

de vista

REVISTA INFORMATIVA DE LA ASOCIACIÓN DE ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD

PUNTO DE VISTA • NÚMERO 4 • 2009



Sumario

- 6** **Opinión** Impresiones de algunos de nuestros socios
- 8** **Firma invitada** Por Francisco Javier Pulido (Alcalde de Cuenca).
- 9** **Se hace camino al andar** Por M^o Raquel Calatrava Rodríguez.
- 10** **Creciendo durante 10 años** Por Concepción Ponce Melero.
- 12** **Publicación** Problemas derivados del funcionamiento de una nueva unidad hospitalaria.
- 14** **Análisis** Justificación del informador y del personal de acogida en los centros sanitarios públicos.
- 16** **Nueva Web - Nueva Imagen** La nueva cara de nuestra asociación.
- 18** **Cursos** Todo lo que hemos aprendido este año en los diferentes cursos organizados por la asociación.
- 22** **Jornada Informativa** M^o Jesús Gómez del Moral resolvió nuestras dudas.
- 27** **Programa** Agenda del 2º Congreso Nacional
- 31** **Pasatiempos** Sudoku y el rincón del ajedrez.



VIII Jornada



Creciendo durante 10 años



**ASOCIACIÓN DE
ADMINISTRATIVOS
DE LA SALUD**

Contacto:
info@administrativosdelasalud.com

Edita:
*Asociación de Administrativos
de la Salud*

Diseño y Maquetación:
Control V

Depósito Legal:
CU-530-2006

*La Asociación de Administrativos
de la Salud no se hace
responsable de las opiniones
expresadas por sus
colaboradores.*

JUNTA DIRECTIVA

Juan Carlos García Benito
Javier Morena Temprado
Concepción Ponce Melero
Mercedes Sevilla Vega
Miguel Galindo Cánovas
M^o Remedios Lozano Atienza
M^o José Peñalver de Julián
Cristina Mialdea García
Patricia M^o Olivares Ventura
Ana Belén Sánchez Martínez



Preparativos y programa del Congreso

El aniversario es el día del año en que se cumplen años de un acontecimiento y éste es conmemorado.

El día 21 de abril de 2000 nace nuestra Asociación, por tanto todo un acontecimiento y para este 2010 nos hemos propuesto celebrarlo. Desde aquel día son muchas las horas invertidas, primero por aquel grupo de compañeras que iniciaron esta andadura de este proyecto y que diez años después sigue siendo una realidad. Horas que a día de hoy parecen pocas, podríamos guardarlas pero ¿dónde?. Evidentemente el trabajo realizado hasta el momento solo lo pueden juzgar los compañer@s y todos aquéll@s que de alguna manera ven el trabajo del día a día. No voy a relatar todas y cada una de las actividades que se han materializado en este tiempo, además en este número de Punto de Vista tendréis oportunidad de leer algunos de los artículos que sí que hablan de lo mucho que se ha hecho. Me pregunto: ¿se podría haber hecho más? Evidentemente tod@s en un momento determinado podemos dar más.

Debemos consolidar los valores por los que mantenemos la llama encendida, indudablemente la profesión así lo requiere, o mejor dicho, lo necesita. Son muchos los cambios que se han producido en 10 años de nuestra vida, como también estos cambios afectan a nuestro trabajo. Implantación de nuevas tecnologías, diferentes necesidades de los usuarios, nuevas pautas de organización, en definitiva "cambios". Estos cambios hay que afrontarlos de una forma positiva, en general suponen un sobre-esfuerzo por parte de tod@s, pero a la vez deben dignificar nuestro trabajo. Una reivindicación muy antigua, pero no por ello olvidada por el profesional administrativo de la salud es la integración en determinados

grupos de trabajo de los centros, tanto en hospitales, centros de salud, en la pública, en la privada. ¿Por qué siendo, la primera imagen de un centro, y así se nos reconoce, no se cuenta con nuestra opinión, experiencia, ideas, etc? ¿Nos formamos lo suficiente para entrar a formar parte de estos grupos de trabajo? Hay que intentarlo.

Retomemos el tema de nuestro cumpleaños. Empezamos con "pequeñas actividades" dentro de la Asociación, muy pronto la primera Jornada, así hasta ocho, la última el pasado año 2009. Nos lanzamos en 2008 a la conquista del primer congreso. Decidimos llamarnos Administrativos de la Salud. Y ..., en la actualidad seguimos con múltiples y diferentes actividades, en las que cada día se necesita más la opinión y la implicación del soci@, o lo que es igual del profesional, no nos engañemos nosotros mismos debemos exigir y a la vez exigírnos.

El próximo congreso, el 2º, debe confirmar todo lo que hemos cambiado en estos diez años, no sólo en lo que a la Asociación se refiere, sino al colectivo de administrativas y administrativos de la salud y sobre todo debemos pensar en el futuro, un futuro en el que estamos obligados a caminar juntos.

Feliz aniversario a tod@s!!!

Juan Carlos García Benito

Presidente de la Asociación de Administrativos de la Salud



VIII JORNADA: CONSOLIDANDO AVANCES PROFESIONALES PARA EL ADMINISTRATIVO DE LA SALUD. CIUDAD REAL.

El pasado día 18 de abril de 2009, se celebró en Ciudad Real en el Hotel "Pago del Vicario", las VIII Jornadas de la Asociación, en un paraje rodeado de viñedos, con el nombre de "CONSOLIDANDO AVANCES PROFESIONALES PARA EL ADMINISTRATIVO DE LA SALUD".

Al celebrarse en Ciudad Real, supuso otro nuevo reto, ya que, nuestro Presidente Juan Carlos, contactó telefónicamente con las personas que hicieron posible que se organizara la jornada lo mejor posible.

El día anterior, nos desplazamos hasta allí un grupo de socios para poder preparar el lugar donde se iba a celebrar la jornada al día siguiente. Pasamos una tarde amena y entre todos fuimos colocando, ordenando y aportando ideas para que todo saliera

lo mejor posible y que el salón estuviera lo más confortable posible para todos los asistentes al evento.

Esa misma tarde, estuvimos cenando con las 2 compañeras que se habían desplazado desde Canarias, y disfrutamos de unos momentos muy agradables compartiendo experiencias, opiniones e ideas, que siempre vienen bien para captar ideas para el futuro.

**entre todos fuimos
colocando, ordenando
y aportando ideas
para que todo saliera
lo mejor posible**

Francisco Angora Mazuecos, Director Gerente de Atención Primaria de Ciudad Real, que entre otras cosas, destacó nuestra labor pues "... somos el primer contacto que tiene el paciente cuando llega al Centro de Salud...".

Seguidamente, Dña. M^a Asunción González de la Viuda, Licenciada en Derecho y Diplomada en Enfermería del Hospital Universitario La Paz de Madrid, nos dio una conferencia, muy interesante y amena, sobre el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP), que fue valorada positivamente por algunos de los asistentes.

A continuación, Dña. M^a Dolores Sanz Ortiz, Responsable del Servicio de Información y Atención al usuario del Hospital General de Ciudad Real, abrió, como moderadora, la Mesa Redonda "El Informador en los





Servicios de Salud. Una puerta abierta al personal administrativo". Dicha mesa estuvo compuesta por Dña. Cristina Isabel Pérez Oramas, Coordinadora del Servicio de Información, y Dña. M^a del Cristo Quintero Delgado, Auxiliar de Información, ambas del Hospital Universitario de Canarias (Santa Cruz de Tenerife), D. Jorge Emilio Madejón Jiménez, Coordinador de la Unidad de Informadores, y D. Antonio Fernández Alcutén, Responsable de turno de la Unidad de Informadores, ambos del Hospital Clínico San Carlos de Madrid, y, por último y no menos importante, D. Apolunio Castillo Calcerrada, Responsable del Servicio de Atención al

Asistieron compañeros de Talavera, Guadalajara, Cuenca, Albacete, Cataluña

Usuario del Complejo Hospitalario La Mancha Centro del Alcázar de San Juan (Ciudad Real). Todos ellos contaron su experiencia en materia de "Informador", que, podríamos decir, es la persona que hace de vínculo entre el médico y el familiar de un paciente para transmitir información NO CLÍNICA, y pudimos ver, que aunque se trate del mismo tema, no todos los Sistemas de Salud tienen la misma idea de qué personal es el adecuado para ejercer dicho perfil profesional, el de "Informador en el Centro Hospitalario", ya que, por ejemplo, en los Hospitales de Canarias lo ejercen profesionales administrativos del grupo C y D, en el Clínico San Carlos, son los del grupo C, D y E, y en Ciudad Real, los ejercen personal Auxiliar

Administrativo, un criterio muy dispar para una misma labor.

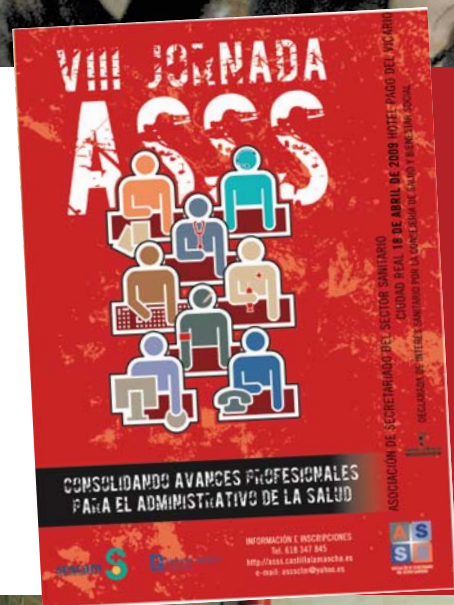
Después de una mañana interesante, entre la ponencia y la mesa redonda, sobre las 14 horas, tuvimos una degustación de vinos, elaborados en la bodega del Hotel, continuando con la comida en el restaurante del hotel. Y ya por la tarde, tuvo lugar la Asamblea Anual de los socios. Al finalizar dicha asamblea, muchos de los asistentes, aprovecharon para comprar alguna botella de vino de los que habíamos degustado tanto de la degustación como en la comida.

Las Jornadas tuvieron bastante participación por parte de los socios. Asistieron compañeros de Talavera, Guadalajara, Cuenca, Albacete, Cataluña, compartiendo y charlando con compañeros de otras gerencias. Pasamos un día agradable, conocimos un punto más de nuestra geografía manchega y, no menos importante, hacer que cada día se nos conozca un poco más fuera de nuestras fronteras, tanto la Asociación como el trabajo que desempeñamos dentro del Sistema Nacional de Salud.

Desde aquí os animo a todos para participéis y sigáis participando con la Asociación en todo lo que sea posible, y trabajando juntos, podremos lograr que se reconozca nuestro trabajo y hacernos oír, ya que nosotros también somos un eslabón importante en el conjunto sanitario.

¡¡ HASTA LA PRÓXIMA!!

Patricia M^a Olivares Ventura





Como consecuencia de mi participación en la VIII Jornada de la Asociación de Administrativos de la Salud que se celebró en Ciudad Real, su Presidente me invitó a participar en la Revista haciendo un artículo sobre mis impresiones, con objeto de ampliar los beneficios de la conferencia en sus lectores miembros de la Asociación.

En primer lugar debo resaltar el agradable efecto que la ciudad me causó en la breve visita que realicé la tarde anterior, especialmente la Plaza Mayor y el entorno peatonal que se ha creado en esta ciudad manchega, y, porque no decirlo, las delicias culinarias que degusté en un pequeño mesón. Ya por la mañana nos acercamos al hotel, que por cierto, podría pasar por estar situado en cualquier paraje del norte español, por lo verde del campo (¿quién dijo que la Mancha era un secarral?).

Todo lo anterior fue un maravilloso descubrimiento para mí que apenas sí conocía nada de la zona, salvo lo que aparece en las guías de turismo de esa región española.

