

# XIII JORNADAS AAS

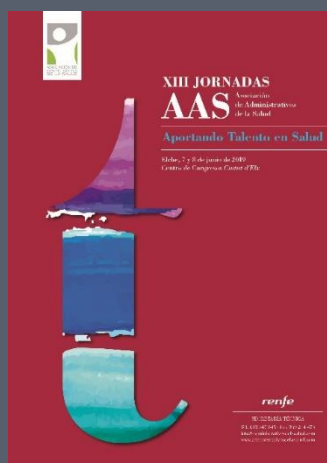
Asociación de Administrativos de la Salud

## Aportando Talento en Salud

*Humanización i Atención centrada en la persona....  
Que papel juegan los administrativos de la salud ?*

Elche, 7 y 8 de junio de 2019

Centro de Congresos *Ciutat d'Elx*



Rafa Rodriguez  
Tesorero SEAUS  
rafaseaus@gmail.com

# UNA PAR DE REFLEXIONES .....



## ○ FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES .....



**Virginia Henderson** (1897-1996), , explicaba cuál era la situación de los pacientes ingresados en los hospitales: *“En la mayoría de los hospitales el paciente no puede comer como quiere, su libertad de movimientos está restringida, su intimidad invadida, se le viste con ropa de cama extraña que le hace sentirse tan poco atractivo como un niño castigado, se le separa de los objetos que más quiere, se le priva de casi todas las distracciones y del trabajo, y se reduce a depender de un personal a menudo más joven que él, y a veces menos inteligente y atento.”*

○ TODAVÍA HABLAMOS DE HUMANIZAR EL SISTEMA ?...



*Las personas cuando acuden al Sistema Sanitario esperan.....*

***PERSONAS QUE TRATEN PERSONAS***

# QUE MOTIVOS .....

- Creciente tecnificación de la asistencia sanitaria,
- Mayor control de costes,
- Presión asistencial y masificación
- Falta tiempo para dar una asistencia correcta

- Se pueden anteponer aspectos meramente administrativos, económicos o procedimentales
- Trato inadecuado e impersonal.

***Las personas no valoran la asistencia sanitaria sólo por los resultados, dan por supuesto la calidad, valoran el trato y que sea íntimo e individualizado .***

# PARA MEJORAR ....

- Ha de ser una prioridad de las instituciones sanitarias.  
La persona es la razón de ser del sistema sanitario y sus profesionales”
- Las personas no se deben adaptar a los centros y servicios sino todo lo contrario.
- Ver la persona como responsable de su salud, no como usuario ni como “una enfermedad
- Equilibrar tecnología i humanización asegurando atención integral e integrada

# COMO OS DEFINÍS VOSOTROS .....

“Los administrativos..... **recibimos, atendemos, informamos, escuchamos, tranquilizamos, orientamos a los pacientes** que acuden a nuestros centros de salud y hospitales y los acompañamos en todo su proceso de salud desde la entrada a la salida. Somos esa “torre de control” que les guía, facilita y gestiona sus problemas y resuelve sus trámites administrativos. Recogemos de primera mano sus necesidades y sus preocupaciones y con palabras sencillas les atendemos”



SAC ≠ FILTRO



SAC = DISTRIBUIDOR

# RECOMENDACIONES ...

- Respeto y Empatía . Cada paciente es una persona
- Escucha activa
- Empoderamiento: Derecho y responsabilidad de involucrarse con su salud.
- Participación en las políticas sanitarias.
- Accesibilidad.
- Información. Dependen de información exacta y completa para tomar decisiones bien fundadas e informadas.

**NUNCA OLVIDES QUE CUANDO LAS PERSONAS ACUDEN A UN CENTRO DE SALUD VIENE A PEDIR AYUDA Y CONFÍAN QUE ENCONTRARAN PERSONAS DISPUESTAS A ELLO, SI EN UN MOMENTO NO LO TENÉIS CLARO RECORDAR CUANDO HABÉIS ESTADO AL OTRO LADO DEL MOSTRADOR YA SEA COMO PACIENTE O COMO ACOMPAÑANTE ...**



# SALUT I GRÀCIES PER L'ATENCIÓ

