



**SEAUS**

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad



# PUBLICACIÓN CONJUNTA SEAUS - AAS

El administrativo de la salud:  
conceptos básicos para alcanzar la  
excelencia profesional

El **administrativo** de la salud:  
conceptos básicos para alcanzar  
la **excelencia** profesional



**SEAUS**

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad



ASOCIACIÓN DE  
ADMINISTRATIVOS  
DE LA SALUD

# Cómo surgió el proyecto

- ▣ De una amistad que comienza en el primer congreso de la AAS en Cuenca
- ▣ Que fructifica en la colaboración de las dos sociedades en un proyecto común

# LA SEAUS Y LA AAS

- ▣ Dos asociaciones de profesionales
- ▣ Con objetivos comunes
- ▣ Con una alta motivación por los ciudadanos y sus derechos
- ▣ Enfocadas a mejorar la atención de los profesionales en beneficio del paciente

# El Administrativo de la salud

- ▣ Un profesional cada vez más *visible*
- ▣ Con un *rol* cada vez más específico
- ▣ Miembro de un *equipo*
- ▣ Al servicio del *Ciudadano*

# Cómo se realizó el proyecto

- ▣ Se inició con la aprobación por parte de las dos sociedades
- ▣ Con la constitución del grupo y de sus integrantes
- ▣ El grupo lo formaron un total de 7 profesionales, de Castilla la Mancha y Cataluña
- ▣ Estuvo liderado por dos coordinadores, uno por cada sociedad
- ▣ Se solicitó también la colaboración de un grupo de expertos para aportar y revisar los contenidos



# Metodología de trabajo

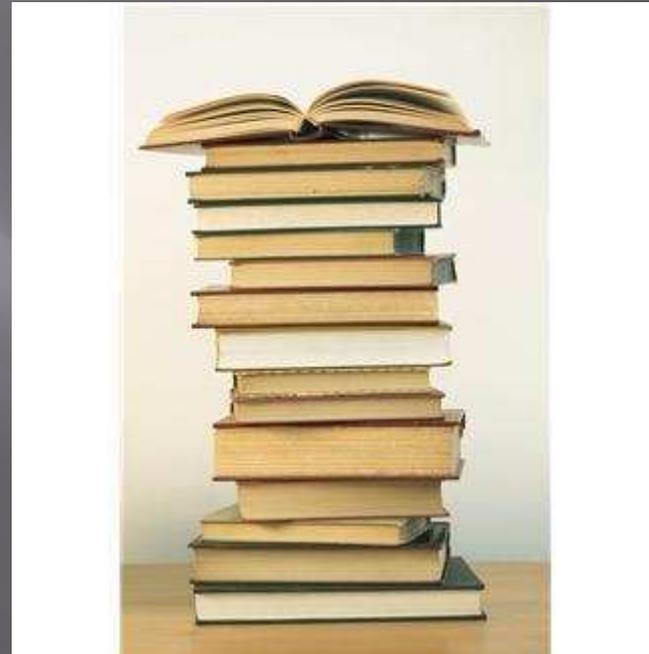
- ▣ Definición de los objetivos.
- ▣ Definición y consenso sobre de los diferentes puntos del documento.
- ▣ Revisión bibliográfica por cada tema a tratar.
- ▣ Recogida de ideas y puesta en común de las mismas en referencia a cada punto.
- ▣ Redacción de los diferentes puntos por parte de la coordinación.
- ▣ Revisión por parte de expertos.
- ▣ Redacción final, revisión lingüística y edición.