Entrando en la parte seria o de trabajo, en la que partía como ponencia de apertura, mi exposición se basó en presentar, de una forma fácil y entendible para todos, una ley que ha sido publicada hace poco en el Parlamento Español y de gran importancia para nosotros, trabajadores del sector sanitario público.

Durante una hora mi misión consistió en desglosar algunos artículos de la ley para glosar su significado y aprender su aplicación a la vida diaria de un centro sanitario y de los trabajadores que allí prestamos nuestros servicios.

La ley a la que hice referencia se denomina, como ponía de manifiesto el título de la conferencia, el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) Ley 7/2007, de 12 de mayo.

Me pareció importante para nosotros, destacar desde el principio que cada vez que la ley hace mención al funcionario de carrera, lo hace también para el personal estatutario de los sistemas de salud (por fin se reconoce que somos funcionarios); y a este personal le aplica numerosos artículos posteriores definidores de su régimen laboral como son, los relativos a días adicionales por cumplimiento de trienios (los que conocemos como canosos), el aumento de conceptos en las pagas extraordinarias, y con ello su cuantía, la movilidad entre administraciones, y un largo etcétera.

Destacamos que también hay multitud de artículos que recogen el régimen de los contratados labo-

rales en lo que parece ser hoy una forma de contratar que se está imponiendo en nuestros hospitales. Además es una ley para todos los trabajadores públicos del Estado en todos los ámbitos de la función pública, en la que por primera vez estamos incluidos.

Dimos un repaso a las clases de funcionarios: de carrera, interinos, laboral, eventual y a los directivos, describiendo sus características más reseñables. Analizamos las novedades en las excedencias en relación con una situación, que desgraciadamente hoy en día se da con relativa frecuencia, la de violencia de género; para ello la ley contempla la posibilidad de solicitar una excedencia sin necesidad de tener prestado un tiempo mínimo de servicios previos, ni tampoco es exigible un plazo de permanencia en esta situación. A mi modo de ver es un paso adelante para solucionar algunas consecuencias de este problema social.

Como resumen vimos que en esta ley, por vez primera, se recopilan de una forma más o menos ordenada los derechos y los deberes básicos de los empleados públicos, que están basados en principios éticos y reglas de comportamiento, cuya infracción puede dar lugar a las sanciones disciplinarias.

Acabamos viendo que un servicio público se asienta en un conjunto de valores que en el fondo especifica la cultura de lo público, ahora bien también intenta ser compatible con conceptos de la empresa privada como la productividad o la eficiencia.

Después de oír a los siguientes ponentes en la parte técnica de la jornada, realicé un nuevo descubrimiento con la maravillosa cata de vinos que nos ofrecísteis y no puedo dejar de alabar la exquisita comida y el marco tan agradable en el que se celebró la jornada.

Cuando os dejamos nos fuimos a conocer Almagro y su Corral de Comedias, vimos una pequeña representación y conocimos el Parador; claro, también compramos y no sólo los vinos de la cata, las berenjenas y el aceite...

Para finalizar quiero destacar la nutrida asistencia y la atención que me deparó el público, compañeros, asistentes a la jornada, y agradecer la forma en que nos tratasteis a mis compañeros y a mí; nos hicisteis sentirnos en casa.

Un saludo para todos, gracias a vuestro presidente y hasta cuando queráis.

M^o Asunción González de la Viuda

Llegó el 18 de abril. Aquel sábado estábamos invitados a participar como ponentes en la VIII Jornada organizada por la Asociación de Administrativos de la Salud. Al llegar a la estación de Atocha, hubo un momento en que no sabíamos qué camino tomar, no queríamos llegar tarde, y por supuesto no perder el tren. Los paneles informativos nos fueron guiando hasta los mostradores de entrada. Al llegar a ellos tuvimos una sensación que nos resultó especialmente familiar. Allí, perfectamente uniformados e identificados, el personal de RENFE, nos acogió con un saludo, con una indicación, con una despedida, y por supuesto, con una sonrisa. Ciertamente todo este proceso fueron segundos, pero quizás para profesionales dedicados al mundo de la Acogida e Información, esos segundos son saboreados de manera especial.

Por ello nos acercamos hasta Ciudad Real, y allí ocupamos la Mesa cuyo título tiene mucho que decirnos: "El informador, una puerta abierta al personal administrativo". Fue entonces cuando tuvimos la oportunidad de mostrar la experiencia de nuestra Unidad de Informadores. Una unidad creada en mayo de 1997. Nuestra misión, valores, la declaración de objetivos, los planes de actuación, la cartera de servicios, el lugar que ocupa nuestra Unidad dentro del Plan General Estratégico del Hospital, fueron los aspectos de nuestra primera intervención.

Seguidamente llegó el turno de las Instrucciones para el Programa de Información y Acogida en los Servicios de Urgencias de los Centros Sanitarios de la Comunidad de Madrid.

En dicho documento se expone la necesidad de crear un profesional que cubra el vacío que existe en torno a la información no clínica y acogida en los Servicios de Urgencias. El profesional que ocupe este puesto deberá contar con una serie de actitudes y aptitudes acordes al trabajo a desempeñar. El documento enumera también otros aspectos como categoría profesional, dependencia, uniformidad, selección, sin olvidarnos de algo tan necesario como la formación.

Durante los minutos en los que tuvo lugar nuestra intervención pudimos apreciar el interés de los asistentes allí congregados. Nuestra intención no era otra, que transmitir nuestra experiencia personal, la de nuestros "Chaquetas Verdes" y los aspectos legales que nos ofrecen en la Comunidad de Madrid, y servir, por qué no de "aceite" para que esa "puerta" que se brinda al personal administrativo se abra sin problemas. Nosotros tuvimos la oportunidad de abrirla y cruzarla, y desde entonces podemos decir, que no volveríamos hacia atrás. Por ello os animamos a que no os quedéis junto a las jambas. Atravesad con una sonrisa el umbral de la puerta también y disfrutad lo que significa ser Personal de Información. ¡Merece la pena!

Desde aquí nuestra más sincera gratitud y felicitación a toda la Asociación de Administrativos de la Salud y en especial a su presidente Juan Carlos García Benito por la confianza depositada en nosotros.

Jorge E. Madejón Jiménez
Antonio Fernández Alcutén

Como ponentes de la VIII Jornada de la Asociación de Administrativos de la Salud queremos dar las gracias por la invitación que nos hizo la Asociación para nuestra asistencia a la misma, así como la calurosa acogida que nos dispensaron en todo momento tanto su presidente, Juan Carlos García Benito, así como sus colaboradores.

Nuestra experiencia a la hora de exponer fue muy gratificante, ya que pudimos dar a conocer la labor tan importante que un Servicio como el nuestro puede prestar a todos los usuarios. Creemos que los usuarios deben encontrarse con alguien que les escuche, les oriente, les aclare sus dudas, debiendo mantener la misma sintonía que ellos, recordando siempre que los términos técnicos o el vocabulario interno, no necesariamente son de uso habitual por parte de los usuarios que asisten a nuestro centro. Cuando la gente sintoniza es más permisiva y tolerante.

Es importante no remitir al usuario a otros departamentos para que allí les informen, lo importante es procurarles la información más precisa en el momento. Si para ello necesitamos de otro departamento, lo mejor para el usuario, es que nosotros hagamos la gestión, para que ellos no estén dando vueltas por toda la empresa. Así, quedarán satisfechos de nuestra labor, y a nosotros nos servirá como experiencia para similares casos. Con ello lograremos que el usuario sienta que se le ha atendido con una actitud más personalizada. En todo caso debemos estar preparados para poderles remitir a las personas o departamentos adecuados para que no les hagamos perder el tiempo.

Cada uno de nosotros, cuando acudimos a cualquier tipo de empresa, nos gusta saber que hay alguien a quien nos podemos dirigir y que ese alguien:

- * **Nos trate con amabilidad y respeto.**
- * **Nos ayude a resolver nuestros problemas.**
- * **Nos de una atención personalizada.**
- * **Nos informe de aquello que nos pueda suceder y no llevarnos sorpresas.**
- * **Nos escuche en aquellas situaciones que nos han incomodado.**

Ese perfil es el que cualquier usuario desearía encontrar en los Servicios de Información de los Centros Sanitarios.

Estamos satisfechas de saber que hay gente que apuesta por la necesidad de ayudar a los usuarios de la sanidad. Por eso creemos en los servicios de información y nos complace saber que hay Centros Sanitarios que se plantean la necesidad de crearlos.

Animar a aquellos compañeros/as a que se unan a dicha labor, ya que es muy gratificante tanto para nosotros como para el usuario. Siempre estaremos dispuestas a aclarar las dudas que se les pueda plantear acerca de nuestro servicio.

Agradeciendo a todos los asistentes de la VIII Jornada la atención prestada.

M^a del Cristo Quintero Delgado
Cristina Pérez Oramas



Administrativos de la Salud, un papel necesario

En primer lugar quisiera dar las gracias a la Asociación de Administrativos de la Salud por permitirme dirigirme a vosotros a través de esta publicación, sin duda por mi condición actual de alcalde. Os quiero felicitar por haber tenido la brillante idea de repetir en esta Ciudad Patrimonio de la Humanidad para celebrar vuestro 2º Congreso Nacional y quiero felicitaros por llevar ya diez años de existencia como asociación, sin duda poco tiempo, pero también sin duda los más difíciles, porque una vez puesta en marcha y consolidada la AAS es todo mucho más fácil.

Me permitiréis que os hable como profesional sanitario y me olvide de mi faceta política, no os daré datos sobre lo bien que lo hacemos o lo vamos hacer. Me interesa más poner de relieve vuestro papel en el sistema. Como acertadamente decíais en el 1º congreso lo primero es que tengáis conciencia de ser un colectivo, que os podáis reunir y compartir vivencias en vuestro que hacer diario. En definitiva conoceros para a partir de entonces daros a conocer, que el resto del sistema y la sociedad sepa que es lo que estáis haciendo, sin duda una labor callada pero fundamental para el correcto funcionamiento del sistema. Sois en muchas ocasiones el primer contacto con el mismo, la primera cara que se pone y ya sabemos lo importante que son a veces las primeras percepciones.

Pero no os habéis quedado quietos, durante estos diez años habéis seguido trabajando para formaros cada vez más y mejor, habéis trabajado para dar una mejor calidad en vuestro servicio que en definitiva es dar mejor calidad a los pacientes, objetivo que perseguimos todos los profesionales de la sanidad que dedicamos nuestros esfuerzos a los demás.

A través de vuestra asociación estáis consiguiendo el objetivo de establecer vías de comunicación entre los miembros de vuestro colectivo.

Es en estos momentos de encuentro cuando fortalecéis el contacto que el quehacer diario no os permite tener.

Sin duda hoy la sanidad española es una sanidad en donde se trabaja en equipo, en donde cada uno tiene su papel y lo debe hacer de la mejor forma posible, en donde todos tenemos con objetivo la calidad asistencial, y en donde todos tenemos que tener claro que es necesario la colaboración de todos para sacar adelante ese noble fin. Claro que se puede hacer una sanidad sin administrativos, pero sería una sanidad mucho peor. Como médico he necesitado muchas veces la colaboración de los administrativos sanitarios y cuando alguno ha fallado, pocas veces, se nota en el rendimiento del trabajo de todos.

Por último y no menos importante es el papel que juega la Asociación de Administrativos de la Salud en la defensa de los intereses profesionales de su colectivo. La unión del colectivo le permite tener una clara representación ante las instituciones y los órganos directivos en su trabajo.

Os animo a que sigáis trabajando como hasta ahora con ilusión y con ganas de hacer el bien a los demás y os invito a que sigáis eligiendo Cuenca como lugar de encuentro para vuestros congresos. Nosotros estaremos encantados de recibirlos.

