. No es de extrañar que, a causa de las condiciones descritas en las que se desarrolla nuestra actividad, hayan aumentado las bajas laborales y que más de un trabajador y trabajadora sufra ataques



CONFEDERACIÓ GENERAL DEL TREBALL
FEDERACIÓ COMARCAL DEL BAIX LLOBREGAT
Carretera d'Esplugues 46, 08940 Cornellà de Llobregat
TEL 93 377 91 63 correu@cgtbaixllobregat.cat

de ansiedad durante su jornada laboral. Una vez más, la empresa no ha aplicado medidas efectivas para prevenir dichas problemáticas.

La situación actual obliga a trabajar con protocolos nuevos prácticamente a diario para adaptarse a las necesidades y dudas del ciudadano, pero Ferrovial admite no haber realizado formación continuada a sus trabajadoras como mínimo en el último año. Esto repercute en que cada vez es más frecuente que los usuarios del servicio no vean resuelta su consulta en una primera llamada. Las reclamaciones aumentan, pero el personal encargado de atender las reclamaciones desconoce el protocolo para gestionar las mismas.

El personal especializado en consultas sobre la Covid-19 no atiende llamadas nuevas ya que en los últimos días han necesitado atender exclusivamente el volumen de consultas pendientes. ¿Qué pasa con las usuarias que llaman con consultas nuevas? No se le resuelve la duda, se les pide que llamen más tarde. ¿Qué pasa más tarde? Que se le vuelven a dar las mismas indicaciones... Ni siquiera se deja un registro de este tipo de llamadas y, obviamente, cuando vuelven a contactar con el 061, la situación es la misma y todo ello contribuye a que se generen más llamadas y se colapse el sistema como detallábamos anteriormente.

Entonces ¿Qué pasa en el 061?

- Que no hay personal suficiente para atender el volumen de trabajo actual —con la gravedad que todo ello comporta— pero sigue habiendo despidos
- Que las nuevas incorporaciones entran a trabajar con la formación más precaria vista hasta el momento y una vez incorporadas en la empresa, no se refuerza ni amplía el conocimiento
- Que las trabajadoras y trabajadores especializados en consultas administrativas —nivel más afectado desde el inicio de la pandemia a causa de todas las gestiones que han pasado a hacerse de forma telemática— no disponen de toda la información ni del tiempo necesario para aprender los nuevos protocolos
- Que la única gestión realizada por la empresa al respecto es pedirle al usuario que llame en otro momento, evitando de esa manera registrar más pérdida de llamadas, lo que evidenciaría de forma cuantificable la falta de personal
- Que no se está proporcionando un servicio de calidad a la ciudadanía y en muchas ocasiones, incluso esto la pone en peligro
- Que las trabajadoras y trabajadores del servicio están bajo presión constante, sin apoyo ni soluciones

Barcelona, 27 de Julio de 2021

cgtferrovial@gmail.com