# Metodología de funcionamiento del grupo

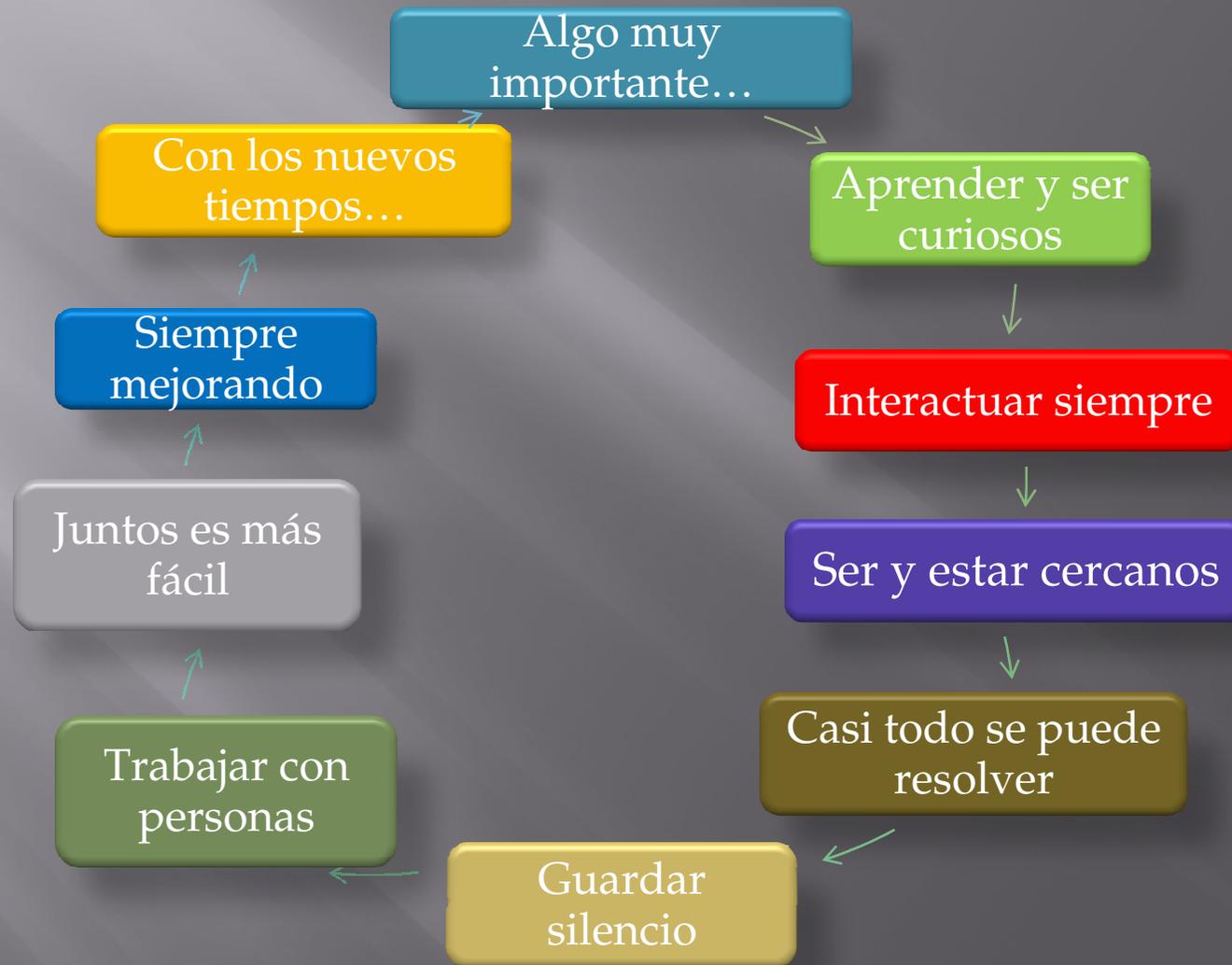
- ▣ El grupo funcionó básicamente trabajando a través de la red y con reuniones presenciales
- ▣ Cada mes se trabajaba un punto
- ▣ Sobre el cual debía enviarse material entre el 25 y el 30 de cada mes
- ▣ La Coordinación procedía a redactar el punto en base a las aportaciones del grupo
- ▣ Reenviaba el punto redactado a los integrantes del mismo
- ▣ Se enviaba el punto a los revisores para que hiciesen las aportaciones y correcciones pertinentes
- ▣ Se procedía a la redacción final

# Calendario

- ▣ Se comenzó a trabajar en la primavera del año 2013
- ▣ Finalizando el documento en el mes de mayo 2014



# De qué hablamos en el documento



# Los 10 puntos del libro

- ▣ Derechos y Ética
- ▣ Formación e Investigación
- ▣ información y comunicación
- ▣ Accesibilidad
- ▣ El conflicto y su gestión
- ▣ Confidencialidad e intimidad
- ▣ La atención a las personas
- ▣ El trabajo en equipo
- ▣ Calidad y procesos
- ▣ Las nuevas tecnologías

Cada uno de estos puntos se complementa con un ejemplo concreto

# Quizás lo más importante: Derechos y Ética

▣ *El derecho a la salud aparece de inicio recogido en el artículo 43 de la Constitución Española y tanto el Estado como las CCÁA han legislado ampliamente sobre los derechos.*

- ▣ *El administrativo de la salud:*
- *Ha de estar formado en legislación sobre derechos,*
  - *Ha de estar motivado*
  - *Ha de difundirlos*

▣ *La ética es:*

- *La reflexión entre los valores y el comportamiento,*
- *Entre los deberes, los derechos y los valores de cada persona.*

- *En el grupo administrativo la ética ha de llegar al “barullo del día a día” es decir, ha de estar presente en el trabajo cotidiano y en la complejidad de cada momento.*