Francisco Javier Pulido Morillo
Alcalde de Cuenca



Se hace camino al andar

Querida/o compañera/o: El motivo por el que nos ponemos en contacto contigo es para informarte que un grupo de profesionales del secretariado del complejo Hospitalario de Albacete, nos hemos unido para crear una Asociación de Secretariado del Sector Sanitario. Con esta Asociación pretendemos agrupar a todos los profesionales del sector, con el fin de tener un lugar de encuentro, en el que podamos intercambiar nuestras opiniones y experiencias y representar de esta manera los intereses comunes que tenemos. Por ello queremos contar con tu presencia y participación en la puesta en marcha y desarrollo de la Asociación, etc., etc... Albacete, Julio 2000 y Fdo. Carmen Martínez Barceló, Presidenta de la ASSS" y añadía: "cualquier contacto lo puedes realizar en los teléfonos que se adjuntan: Carmen Martínez Barceló, Carmen Martínez Cuerda, Carmen Sánchez Campayo, Pilar Rubio Buendía, Manoli Tébar Alcázar, M^o José Parreño Simarro, Maribel Sánchez Cano, Susana Regodón García..." con sus respectivos números de teléfono.

Así decía la carta que había dejado nuestra jefa, M^o Jesús, al lado de la hoja en la que firmábamos cada mañana en su despacho, al llegar a trabajar. Yo, por supuesto me llevé una copia y no me lo pensé dos veces, me inscribí. Hacía tiempo que me pasaba por la cabeza la idea de que sería estupendo que el personal administrativo tuviera algún tipo de agrupación, asociación... para estar más unidos y que se nos tuviera un poco más en cuenta. Por lo tanto me vino como anillo al dedo.

Un día me llaman por teléfono a casa, era M^o José Parreño, la presidenta en aquel momento, para decirme que se había organizado una Jornada en Albacete y animarme a asistir. En esa época mis hijos eran pequeños y le dije que me era imposible, a pesar de que me apetecía mucho, tal vez podría ir alguna otra persona. Pero resulta que yo era la única socia por entonces en Talavera. No me lo podía creer, pero así era. Desde ese momento me convertí en el punto de mira de M^o José (es broma). Conocí a una persona llena de ilusión y coraje, con muchísimas ganas de sacar la asociación adelante y lo "peor" de todo, te lo contagiaba.. Conocí una persona estupenda. Me llamaba de vez en cuando para animarme a asistir a algún curso, Jornada, para animar

a otras compañeras, etc... A decir verdad, era muy insistente.... Hasta que me animó a asistir a la III Jornada que se celebró en Cuenca en Marzo de 2003 con mis compañeras Yeya, Guadalupe, Pilar Pérez y Pilar Bravo. A partir de esa Jornada en Cuenca mis compañeras de viaje también se hicieron socias y entre las 5 fuimos animando a los demás compañeros. De esta forma me convertí en Delegada de la Asociación en Talavera.

M^o José me seguía llamando (por supuesto) y me iba dando las directrices para organizar algún curso y así fue como preparamos y llevamos a cabo nuestro primer curso "Habilidades sociales y comunicación". Cuando yo le decía que yo no sabía o no sería capaz de algo, ella me decía que si ella podía yo también y es lo mismo que yo les digo ahora a los

Quiero animar a todos los compañeros a formar parte de nuestra asociación y de participar de forma activa

demás. Después se empeñó en que para la IV Jornada en Albacete teníamos que llevar alguna ponencia. Dios mío ¿cómo íbamos a hacer nosotras eso? Pues así fue como nos pusimos manos a la obra e hicimos el trabajo y ponencia sobre el mobbing (fue un trabajo muy laborioso). Y pasito a pasito vamos creciendo y haciendo cosas.

En la III Jornada celebrada en Cuenca tuve la suerte de conocer a Juan Carlos que era el delegado en dicha ciudad, el organizador de la estupenda Jornada a la que tuvimos el placer de asistir, que ahora es el que lleva el timón de nuestro barco y que cuento entre mis amigos.

¿Qué queréis que os diga de nuestro Presi? Todos le conocemos y le queremos. Es una persona incansable, con una capacidad de trabajo y organización como no le he visto a nadie. Y lo mejor de todo: es una buena persona. No hay más que mirar atrás y ver. Y si M^o José era insistente ¿qué queréis que os diga sobre él? es aún peor. ¿A quién creéis que se le ocurrió la idea de que la V Jornada debía hacerse en Talavera? Es todo un embaucador. Pues sí, lo conseguimos, celebramos la V Jornada en Talavera de la Reina, con muy buenos resultados y el apoyo de la Dirección de nuestro hospital. Y el curso de Risoterapia y de Protocolos administrativos... Con él nada es imposible. Todo eso era imposible para mí cuando cogí aquella carta de las compañeras de Albacete y me inscribí a la asociación.

Luego vinieron la VI Jornada, la VII, la VIII, ¡el 1º Congreso! Ese

si que fue genial. Cuando piensas que ya no se puede hacer mejor, "va el tío" y lo mejora, es increíble. Miedo me da el 2º Congreso y encima es nuestro 10º aniversario! Conociéndole, algo tiene preparado. No sé de dónde puede sacar tantísimas ideas. Tenemos una Junta Directiva que está haciendo un trabajo realmente bueno. ¡Enhorabuena!

¿Y qué me decís de los compañeros procedentes de otras ciudades que conoces y reencuentras, en cada uno de los eventos? Tengo la suerte de conocer gente estupenda. ¿Os acordáis de lo bien que lo pasamos aquel fin de semana en el albergue de Cuenca?

Podría seguir escribiendo muchísimo más pero no quiero que me den las 2 de la madrugada. Quiero animar a todos los compañeros a formar parte de nuestra asociación y de participar de forma activa, no os conforméis con cumplir con vuestro trabajo, somos capaces de mucho más y en estos últimos 10 años lo hemos ido demostrando, poco a poco, pasito a pasito pero con paso firme se hace camino al andar. El personal administrativo somos "la leche", nuestro trabajo es muy importante, estamos tan involucrados en el sistema sanitario como el personal sanitario, aunque no sea de una forma tan directa con el paciente como ellos. SOMOS IMPORTANTES Y SOMOS NECESARIOS, aunque haya quien piense lo contrario.

Y para terminar gracias a las compañeras que empezaron esta historia: Carmen Martínez Barceló, M^o José Parreño Simarro, Manoli Tébar Alcázar, Carmen Martínez Cuerda, Carmen Sánchez Campayo, Pilar Rubio Buendía, Maribel Sánchez Cano, Susana Regodón García y mi Toñi.

Gracias a los compañeros que la siguen escribiendo: Juan Carlos García Benito, Javier Morena Temprado, Concepción Ponce Melero, Mercedes Sevilla Vega, Patricia M^o Olivares Ventura, Ana Belén Sánchez Martínez, Cánovas, M^o Remedios Lozano Atienza, Cristina Mialdea García, M^o José Peñalver de Julián. Por favor Juan Carlos: NO CAMBIES NUNCA.

Gracias a tod@s l@s compañer@s simplemente por estar ahí.

M^o Raquel Calatrava Rodríguez



Creciendo durante 10 años

Quien me iba a decir a mí el día que vinieron nuestras compañeras de Albacete a presentar la Asociación en Cuenca, que cinco años después formaría parte de la Junta Directiva.

Recuerdo aquella tarde de noviembre de 2001 cuando M^o José, la presidenta de la Asociación nos habló de cómo había surgido la idea de asociarse, fines y objetivos de la misma; a mí particularmente me convenció enseguida, sabía que necesitábamos estar unidos, saber cómo se funcionaba en otros hospitales, teníamos que empezar a despuntar entre unos colectivos que tenían más años de andadura que nosotros, que se reconociera nuestro trabajo, que hubiera comunicación y relación entre nuestro colectivo, por tanto consideré que el mejor medio era la Asociación.

He de resaltar la importancia de los primeros años, pues los comienzos siempre son difíciles, y nuestros/as compañeros/as de Albacete consiguieron transmitir a los socios el espíritu de la Asociación.

Se empezaron a realizar los primeros cursos de formación, las primeras Jornadas en Albacete, presentar la AAS en diversas ciudades de Castilla la Mancha, pero es a partir de las III Jornadas cuando verdaderamente me implicó con la Asociación de una forma más activa, pues se propone que se hagan en Cuenca y un grupo de personas nos comprometemos a organizarlas. Recuerdo que teníamos mucho miedo de no poder estar a la altura de las circunstancias, no habíamos organizado nunca este tipo de eventos, sin embargo con el

impulso de Juan Carlos socio delegado

gado de Cuenca y el granito de arena que aportamos el resto, las Jornadas fueron un éxito.

A partir de estas Jornadas se plantea la posibilidad de realizar un Congreso.

Desde la Junta Directiva se sigue trabajando para conseguir mejoras en lo que respecta a nuestro colectivo, pues se ponen en marcha protocolos, se insiste en la idea del reciclaje del personal, en la promoción interna, y se hace hincapié en catalogar los puestos de trabajo.

La AAS sigue expandiéndose y se presenta en Talavera de la Reina, buena acogida y mejor labor por parte de Raquel, se inscriben un número importante de socios. Este mismo día se presenta al Consejero de Sanidad, que nos recibe con gran cordialidad y manifiesta su satisfacción por la tarea que estamos realizando.

Seguimos luchando por la cualificación profesional y porque el personal administrativo adquiera el nivel adecuado

Nuestra Asociación va creciendo y comenzamos con los primeros talleres fuera del ámbito hospitalario y en fines de semana con gran éxito; los socios/as que asisten los recuerdan como momentos muy agradables y divertidos. También en la rama de la tecnología vamos progresando, ya que hacemos el primer conato de página web.

A principios de 2005 la Junta Directiva pide un relevo y presenta su dimisión, y es entonces cuando toma las riendas Juan Carlos García Benito hasta entonces socio delegado de Cuenca y presidente hasta hoy. En este periodo de tiempo seguimos realizando Jornadas anuales en las que se presentan temas muy interesantes, como la carrera profesional, el programa HOPE, las expectativas formativas y laborales de los administrativos. También elaboramos una revista anual denominada "Punto de Vista" con el propósito de que los socios/as conozcan todas las actividades realizadas en cada una de las delegaciones durante el año en curso, puedan aportar ideas, escribir sus artículos, etc. (Este año se edita el 4^o número).

Desde la Junta Directiva se ha trabajado en un protocolo de Tarjeta Sanitaria; elaboramos un borrador de Desarrollo Profesional que

enviamos a los responsables en el Servicio de Salud de Castilla La Mancha (SESCAM); propusimos las bases del acoplamiento interno para el personal administrativo; también realizamos un trabajo sobre la satisfacción del usuario con el personal administrativo, el cual se expuso en una ponencia en el IV Congreso Nacional de la Fundación Signo en Toledo.

La trayectoria de nuestra AAS, ya es conocida en Castilla La Mancha y en los servicios centrales del SESCAM, y es desde allí, a través del Instituto de Formación On Line se nos propone la ejecución de los contenidos de un programa para un curso dirigido a los administrativos del SESCAM, trabajo que se ha paralizado por parte de los organizadores. Por fin tenemos una página web en condiciones, y disponemos de un foro para sugerencias, ideas, preguntas etc., y desde aquí animo a todos a utilizarlo.

Un apartado especial merece el Primer Congreso. Si cuando nos enfrentamos a las III Jornadas sentimos miedo por la reacción de la gente, la sensación por organizar el primer congreso fue de pánico, al menos para mí. De nuevo Juan Carlos estaba ahí, controlando todos los hilos y supervisando hasta el más mínimo detalle, contactando con los ponentes y dando la talla en todo momento.

Recibimos felicitaciones de la gente de otros lugares, de los de dentro, y sobre todo creo que las expectativas de los asistentes, tanto socios como no socios, se cumplieron con creces, y nos animaron a realizar un segundo congreso desde todos los puntos de España.

Son diez años de andadura y de crecimiento, no solo en cuanto a número de socios, sino también hemos aprendido a ser más exigentes con nosotros mismos, tenemos expectativas más amplias, y nuestro ámbito de actuación es más grande.

Seguimos luchando por la cualificación profesional y porque el personal administrativo adquiera el nivel adecuado para ejercer con eficacia su puesto de trabajo.

Hoy estamos concluyendo con la preparación del 2^o Congreso y con la esperanza de que tenga la misma aceptación y resultados que el primero, a pesar de la crisis, os espero del 18 al 21 de mayo en Cuenca.

Concepción Ponce Melero
Secretaria de la AAS



10 AÑOS 2000-2010

Han pasado ya diez años desde que esta asociación comenzara a dar sus primeros y tímidos pasos...

Todo comenzó hace ya mucho tiempo cuando yo soñaba con la posibilidad de que algún día podría llevar a cabo la idea de crear, de alguna manera, una plataforma a través de la cual pudiéramos: desarrollarnos, trabajar y luchar unidos todos los profesionales del área de Administración.

En aquellos momentos, me remito al año 1998/9, se estaba impartiendo un curso a un total de veinte secretarías/os en el Complejo Hospitalario Universitario de Albacete. Mientras tanto la idea de formar una asociación no paraba de rondarme la cabeza. Solicité la suficiente información como para elaborar un borrador de los estatutos, los elevé a este grupo y allí mismo nació lo que sería la Junta Directiva, constituida en aquel momento por ocho compañeras que apoyaron la iniciativa.

Los principios, como siempre, fueron bastante duros: mucho trabajo, eso sí, compartiendo ante todo denominador común: por un lado la falta de experiencia, y por otro una gran ilusión. Teníamos muchas ganas de emprender la andadura, aunque es cierto que todo nos costaba mucho esfuerzo. Cada día surgía una tarea o labor nueva a llevar a cabo (abrir una cuenta bancaria, idear un logotipo, solicitar un apartado de correos, crear la base de datos, etc). Así se fue materializando esta idea primigenia. Durante ese primer año de vida, se fueron sentando las bases de lo que pretendíamos iba a ser esta asociación. Y, por fin, la presentamos en sociedad aprovechando las I Jornadas celebradas en Albacete.

Y de ahí hasta hoy, durante diez años, nunca volví a tener contacto con la asociación debido a ciertos problemas internos en la Junta Directiva. Fue en la primera Asamblea cuando se votó nueva Presidencia. Fue una época, personalmente, dura para mí aunque vista desde la distancia cobra una importancia bien distinta. Aún así no dejo de sentirme agradecida al ofrecirme vuestro actual Presiente, Juan Carlos, la oportunidad de

escribiros estas líneas para recordar (no sin cierta nostalgia) los comienzos de la asociación.

Para mí es un verdadero orgullo ver cómo ha evolucionado y crecido, ya que sé que mientras siga en pie, con ella seguirá el sueño que me llevó a poner mi grano de arena en su nacimiento, hace ya una década. Podrá haber cambiado de nombre y haber experimentado un sinfín de variaciones, pero sé que en ella todavía queda una gran parte de mí.

Os deseo el mayor de los éxitos y os animo a seguir trabajando unidos bajo los mismos denominadores comunes. Finalmente querría daros las gracias por esforzaros por todo nuestro colectivo. Y felicitaros por llevar el testigo aún incandescente.

Carmen Martínez Barceló



PROBLEMAS DERIVADOS DEL FUNCIONAMIENTO DE UNA NUEVA UNIDAD HOSPITALARIA CON UNAS CARACTERÍSTICAS ESPECIALES

AUTORAS

Calatrava Rodríguez M^a Raquel ; Martín Jiménez Guadalupe ; Díaz Sánchez M^a Carmen; Rubio Fernández Rosa M^a; Rodríguez Alcaide Aranzazu; Pérez Caraballo Aurelia. Hospital N^o S^o del Prado de Talavera de la Reina. Servicio de Medicina interna.

INTRODUCCIÓN

Debido a las obras del hospital N^o S^o del Prado, durante más de un año, se tuvieron que reducir las camas. Para paliar el déficit se creó una nueva unidad hospitalaria.

OBJETIVOS

Analizar los problemas observados por el administrativo, durante el período de funcionamiento de la unidad y comprobar si el paciente y familiares habían valorado favorablemente el ingreso en la unidad.

MATERIAL Y MÉTODOS

La Unidad Polivalente disponía de 18 habitaciones de 2 camas y estaba separada del edificio principal por una carretera. Atendía a pacientes de Medicina Interna y especialidades integradas.

No disponía de especialidades quirúrgicas ni de UVI. Se podían realizar radiografía simple de tórax y abdomen y para efectuar el resto de las pruebas era necesario desplazar al paciente en ambulancia al edificio principal. Tenía un laboratorio elemental. Debido a estas limitaciones, los pacientes ingresados tenían unas características especiales, precisando menores requerimientos diagnósticos complejos y terapéuticos.

RESULTADOS

El administrativo observó los siguientes problemas: 1. Aislamiento físico. 2. Dificultades en la gestión de citas. 3. Dificultades en la gestión de traslados para realización de pruebas y de cam-

bio de ubicación en la hospitalización. Necesidad de solicitar ambulancias con enfermera o con médico 4. Elevada mortalidad, por las características de los pacientes.

La unidad funcionó durante 26 meses, ingresando más de 2000 pacientes. Fallecieron un 20% y precisaron el traslado un 4,2%. En un cuestionario que respondieron 62 personas, cerca del 89% de los pacientes y familiares valoraron positivamente el ingreso y la atención global percibida fue valorada con 9,1 puntos.

CONCLUSIONES

Los inconvenientes referidos, no motivaron insatisfacción de familiares ni pacientes, debido al encomiable esfuerzo del personal que participó en la unidad y a la excelente labor de coordinación entre todas las partes implicadas.

Problemas derivados del funcionamiento de una nueva unidad hospitalaria con unas características especiales.

• Autores: Calatrava Rodríguez R, Martín Jiménez G, Díaz Sánchez C, Rubio Fernández R, Rodríguez Alcaide A, Pérez Caraballo A.

• Hospital N^o S^o del Prado de Talavera de la Reina.

• I Congreso Nacional de la Asociación del Secretariado del Sector Sanitario.

Cuenca 13-16 de Mayo de 2008.

Introducción (1).

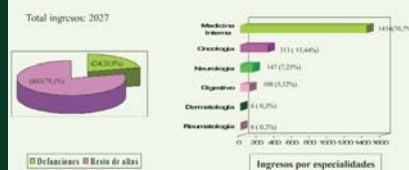
• El Hospital N^o S^o del Prado de Talavera de la Reina, perteneciente al Sistema Nacional de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), fue renovado prácticamente en su totalidad mediante la realización de una obra arquitectónica que comenzó en el año 2000 y finalizó en el 2006.

Introducción (2).

- Mediante esta obra se amplió notablemente la capacidad del hospital, incrementándose los servicios y creando técnicas nuevas, permitiendo aumentar el número de camas disponibles de unas 250 hasta más de 400.
- Durante el transcurso de las obras, el hospital experimentó de modo transitorio una reducción de camas, que motivó la creación de una nueva Unidad hospitalaria denominada Unidad Polivalente.

Objetivos.

- Analizar los problemas observados por el administrativo de la salud, durante el funcionamiento de la nueva Unidad y comprobar si el paciente y sus familiares habían valorado de modo favorable el ingreso.



Introducción (3).

- La nueva Unidad tenía unas características especiales que comentamos:
 - 1) Se encontraba separada físicamente del edificio principal por una carretera.
 - 2) Estaba físicamente unida al Instituto de Ciencias de la Salud, centro que funciona desde hace unos 30 años y que dispone de hospitalización de pacientes psiquiátricos exclusivamente.
 - 3) Disponía de 36 camas, similares en equipamiento a las del edificio principal.

Material y métodos (1).

- Estudio descriptivo observacional de los ingresos realizados durante el funcionamiento de la Unidad Polivalente y los problemas relacionados con la labor administrativa.
- La Unidad funcionó desde el 22 de febrero de 2005 hasta el 23 de abril de 2007, por lo tanto durante 26 meses.

Resultados (4).

- Cumplimentaron una pequeña encuesta de satisfacción al usuario una muestra de 62 personas, y de ellas el 89% valoraron de modo positivo el ingreso en la unidad. La atención global percibida fue cuantificada con 9,1 puntos.



Introducción (4).

- 4) El único servicio que participó en la hospitalización, fue el de Medicina Interna y sus especializadas integradas: Oncología Médica, Neurología, Aparato Digestivo, Dermatología, Reumatología, Endocrinología
- 5) Disponía exclusivamente de radiología portátil, pero no de otras técnicas radiológicas por lo que para realizarlas había que desplazar al paciente en ambulancia hasta el edificio principal, acompañado de una enfermera.

Resultados (1).

- Problemas percibidos por el administrativo del sector sanitario, durante su estancia en la unidad:
 - 1) Aislamiento físico. No había otras administrativas en la Unidad.
 - 2) Dificultades en la gestión de citas. Debían ser directas, sin pasar por los mostradores.
 - 3) Dificultades en la gestión de traslados para realización de pruebas y cambios de ubicación en la hospitalización.

Conclusiones (1).

- Los múltiples inconvenientes referidos en el trabajo, no motivaron insatisfacción de familiares ni pacientes. Esto fue debido al encomiable esfuerzo del personal que trabajó en la Unidad.
- Destacamos la excelente coordinación demostrada entre el personal de la Unidad y el del edificio principal, lo cual evitó un número significativo de incidencias.

Introducción (5).

- 6) Disponía de electrocardiograma, laboratorio de tiras reactivas; pero no de ecocardiograma, ergometría, Unidad de Vigilancia Intensiva, Cirugía General ni Traumatología; por lo que había que desplazar al paciente en ambulancia al edificio principal, para realizar diversas técnicas o valoraciones por dichos especialistas.
- 7) Los pacientes ingresados en la Unidad polivalente, tenían unas características especiales, en el sentido de precisar, en principio, menores requerimientos globales y sobre todo técnicas complejas.

Resultados (2).

- 4) Necesidad de solicitar numerosas ambulancias con enfermera acompañante y algunas con médico.
- 5) Elevada mortalidad, por las características de los pacientes ingresados.
Familiares molestos.
Personal de enfermería y facultativos afectados.

Conclusiones (2).

Yo siempre digo que **NADIE ES MÁS QUE NADIE Y QUE TODOS NECESITAMOS DE TODOS.**

Pues bien, mi paso por la Unidad Polivalente me lo ha confirmado y me ha hecho un poco más humilde. Ahora valoro mucho más el trabajo de los demás y lo importante que es para que yo pueda hacer bien el mío. Todos formamos una gran cadena y todos los eslabones de esa cadena son importantes: el personal de limpieza, el de lavandería, de cocina, el de mantenimiento, el de seguridad, el celador, el informático, el ambulanciero, el personal de enfermería (auxiliares, ATS) el personal facultativo, nosotros auxiliares y administrativos y hasta los Jefes, que no por serlo son más importantes. Si todos asumiéramos que somos uno más pero con distintos cometidos, estoy segura que trabajaríamos más a gusto y con mejores resultados.

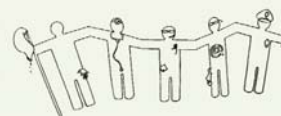
Introducción (6).