# Aprender y ser curiosos: Formación e Investigación

- ▣ *La formación es:*
  - *La forma de adquirir competencia profesional y mantenerla a lo largo del tiempo.*
  - *Su finalidad es procurar el desarrollo profesional y personal de las personas.*
  - *Permite incorporar conocimientos y habilidades y también adquirir y mejorar actitudes,*

- ▣ *La investigación es la base de cualquier disciplina*
- ▣ *La investigación es:*
  - *La capacidad de hacerse preguntas*
  - *Para obtener respuestas válidas sobre una realidad determinada estableciendo un método.*
- ▣ *Es deber de todo profesional reflexionar sobre la realidad en la que actúa, obtener conocimientos y aplicarlos.*



# Interactuar siempre: Información y Comunicación

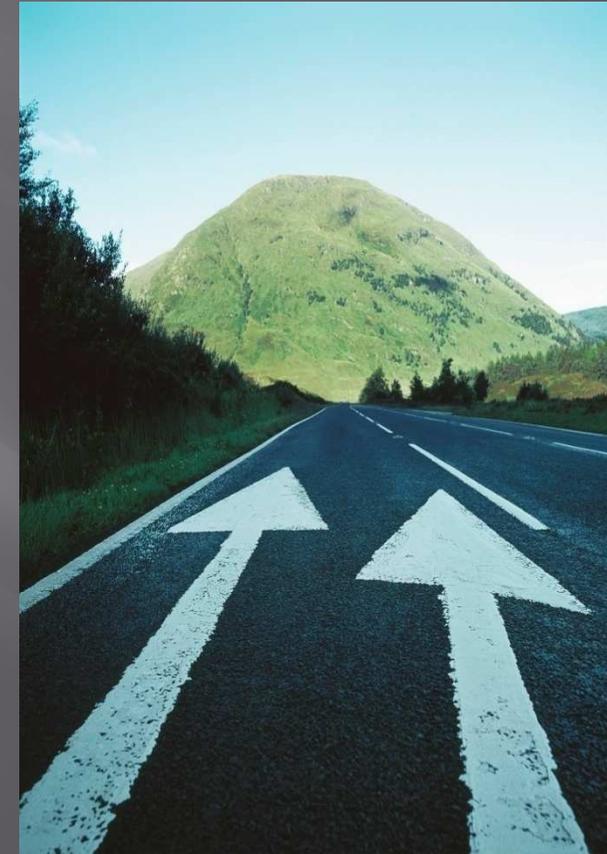
- ▣ *La información es un derecho básico del ciudadano y del usuario de los servicios de salud. La información debe hacer referencia:*
  - *A todos aquellos aspectos que permitan al paciente tomar decisiones en el ejercicio de su **autonomía**,*
  - *A los referidos a su propio proceso asistencial, incluso en los momentos finales de su vida*
  - *Al conjunto de la información sanitaria o administrativa en general.*
  
- ▣ *La información sola no siempre mueve a la acción. Casi siempre necesita de la **comunicación** que es fundamental en las relaciones interpersonales.*



# Ser y estar cercanos: Accesibilidad

*Podemos definirla como:*

- ▣ *La posibilidad de acceder con facilidad a una cosa, servicio o persona.*
- ▣ *Dar respuesta allí donde se presenta la demanda del paciente, primando el criterio de la necesidad en salud.*
- ▣ *La posibilidad de acceder a los servicios de salud según la necesidad real.*
- ▣ *La accesibilidad ha de ser siempre garantía de respuesta y de equidad.*



# Casi todo se puede resolver: El conflicto y su gestión

- ▣ *Valores, prejuicios, intereses, necesidades, demandas y expectativas hacen que el **conflicto** aflore por causas muy diversas, especialmente por la **asimetría** de la relación organización-profesional-usuario.*
- ▣ *Un momento importante del conflicto es cuando el usuario presenta una **reclamación** o muestra su **disconformidad** con la atención recibida.*



# Guardar silencio: Confidencialidad, el derecho a la intimidad

- ▣ *La confidencialidad la entenderemos como:*
  - *La garantía del tratamiento adecuado de toda la información conocida de los pacientes.*
  - *El acceso a la información y a los datos de los pacientes solo está justificado si se da el motivo por el cual se han recogido, es decir, la **asistencia** y este es proporcional a la responsabilidad de cada uno de los profesionales implicados.*
- ▣ *La intimidad afecta al mundo de los valores y a todo lo que tiene que ver, directa o indirectamente, con ellos.*
  - *Cada persona tiene derecho a definir los límites y el contenido de su intimidad, siendo esta necesaria para mantener la calidad de vida.*