- 8) Por las mañanas existía un personal específico, dependiente de Medicina Interna y de las especialidades implicadas. Por la tarde, noche y fines de semanas se creó una guardia de presencia física para asistir a las distintas incidencias que se presentaban en la unidad.
- 9) Cuando se consideraba que el paciente debía ser hospitalizado en el edificio principal, se procedía al traslado del mismo en ambulancia, acompañado de un médico.
- 10) Se disponía de un único auxiliar administrativo en turno de mañana.

Resultados (3).

- Se ingresaron 2027 pacientes, 424 fallecieron, lo que significa un 20,9%.
- Pacientes ingresados en Medicina Interna: 1434.
- En Oncología Médica ingresaron 313 enfermos.
- En Neurología 147, Digestivo 108, Dermatología y Reumatología, 6 pacientes en cada una.
- Traslados: 86 (4,2%); la mayoría al propio servicio, Cirugía General, UVI, Neurocirugía, Neumología.

**NADIE ES MÁS QUE NADIE,
TODOS NECESITAMOS DE TODOS.**



JUSTIFICACIÓN DEL INFORMADOR Y DEL PERSONAL DE ACOGIDA EN LOS CENTROS SANITARIOS PÚBLICOS PLAN ESTRATÉGICO DEL PERSONAL DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA EN EL HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS DE MADRID INSTRUCCIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

En los últimos 20 años y de una forma desbordante son extensos los procesos de formulación aplicados a legislación sobre derechos y deberes de los Usuarios en el ámbito sanitario.

Estos procesos que tienen como base los artículos 43, 51 y 148 fundamentalmente de Nuestra Constitución, desarrollan las expectativas que esperan nuestros Ciudadanos de una Sanidad Pública de calidad, progresista y moderna. Todo esto sumado a Las Declaraciones y Convenios Internacionales de Derechos Humanos y de los Pacientes en investigación Biosanitaria, justifican aún más, la obligatoriedad de establecer líneas estratégicas enfocadas a salvaguardar los Derechos de los Pacientes como eje básico de las relaciones Clínico-Asistenciales.

En la actualidad los ciudadanos han evolucionado en su concepto de Sistema Sanitario Público y exigen su derecho a que se gestione y se resuelvan sus expectativas no sólo desde el punto de vista clínico. La innovación tecnológica y los sistemas de información han colaborado sustancialmente para que los Ciudadanos, potencialmente enfermos y Usuarios del Sistema, cada vez estén más informados, reclamen una atención personalizada, íntima, confidencial, conozcan más sus derechos y tengan mayores expectativas porque toda gestión les sitúa en el Centro del Sistema Sanitario.

Toda empresa cifra su esfuerzo en la calidad de aquello que produce, al objeto de alcanzar la satisfacción de sus clientes. La administración Pública Sanitaria debe estar orientada al Ciudadano, como algo natural; junto a ello, es preciso lograr la propia legitimación del Sistema desde el eficaz y efectivo funcionamiento de su Servicio Público.

Más razones, pues y no menos importantes las que fundamentan que en un Centro Sanitario Público el objetivo principal sea el Usuario. Las líneas estratégicas para elaborar una nueva Categoría Profesional en el Sistema Sanitario Público son las de colaborar en estas mejoras de calidad que demandan nuestros Ciudadanos al precisar con objetividad problemas en la transmisión de

Los ciudadanos han evolucionado en su concepto de Sistema Sanitario Público y exigen sus derechos

información y acogida en los Centros del Sistema. Por ello, profesionales que se dedican a realizar funciones en estos campos de acogida e información cuyo objetivo sea solventar estas necesidades que el Usuario demanda en un marco socio-cultural y en el que no se puede quedar al margen una Sanidad moderna y progresista que requiere de profesionales formados y capacitados para llevar a cabo esta inevitable tarea.

En nuestra participación en las VIII Jornadas de la Asociación de Administrativos de la Salud, celebradas en Ciudad Real el día 18 de abril, hemos intentado transmitir nuestras experiencias y opiniones sobre la categoría profesional del Informador y Personal de Acogida y apoyados en una presentación de Power Point, explicar la Misión y los Valores que aporta la Unidad de Informadores dentro del Plan

General Estratégico del Hospital Clínico San Carlos, donde se recoge el Análisis y Diagnóstico de la Unidad, La Declaración de Objetivos, Los Planes de Actuación, Las Estrategias para la Selección de Personal y su Perfil Profesional, La Cartera de Servicios que ofrecemos y el Proceso de Formación, además de un resumen de las Instrucciones que dicta la Comunidad de Madrid con fecha 8 de julio de 2008, para la Organización del Plan Funcional del Programa de Información y Acogida en los Servicios de Urgencias de los Centros Hospitalarios del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid. Jornadas, que por cierto, nos sorprendieron gratamente por su organización, implicación e interactividad en la Sanidad de Castilla-La Mancha.

Desde aquí nuestra más sincera gratitud por su acogida y nuestra felicitación al comité organizador de la jornada, a los socios de la Organización y a su presidente Juan Carlos y os animamos a continuar trabajando con la misma intensidad y profesionalidad que estáis demostrando.

**Antonio Fernández Alcutén
Jorge E. Madejón Jiménez**

*Unidad de Informadores
Hospital Clínico San Carlos
de Madrid*



Carencias legislativas

CARRERA PROFESIONAL, 100 AÑOS DE HOSPITAL Y UNA FORMACIÓN AL DESCUBIERTO

La ley 8/1997 de 26 de junio expresa el propósito del servicio vasco de salud Osakidetza, de abordar mecanismos que acrediten y reconozcan los logros individuales de los trabajadores con el fin de contribuir a una mejor gestión y excelencia en la calidad de los servicios sanitarios.

Esta ley, dirigida al personal no sanitario y por ende el administrativo, supone cristalizar el derecho de los profesionales a progresar, Estructurados en cuatro niveles, la cuarta –la única no automática– exige una evaluación por parte de los responsables de cada unidad, un número de puntos determinados en formación y una antigüedad mínima para poder acceder al nivel y cuantía máximos que oferta la Administración.

El Hospital de Basurto, uno de los últimos integrados en el Servicio Vasco de Salud, engloba en la actualidad a un colectivo de unos 200 administrativos, entre administrativos (muchos de ellos nombrados tras pasar un periodo de cinco años como auxiliar administrativo, no pregunten si reúnen los requisitos) y auxiliares administrativos. Dicho colectivo a la hora de presentar su curriculum ha dejado al descubierto una carencia formativa bastante significativa bien por falta de automotivación, bien por la carencia absoluta de oferta (se da el caso que la organización central puede ofertar un curso al que solo pueden acudir dos personas por centro). Por otra parte y pese a la posibilidad de abono, en su totalidad o una parte, de algún curso, la figura del administrativo engloba a tanta gente con una historia diferente que apenas se le abonan los cursos que presentan, porque si se estos se engloban fuera del mundo informático los “peros” para su abono son innumerables.

En la actualidad existen centros, algunos homologados, que ofrecen cursos oficiales a cambio de buenas cantidades de dinero. Cursos que sirven para puntuar, que no para crecer profesionalmente. La gente ha optado por ellos, la formación se degrada. Son pocos los administrativos que se salen de los tópicos y típicos cursos de informática, que se abonan sus propios cursos y que quieren ir más allá de los límites que los mandos imponen. Todo ello muy cuesta arriba.

Entre tanto otras categorías gozan de los fondos y beneplácitos de laboratorios para asistir a jornadas, congresos y cursos gratuitos, mientras que el personal administrativo manifiesta muy poco espíritu corporativista y afán de mejora en sus funciones: los programas bajo la mano SAP, por los que se rige el Servicio Vasco de Salud, normativas de protección de datos, cuadro de mandos, gestión de contratos, intercambio de formas de trabajo, etc... son mundos que requieren un periodo de reflexión y estudio por parte de todos.

Cabe preguntarse qué hacer ante esto, cómo buscar formación, sería fundamental una conexión entre todos los que formamos el mundo de la salud a través de la cual transmitirnos jornadas, eventos, leyes, noticias... Usemos Internet como un amigo al que sacar partido, no nos dejarán exigir, pero al menos la calidad de nuestro trabajo, los resultados y nuestra disposición ayudarán a recuperar la dignidad del administrativo, si es que alguna vez se perdió.

Marian de León Azkarate

*Administrativo del Hospital de Basurto.
Servicio Vasco de Salud. Osakidetza*



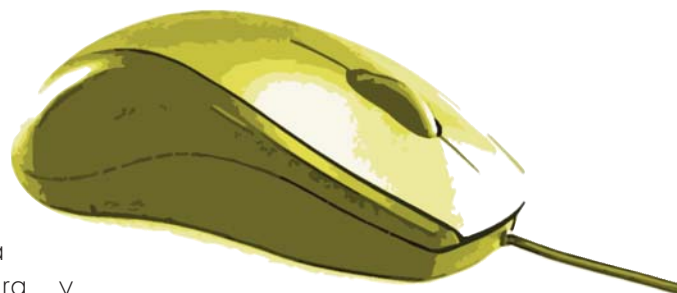
Nueva Web

Cuando se nos planteó el proyecto de la creación de una nueva página web para la Asociación de Administrativos de la Salud supimos que nos enfrentábamos a un gran reto. Debíamos diseñar un sistema que transmitiera, por un lado, la identidad propia de la Asociación como punto de encuentro de los profesionales administrativos. Por otro, debía funcionar como comunidad: como un medio de información, opinión y comunicación para asociados e interesados.

Partiendo de esas bases, trabajamos la idea de crear una página de tipo portal, muy sencilla e intuitiva, con una predominante función informativa. En consenso con la junta directiva se decidió la estructura principal, compuesta por información corporativa básica, y actividades y eventos de interés. Asimismo, se decidió incluir un sistema de foros integrados como punto de encuentro online para todas aquellas personas interesadas.

El diseño y la construcción de la página no fueron tarea sencilla. Partíamos de la base de que la página debía ser autogestionable, es decir, que serían los propios clientes los que harían las actualizaciones. Esto nos planteaba el reto de crear un sistema estructuralmente muy complejo, pero sencillo y manejable para la persona encargada de su administración. Añadido a una estructura ya de por sí compleja, incluimos en el portal algunas utilidades que nos produjeron más de un quebradero de cabeza. El calendario, el foro, el histórico de eventos, entre otros, fueron las secciones más problemáticas.

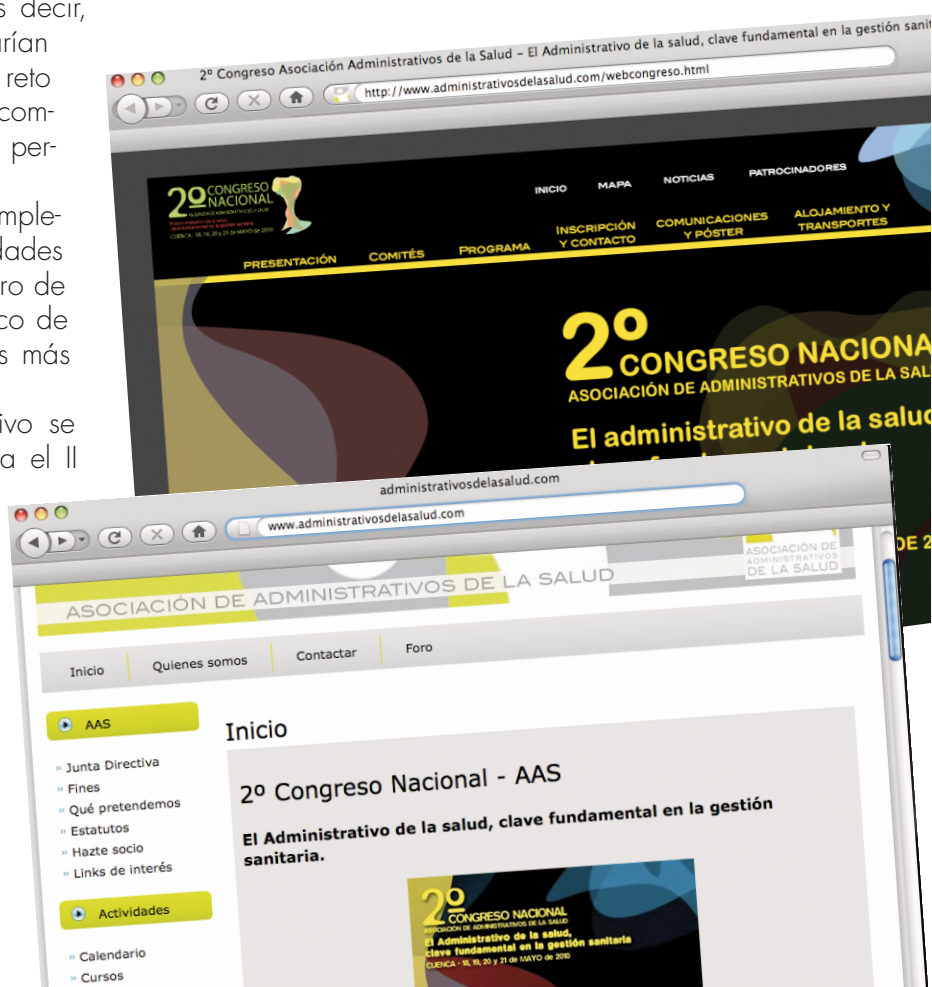
Ya terminado el portal corporativo se nos propuso crear una web propia para el II Congreso Nacional de la Asociación. Debía incluir la información básica, algunos datos de interés y la localización y formas de contacto. El principal problema al que nos enfrentamos fue el diseño. En este caso, las pautas estaban muy marcadas por el material corporativo ya existente. Además, queríamos hacer una web más dinámica y ágil. Más llamativa.



Para la estructura y programación de la página se utilizó un sistema muy diferente al del portal, basado más en el diseño que en la funcionalidad a la hora de trabajar. Esta forma permitía un diseño más flexible y novedoso, pero exigió grandes dosis de esfuerzo para lograr el producto final.

Formar parte de este proyecto ha sido una experiencia y un desafío. Hemos tenido la posibilidad de colaborar en una gran iniciativa - como es la Asociación -, y esperamos poder contribuir con nuestro trabajo (aunque sea mínimamente) a su crecimiento y expansión.

NEXTIA son:
Laura Cervera Irizarri
Pablo Román Escrivá



Nueva Imagen

Muchos conceptos de la forma más escueta posible. Ese era el reto. Y al fin y al cabo ese es el objetivo de cualquier imagen corporativa. Aunque en este caso el reto era mayor por una simple razón: Una librería vende libros y una floristería flores. Pero la Asociación de Administrativos de la Salud va más allá al englobar a muchos profesionales diferentes. Recuerdo una conversación similar con Juan Carlos, presidente de la misma. En ella comentábamos que es difícil definir en una imagen las funciones de administrativos de la salud porque son muchas y muy diversas.

Después de muchos bocetos y descartes, había que decidir. El que estaría destinado a ser el nuevo logotipo de la AAS nos gustó desde el principio y eso es una buena señal. Lo desarrollamos por su sencillez y dinamismo. Un logotipo tiene que ser siempre simple, adaptable a diversos soportes y fácil de recordar. Paradójicamente, para llegar a ese punto se necesita un trabajo previo, pero también posterior (manual de aplicación, elección del color, adaptaciones...). Pero lo más importante de esta imagen es sencillamente que muestra el gran concepto que define a la asociación: una figura con los brazos abiertos que, a su vez, sugiere un símbolo de información. Alguien que nos recibe, nos informa y nos asesora. Así es como vemos los usuarios a los administrativos de la salud. Al fin y al cabo, cuando pensamos en un centro sanitario, inmediatamente pensamos en médicos, enfermeras...pero olvidamos que hay muchos profesionales cuyo trabajo previo nos permite llegar a esa consulta, análisis o intervención y que son los primeros en recibirnos. Por otro lado, su color verde fue elegido por su connotación directa con la sanidad, pero también con la esperanza y el optimismo; sentimientos necesarios cuando visitamos uno de estos centros.

Nosotros somos optimistas y tenemos la esperanza de que todos los miembros de la asociación se sientan representados. Por ello, os damos las gracias por haber confiado en nosotros.

Jose Alberto Valenciano
Control V Diseño y Publicidad



APLICACIONES DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD INICIACIÓN AL DISEÑO DE PÁGINAS WEB



Hoy en día, disponer de Internet para poner a nuestra disposición información relacionada con las actividades cotidianas, es algo fundamental. En algún momento de la vida informática, todos nos hemos metido en páginas web, ya sea, para jugar, buscar información, relacionarse, comprar, etc... Aparentemente es una acción bastante sencilla, encendemos el ordenador, buscamos una página, enredamos dentro de ella y así hasta que damos con lo que necesitamos. Pero ¿sabemos realmente lo que es una página web? o mejor dicho, ¿cómo se construye una página? ¿qué configuración lleva?

La necesidad de implementar una página web en la asociación, se hacía cada vez más patente; la que se venía utilizando estaba obsoleta, necesitaba un cambio, una con fuerza, con agarre. Nos lanzamos de lleno al reto de crearla por nosotros mismos ¡sí, sí, como lo lees! con nuestras habilidades. ¿Cómo realizarlo? esa era la cuestión, ¡pero...si la tenemos alcance de nuestra mano!

Por todos es conocido que la asociación se encarga, entre otros menesteres, a poner a nuestro alcance actividades complementarias para el desarrollo personal y profesional de todos los asociados y los que todavía no son. Pues bien, uno de estos cursos que se propuso hacer fue "Aplicación

de nuevas tecnologías para administrativos de la salud. Iniciación al diseño de páginas web".

Gracias al curso hemos podido comprobar la magnitud del proyecto en que nos estábamos embarcando. Para que os hagáis una pequeña idea de lo que conlleva el diseño de una página web, principalmente dominar algunos vocablos como: Flash, Dreamweaver, iniciación al HTML, formato GIF, introducción a javascript 1, etc. Necesitábamos ponernos al día en cuanto al entorno de trabajo, configuración de un sitio local, (conjunto de archivos y carpetas, relacionados entre sí, con un diseño similar o un objetivo común. Es necesario diseñar y planificar el sitio web antes de crear las páginas), creación de un sitio web sin conexión a Internet, registro del nombre, banco de imágenes, etc. Una pequeña explicación de lo que es Dreamweaver: Es una aplicación en forma de estudio destinado para la construcción y edición de sitios y aplicaciones web basados en estándares. Es el programa más utilizado en el sector del diseño y la programación web, por sus funcionalidades, su integración con otras herramientas como Adobe Flash, Dreamweaver incluye la posibilidad de, en caso de estar trabajando simultáneamente con varios documentos, poder guardar todos de golpe, sin la necesidad de hacerlo uno por uno.

Se trabajó en equipo, codo con codo, apoyándonos unos a otros. Vivimos desde el principio hasta el final la construcción de la página, desde como ponerle un fondo, fuentes, efectos ópticos, links, imágenes de sustitución, texto flash...

Hay que destacar la labor de la profesora del curso, fue un encanto con los allí presentes. ¡Tenía mucha paciencia la pobre! Nos explicaba las cosas de tal manera que hasta parecía verdaderamente sencillo (como podrás imaginarte de sencillo tiene poco).

Y después de tanto esfuerzo, por fin hemos visto sus frutos. ¡Nuestro hijo! Una página web que llena de orgullo y satisfacción a sus creadores, para que TODOS podamos visitarla (si puede ser más de una vez).

Os invito, si no lo habéis hecho ya, a ver como ha quedado, a utilizarla, aprovechar esta herramienta en vuestro beneficio, sacarle todo el provecho que podáis. Si tienes interés sobre algún tema en particular y no sabes que hacer, no dudes contacta con nosotros y si podemos, realizaremos un curso sobre ello tal y como se puso en práctica con este. Colaborar con nosotros para hacer que la asociación siga adelante, que se hable de ella. Por nosotros, por ti.

Vanessa Muñoz Carralero

INFORMÁTICA BÁSICA: WORD 2002 PARA EL PERSONAL DEL GRUPO AUXILIAR DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA

Con motivo del 2º examen de la fase de oposición del Grupo Auxiliar de la Función Administrativa del SESCOAM, desde la junta directiva de la asociación, se organizó, a petición de vari@s compañer@s, un curso preparatorio para la prueba de aptitud ofimática mediante el sistema de tratamiento de textos "Word 2002".

Este curso se realizó durante los días 7, 8, 9 y 16 de enero de 2009 en Cuenca, contando con 28 participantes de ésta provincia, tanto socios como no socios, del Hospital Virgen de la Luz, de Atención Primaria de Cuenca o de personas que ha conocido la Asociación a través de otros socios.

El grupo de trabajo, formado por la junta directiva de la asociación, encabezado por Juan Carlos García Benito (presidente), realizó un gran esfuerzo en la preparación de este curso, ya que había poco tiempo para ello pues se rumoreaba que el examen sería a finales de enero, aunque, después de muchas vueltas y revue-

los, las fechas del examen fueron ya para mediados del mes de febrero.

El curso fue impartido por Mariano Requena Esteban y Ángel A. Jiménez Muñoz, Ingenieros Superiores de Informática del Hospital Virgen de la Luz.

Durante los 4 días del curso, los profesores intentaron, en la medida de lo posible, mediante supuestos prácticos, que repasáramos o recordáramos aquellos aspectos del "Word 2002" que nos podían poner en el examen que teníamos. En estos días, se pudieron ver los nervios previos al examen, ya que, como era el primero que hacía el SESCOAM, era desconocido para nosotros pues no sabíamos qué y cómo lo iban a poner.

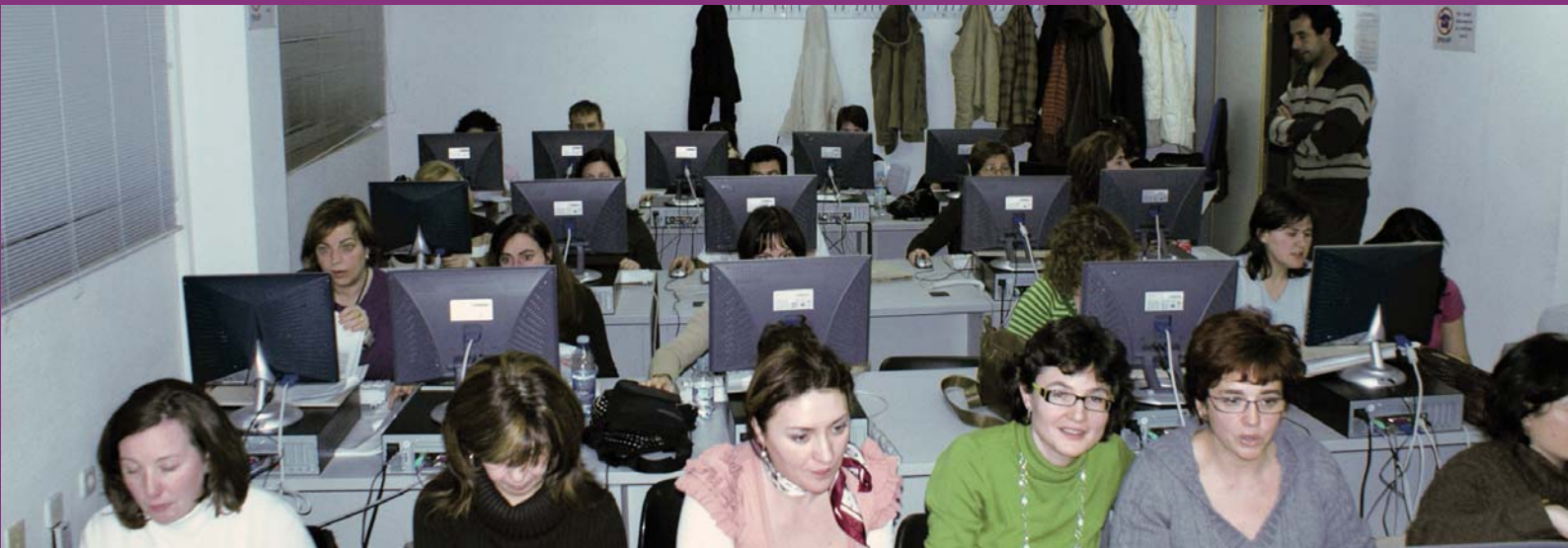
Una vez realizada la prueba ofimática, no se apaciguaron los nervios, pues dicha prueba no era como se esperaba, ya que, el descontento fue general, porque el tipo de prueba confundía mucho a la hora de elaborar el texto a realizar



Resueltas todas las pruebas realizadas, y después de todo el descontento generalizado, la inmensa mayoría fue calificado como APTO en esta prueba, por lo que las reclamaciones, protestas y demás quedaron en nada.