# Trabajar con personas: La atención a las *personas*

- ▣ *La atención personal y personalizada va más allá de la atención sanitaria. La atención es el verdadero núcleo del servicio y los ciudadanos buscan esa buena atención en su relación con el sistema y sus profesionales*
- ▣ *La “humanización” de los centros sanitarios, en todos sus ámbitos, ha de ser una apuesta decidida para estimular la innovación profesional y organizativa.*



# Juntos es más fácil: Trabajo en Equipo

- ▣ *Un equipo está formado por un grupo de personas que interactúan entre sí para lograr un objetivo común. Ese objetivo común es la salud y el bienestar del paciente, el usuario.*
- ▣ *El grupo trabaja y actúa:*
  - *De forma sinérgica, coordinadamente, complementando los talentos y habilidades*
  - *Con un alto grado de “compromiso”*
  - *Compartiendo misión y valores*
  - *Dando cada miembro lo mejor de sí mismo para complementar a los demás.*



# Siempre mejorando: Calidad y Procesos

- ▣ *La calidad es el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. En nuestro ámbito la calidad consiste en disponer y organizar los elementos y recursos de un sistema sanitario para lograr los mejores resultados posibles en relación al estado de salud y a la calidad de vida de los pacientes y usuarios.*
- ▣ *Un proceso lo podemos definir como un ámbito de actuación compuesto por un conjunto de actividades, decisiones y tareas realizadas por personas, de forma secuencial y ordenada, cuya finalidad es conseguir un resultado de acuerdo con unos requerimientos para lograr la satisfacción del cliente.*

# Con los nuevos tiempos: Las Nuevas Tecnologías

- ▣ *Las llamadas nuevas tecnologías han hecho posible un cambio cualitativo muy importante en el ámbito de la comunicación y de los usos sociales.*
- ▣ *Su utilización y su aplicación en el entorno asistencial o administrativo contribuyen a mejorar la calidad y el bienestar*
- ▣ *A la vez han contribuido a modificar y dignificar el rol de los profesionales administrativos*



# Con la mirada en el futuro

- ▣ Esperamos que esta publicación pueda ser de utilidad al *administrativo de la salud* en su trabajo cotidiano
- ▣ Pensamos que ambas sociedades, la AAS y la SEAUS, podemos avanzar juntos en muchos ámbitos.
- ▣ Podemos compartir proyectos, como el que hoy presentamos, porque nos mueven objetivos comunes.

# Nuestro agradecimiento

## A LOS AUTORES

- ▣ **Josep Maria Marsol Más.** Dirección de Atención Primaria Lleida. Institut Català de la Salut.
- ▣ **Francesc Mayench Ariza.** Área de Procesos de Atención al Ciudadano de la Dirección de Atención Primaria Lleida. Institut Català de la Salut.
- ▣ **Patricia M<sup>a</sup> Olivares Ventura.** Hospital General Virgen de la Luz. Cuenca. Servicio de Salud de Castilla La Mancha.
- ▣ **Montserrat Olivé Ribalda.** CAP Sant Llätzer. Terrassa. Consorci Sanitari de Terrassa.
- ▣ **Núria Pagés Casas.** Hospital de Terrassa. Terrassa. Consorci Sanitari de Terrassa.
- ▣ **Ana Sánchez Martínez.** Hospital General Virgen de la Luz. Cuenca. Servicio de Salud de Castilla La Mancha.
- ▣ **Mercedes Sevilla Vega.** Hospital General Virgen de la Luz. Cuenca. Servicio de Salud de Castilla La Mancha.

## A LOS EXPERTOS REVISORES

- ▣ **Rosa Maria González Llinares.** Técnico de gestión. Organización Central de Osakidetza.
- ▣ **Isabel Berasaluce Arocena.** Responsable del SAPU. Hospital Universitario de Donostia. Osakidetza.
- ▣ **Ainhoa Valenciano González.** Técnico superior de organización. Red de Salud Mental de Bizkaia. Osakidetza.
- ▣ **Maria José Calvo Salillas.** Jefe de Sección de Atención al Usuario del Sector Sanitario de Huesca. Servicio Aragonés de Salud.
- ▣ **José Sáez-Benito Abad.** Referente del Personal de Gestión y Servicios del Equipo de Atención Primaria Sants. Institut Català de la Salut.
- ▣ **Mar Gómez Santillana.** Responsable de Medicina Preventiva, Calidad y Seguridad del Paciente. Servicio de Salud de Castilla la Mancha. SESCAM.
- ▣ **Antoni P. Martín Lluís.** Jefe del Área de Atención Telefónica. Dirección General de Atención Ciudadana y Difusión. Departamento de Presidencia. Generalitat de Catalunya.
- ▣ **Juan Fernández Martín.** Jefe de Servicio de Investigación. Dirección General de Atención Sanitaria y Calidad. Servicio de Salud de Castilla la Mancha. SESCAM.