Quiero felicitar a los compañeros que, a estas alturas, ya tienen su plaza y, a aquellos que no lo han conseguido, animarles para la próxima vez, que seguro que será la definitiva.

Patricia Mª Olivares Ventura



¡GRACIAS!

Como sabéis estoy trabajando en el SESCAM (antes INSALUD) desde el 01/08/1990. No obstante sigo siendo interina, (aunque ya por poco tiempo).

La verdad, no es que esta situación me haya importado nunca, y de hecho en alguna ocasión "me la he jugado a no estudiar", no era el momento adecuado, había cosas más importantes que requerían mi atención y mi tiempo, y además no tenía el apoyo necesario de compañeros que me ayudasen.

Pero en esta ocasión la cosa estaba complicada, mis circunstancias han cambiado y de repente me veo con cuarenta y muchos y con una amenaza, la del "paro". Pero yo no soy la única en esta situación y que nuestra Asociación se preocupe de nuestras situaciones, que se mueva porque nosotros personal de Gestión y Servicios, cada vez contemos más en el Sistema. Os dais cuenta de que cuando nos unimos los resultados son mejores, que somos capaces tanto de organizar congresos, como de ponernos manos a la obra y organizar un curso que nos prepare unas oposiciones...

Cuando desde la Asociación se propuso el curso "Actualización de conocimientos para el personal del grupo de Gestión y Administrativo F. Administrativa del Sescam", basándose en los buenos resultados obtenidos con el de Aux. Administrativo no tuve ninguna duda, pues tenía claro que necesitaba ayuda. Además en esta época, en donde los medios

informáticos están tan avanzados, la Asociación no se quiere quedar atrás y este mismo curso, se le ofrece con gran aceptación por los socios y no socios vía on line, para que todo el mundo tenga posibilidades de organizarse su tiempo como mejor le convenga y no quede fuera de esta oportunidad para ayudarnos a superar una oposición.

De los profesores no voy a hablar, pues correría el riesgo de resultar "cursi", sin embargo deben sentirse orgullosos del trabajo realizado. Simplemente me voy a referir al curso en sí.

Sobre la calidad de los temas, nos los enviaron on-line sobre legislación totalmente actualizada, y que se iba actualizando en cada momento, nos resumieron, subrayaron, etc... todas las leyes que figuraban en el temario, tanto es así que en los cuatro exámenes que he realizado en estas oposiciones no había ninguna cuestión que no se hubiera tocado durante el curso. Cosa muy importante que cuando leas las cuestiones no se te quede "cara de poker".

Estaban bien estructurados, cómodos de estudiar, con todas las anotaciones necesarias sobre el tema que nos permitía un ahorro de tiempo considerable, pues no teníamos que buscar ni volver atrás, en definitiva ¡Un buen trabajo, que superó con creces todas mis expectativas!

Nos facilitaron mucho las cosas, sino de qué hubiéramos aguantado este insoportable verano, lleno de temas tan arduos con un lenguaje con tantos tecnicismos y que los profesores fueran capaces de darnos una visión global de los temas, en definitiva para mi han sido de una ayuda incuestionable, para los que no nos quedaba más remedio que estudiar y teníamos una mayor presión por conseguir un resultado favorable, y para los que no tenían tanta presión... daos cuenta que más del 50% de los alumnos que participamos en el curso hemos aprobado, además los mejores resultados (el nº 1 de la oposición es de nuestra clase) y eso es un orgullo para profesores y compañeros.

Tengo que advertir que sería interesante saber por qué ese 50% se ha quedado en el camino. Posiblemente alguno, la fatalidad no le permitió llegar a Toledo, otros quizá se vieron embaucados por las deidades del verano, o quizá tenían en este momento algo que por su importancia le resto importancia a estas oposiciones, etc...

¡Gracias a vosotros y mi familia lo he conseguido!

Cristina Mialdea García



Invertimos en futuro



Obra Social

En Caja Castilla La Mancha invertimos en la educación y el desarrollo personal de nuestros jóvenes. Potenciamos el acceso a las nuevas tecnologías, el dominio de otros idiomas, las actividades deportivas y de tiempo libre.

Para que disfruten de todas las oportunidades para construir un mundo mejor.

Invertir para compartir

Jornada Informativa



JORNADA INFORMATIVA DE M^º JESÚS GÓMEZ DEL MORAL MARTÍNEZ (ASESORA JURÍDICA DEL HOSPITAL VIRGEN DE LA LUZ DE CUENCA)

La Sesión tuvo lugar en la tarde del día 19 de Enero del año en curso, en una de las aulas de formación del mismo hospital, y a la que acudió toda persona interesada en la misma; el aforo del aula se encontraba al completo, y la duración de ésta fue aproximadamente de hora y media.

Tras dicha introducción, quiero agradecer a: M^º Jesús Gómez del Moral Martínez, Directora de Gestión y Servicios Generales del Hospital Virgen de la Luz de Cuenca, la atención prestada al personal Aux. administrativo, aunque tengo que reconocer que ella siempre está próxima a nosotros.

En segundo lugar a Nuestra Asociación, y digo nuestra, porque es de todos aquéllos que formamos parte de ella, en la que creamos, y con la que contribuimos en la medida de nuestras posibilidades para que permanezca viva; por tener la genial idea de dirigirse a nuestra directora para solicitarle que nos proporcionara información y disipara las dudas de gran parte del

personal Aux. Administrativo, en temas como: "Concurso de Traslados", "Acoplamiento interno del personal de Gestión y Servicios Generales", "Desarrollo Profesional (Sistema Ordinario)", y otros. Información que todos queríamos conocer, pero que nadie sabía donde poder obtenerla, y ¿Qué mejor que ir a la fuente?, pues nuestra fuente de información en ese momento fue M^º Jesús.

El personal asistente, tuvo completa libertad para abordarle con cualquier pregunta en materia de personal, procesos, situaciones administrativas, creación de nuevos puestos de trabajo en la plantilla orgánica en relación con nuestra categoría. Ella fue contestando una a una, todas y cada una de la preguntas planteadas, sin ningún tipo de dilación o demora, algunas de las cuales fueron convincentes y otras no tanto.

Pienso que la inmensa mayoría de los asistentes quedaron satisfechos, o al menos eso parecía, pues a lo largo de mi trayectoria profesional como trabajador de dicho hospital, es la primera vez, que un director/a de Gestión se dirige a su personal.

Por otro lado, debemos de lamentar el hecho de no haber abordado otras muchas cuestiones que no se llegaron a plantear, bien por la indecisión o por el temor que padecen ciertas personas a hablar en público, pero pese a ello, la sesión fue bastante fructífera, y ojalá hubiera muchas reuniones o sesiones como ésta.

Azabache





Una titulación de Técnico Superior en Administración o una titulación en Gestión de Administración, lo único que distingue hoy en día en el mundo sanitario del Servicio Vasco de Salud Osakidetza, que no en todo el colectivo de administrativos del mundo sanitario vasco.

La Resolución de la Directora Gral. de Osakidetza de noviembre de 2008 para la convocatoria de oferta pública de empleo entiende de categorías C y D para un colectivo que realiza exactamente las mismas funciones en el día a día de la sanidad vasca: citas, confección de contratos, llamadas, atención al público, atención al trabajador de la empresa, facturas, pedidos...Y dicha distinción provoca sueldo distinto y carrera profesional distinta.

Es cada vez menor, casi nulo, el número de plazas de administrativo que se ofertan por parte de la organización central y cada vez más llamativa la cantidad ingente de personas que se presentan a Aux. Admvo. a sabiendas de que no van a obtener plaza. No cabe la menor duda de que el mundo administrativo encierra a licenciados, diplomados, técnicos, estudiantes de bachiller, de FP, sin ningún tipo de equidad o especialidad. No cabe duda de que los daños son anónimos y que cada vez irá a menos el número de plazas, porque las plazas de Admvs. de confianza nunca saldrán a la luz.

Pero aquí no solo está la falacia del término equidad. Uno de los buques insignia de la sanidad, el Hospital de Basurto, fue de los últimos en incorporarse en el sistema sanitario, con una estructura de cuasi empresa privada formada por personal laboral. Esta que les escribe fue, hace 13 años, junto con otra compañera de las primeras trabajadoras en incorporarse como personal estatutario, personal fijo de competencias autonómicas. Volviendo al buque, la mayoría del personal administrativo, grupo C, lo es, no por titulación, ope o carrera profesional, sino porque transcurridos cinco años de su vida laboral automáticamente pasaron a ser administrativos. Agravio absoluto que no importa a nadie.

Imposible de llevar a cabo en el Servicio Vasco de Salud la transformación tras cinco años de D a C, otros colectivos que representan a lo largo de nuestra geografía al personal administrativo en el mundo sanitario, debieran de analizar dicha posibilidad en campos donde la discordia autonomía-personal laboral no exista. Entre tanto, no olvidar que los riesgos ergonómicos que provoca la profesión, los riesgos por exceso delante de la pantalla, o el burning por atención al público son comunes.

Marian de León Azkarate

*Administrativo del Hospital de Basurto.
Servicio Vasco de Salud. Osakidetza*

EL FORO DE LA AAS

Un foro es un espacio que ha sido creado para intercambiar información, opiniones, hacer preguntas, compartir sugerencias o recomendaciones, discutir sobre un determinado tema, establecer temas de discusión, compartir experiencias profesionales.

Para que la información quede ordenada se pueden abrir distintos temas o categorías para agrupar los mensajes sobre un tema concreto. Por ello constituyen la principal herramienta de comunicación. Sus finalidades fundamentales son anunciar algo de interés general o debatir algún tema concreto.

Toda esta explicación, es para animaros a que si tenéis alguna duda, sugerencia o algún tema en concreto, utilizéis nuestro foro para que entre todos podamos solucionarlos.

Nuestro foro como ya sabéis se encuentra dentro de la página:
administrativosdelasalud.com

Mª Remedios Lozano Atienza



MEJORES INICIATIVAS DE SERVICIO AL PACIENTE

Por primera vez nuestra asociación ha participado en los Premios 2009 a las "Mejores Iniciativas de Servicio al Paciente" convocados por la Fundación Farmaindustria. En esta ocasión se presentó el proyecto de la propia asociación y su trayectoria en estos 10 años de existencia y funcionamiento a través de las múltiples actividades que de alguna manera han tenido relación con la continua mejora de servicio y atención al paciente.

En esta edición han sido más de 300 las candidaturas presentadas y aunque no hayamos ganado ningún premio, la asociación ha formado parte como candidata. La entrega de premios tuvo lugar el día 15 de diciembre de 2009 en la Real Fábrica de Tapices de Madrid.



2ª EDICIÓN DEL CURSO DE PREPARACIÓN DE OPOSICIONES

PARA AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA LA MANCHA

Por segundo año consecutivo está teniendo lugar una edición de este curso que ha sido solicitado por los soci@s. Desde noviembre de 2009 y hasta mayo de 2010 se completará el programa de esta actividad preparatoria de la oposición de auxiliar administrativo. A tener en cuenta la alta participación con 29 asistentes al curso presencial. Como ocurriera con la preparación de administrativos y gestión de este verano pasado, paralelamente se está desarrollando el mismo curso con el mismo programa pero "a distancia", de esta manera se aprovechan las nuevas tecnologías que tenemos a nuestro alcance y a la vez no es necesaria la presencia del asistente, por lo que una vez más, cualquier soci@ puede optar a realizar esta actividad desde cualquier punto geográfico. Una iniciativa valorada muy positivamente...



Medical Economics®



**Suscríbase ahora
a la única revista
sobre gestión sanitaria**

S.P.A.

SPANISH PUBLISHERS ASSOCIATES S.L.

Manuel Jurado • Dpto. Suscripciones
Edif. Vértice • Antonio López, 249 - 1º • 28041 MADRID
Telf.: 91 500 20 77 • Fax: 91 500 20 75
suscripciones@drugfarma.com

Rreparando...



PREPARANDO EL 2º CONGRESO OTRO RETO

Saboreando todavía el enorme éxito que tuvimos con la clausura del Primer Congreso celebrado en Cuenca en mayo de 2008, nos enfrentamos en este año 2010 a la celebración del 2º Congreso Nacional. Si en el año 2008 fue un reto puesto que era la primera vez que se celebraba, este 2º congreso va a suponer para todos nosotros el convencimiento de que somos capaces de llevar a cabo tan ardua labor y la forma de demostrar que somos un colectivo imprescindible en el mundo de la salud, independientes para nuestro trabajo específico y de apoyo para el personal sanitario. Así que nos pusimos en marcha: lluvia de ideas, reuniones, debates, puesta en común, etc...Lo primero fue el compromiso que adquirimos desde la junta directiva con nuestro esforzado y hacendoso presidente, ¡Qué sería de todo esto sin su tesón, paciencia y dedicación de manera TAN GENEROSA!

La ilusión por obtener resultados como en la edición anterior, incluso, mayores, es lo que nos motiva para llevarlo a cabo. Tuvimos una primera toma de contacto para elegir el título que recorrería toda la geografía española para abrir las puertas de este 2º Congreso Nacional: "El Administrativo de la salud, clave fundamental en la gestión sanitaria". Una vez debatido el título, fijado fechas y formados comités de Honor, Organizador y Científico se empezaron a plantear los temas y las mesas redondas que llenarían el programa con su exposición y posterior

debate durante los días 18, 19, 20 y 21 de mayo de 2010. Tarea dura y un trabajo muy minucioso puesto que no hay que olvidar el más mínimo detalle: diseño de programa, cartelería, invitación de los ponentes, alojamiento y estancia, declaración de interés sanitario, ayudas y subvenciones, contacto con patrocinadores, presentación al comité científico, reuniones con autoridades, publicidad y difusión por carta y correo electrónico a nivel nacional, contratación de Auditorio, restaurantes, medios técnicos, programa social, etc...Todo esto supone muchas horas de trabajo. Horas que sacamos de nuestro tiempo libre, sin ningún afán de protagonismo, simplemente el interés porque nuestra figura, la del administrativo en el mundo sanitario, sea clave fundamental en el funcionamiento del mismo. Todos los pequeños y grandes detalles son absorbidos por este equipo del que formamos parte y con ilusión y esfuerzo conseguimos los objetivos que nos proponemos.

Para todos los que leáis esta revista os animamos a participar: La experiencia MERECE LA PENA. Por último si hay algún fallo ("la culpa es del presidente" como cuando ocurre algo malo, es broma), pedimos disculpas de antemano.

**Javier Morena Temprado
Ana Sánchez Martínez**



18 DE MAYO DE 2010 PARANINFO

(Junto a la biblioteca del Campus Universitario)

19:00 h. Recepción de congresistas.

19:30 h. Inauguración oficial.

Presentadora:
D^a BELÉN GALLETERO CAMPOS
Periodista de Castilla La Mancha Televisión.

**20:00 h. Conferencia inaugural
LA COMUNICACIÓN, VERDADERA
ESTRATEGIA PARA LA HUMANIZACIÓN.**

D. JESÚS SÁNCHEZ MARTOS.
Catedrático de Educación para la Salud de
la Universidad Complutense de Madrid.
Asesor Médico del programa "En Días como
Hoy" de RNE. Director de "La Salud al Día"
de Telemadrid.

Acto de Bienvenida.

Concierto: Judith Mateo.

21:45 h. Cóctel Cena.

19 DE MAYO DE 2010 TEATRO-AUDITORIO DE CUENCA

**8:30 h. a
9:15 h. Entrega de documentación y acreditaciones.**

**09:30 h. Mesa Redonda I (sala 1):
ATENCIÓN PRIMARIA. ESTRATEGIAS
DE MEJORA DEL PROYECTO AP-21.**

Moderador: D. LUIS FERNANDO GARCÍA
FERNÁNDEZ.
Director Gerente de Área. Gerencia de Área
de Puertollano. Ciudad Real.

Ponentes:

**El proyecto AP-21 y las Unidades
Administrativas de los Centros de Salud.**

D^a AMPARO MONTESINOS ALONSO.
Jefa de Área de Planificación, Formación y
Acreditación del Instituto de Información
Sanitaria de la Agencia de Calidad del
Sistema Nacional de Salud. Ministerio de
Sanidad y Política Social.

**Las Unidades Administrativas de los Centros
de Salud ante los cambios de la Atención
Primaria.**

D. ANTONIO ALEMANY LÓPEZ.
Gerente Área 1. Atención Primaria. Madrid.

**La responsabilidad profesional
ante los usuarios. Claves y límites.**

D. MIKEL CASAS ROBREDO.

Letrado de la Dirección de lo Contencioso.
Departamento de Justicia y Administración
Pública del Gobierno Vasco.

11:15 h. Pausa café. Visita exposición pósters.

**11:45 h. Mesa Redonda II (sala 1):
INMIGRACIÓN Y SALUD.**

Moderador: D. RAMÓN ESTESO MESAS.
Responsable de los Programas de Inclusión
Social de Médicos del Mundo España.

Ponentes:

**El papel del administrativo en la consulta
asistencial a inmigrantes.**

D^a LILIANA MERCEDES MORENO
VELÁSQUEZ.

Servicio de Medicina Tropical y
Parasitología Clínica. Hospital Ramón y
Cajal. Madrid.

**Migraciones y atención sanitaria.
Reflexiones desde la antropología.**

D^a ANA ISABEL VÁZQUEZ CANETE.

Diplomada en Trabajo Social. Licenciada
en Antropología Social y Cultural por la
Universidad Complutense de Madrid y la
Universidad de Castilla La Mancha.

**Inmigración, acogida administrativa al
Sistema Sanitario.**

D^a M^a ROSA TORRES SUBIAS.

Responsable de Atención al Ciudadano.
Institut Català de la Salut.

Cadenas: salud e inmigración.

D. ANTONIO SALCEDA DE ALBA.

DUE, Supervisor General. Hospital Punta de
Europa. Algeciras. Cádiz

**14:30 h. a
16:30 h. Almuerzo de trabajo.** Parador Nacional
de Turismo "Convento de San Pablo".

**17:00 h. a
18:30 h. Comunicaciones (sala 1).**

18:30 h. Programa social.

22:00 h. Cena. Restaurante "Nelia".
Villalba de la Sierra, Cuenca.



**20 DE MAYO DE 2010
TEATRO-AUDITORIO DE
CUENCA**

**9:30 h. Mesa Redonda III (sala 1)
EL RETO DE LA CALIDAD.**

Moderadora: D^a BLANCA PARRA VÁZQUEZ.
Directora de la Fundación para la
Investigación Sanitaria en Castilla La
Mancha (Fiscam).

Ponentes:

La calidad en la atención telefónica.

D^a M^a PILAR MARTÍ MALRÁS.
Coordinadora del Servicio de Call Center.
Servicio de Atención Primaria Esquerra.
Barcelona. Institut Catalá de la Salut.

**Calidad del servicio: personal asistencial
y administrativo, clave en la satisfacción
del paciente.**

D^a VANESSA ASENJO GÓMEZ.
Directora de Calidad y Atención al Paciente
de USP Hospitales.

**Administrativos de la salud, profesionales
de primera línea.**

D^a M^a CARMEN FRANCO MESAS.
Coordinadora de Procesos de Atención al
Usuario. Servicio de Atención Primaria
Esquerra. Barcelona. Institut Catalá de la
Salut.

**Puesta en marcha y participación del per-
sonal administrativo en el proceso para la
obtención de la acreditación por INACEPS
(Instituto para la Acreditación y Evaluación
de las Prácticas Sanitarias. Generalitat
Valenciana) de la Unidad de
Documentación Clínica y Admisión del
Consortio Hospital General Universitario
de Valencia.**

D^a IRENE ABAD PÉREZ.
Jefa de la Unidad de Documentación Clínica
y Admisión. Consortio Hospital General
Universitario. Valencia.

**Protocolos de actuación administrativa.
En busca de la calidad y la eficiencia.**

D. JUAN JOSÉ CABA PEÑA.
Responsable de Atención al Usuario. Oficina
de Calidad Asistencial y Atención al
Usuario. Gerencia de Atención Primaria.
Ciudad Real.

**Importancia de la función administrativa
en la certificación ISO 9001:2008 en un
centro de salud rural.**

D. LUIS ALFONSO HIJOS LARRAZ.
DUE, licenciado en psicología. Centro de
Salud de Grañén. Huesca.

11:45 h. Pausa café. Visita exposición pósters.

**12:30 h. Mesa Redonda IV (sala 1):
ASOCIACIONES DE ADMINISTRATIVOS
DE LA SALUD: NEXO DE UNIÓN.**

**Mesa conmemorativa 10º aniversario de la
Asociación de Administrativos de la Salud.**

Moderadora: D^a M^a JESÚS GÓMEZ DEL
MORAL MARTÍNEZ. Asesora Jurídica.
Hospital General "Virgen de la Luz". Cuenca.

Ponentes:

**Las asociaciones de administrativos de
la sanidad y su papel en el marco de la
actual gestión administrativa de los centros
sanitarios. ¿Hacia dónde vamos?**

D. FRANCISCO JAVIER LÓPEZ PARRIEGO.
Presidente de la Asociación Española de
Secretariado Médico y Administrativos de la
Salud (AESMAS).

Tagoror.

D^a PILAR GONZÁLEZ DÍAZ.
Presidenta de la Asociación Canaria de
Administrativos de la Salud (ACAS).

Diez años, un proyecto, una realidad.

D. JUAN CARLOS GARCÍA BENITO.
Presidente de la Asociación de
Administrativos de la Salud (AAS).

14:30 h. a Almuerzo de trabajo. Parador Nacional de
16:30 h. Turismo "Convento de San Pablo".

17:00 h. a Comunicaciones (sala 1).
18:30 h.

**18:30 h. Asamblea Ordinaria de la Asociación
de Administrativos de la Salud.**

21:30 h. Cena Oficial del Congreso.
Iglesia de San Miguel.



21 DE MAYO DE 2010 TEATRO-AUDITORIO DE CUENCA

Presentadora: D^a BEGOÑA MANCHÓN MUÑOZ. Periodista de Castilla La Mancha Televisión.

10:00 h. Presentación del estudio sociológico (sala 1).

EL TRABAJO ADMINISTRATIVO EN LAS CONSULTAS EXTERNAS HOSPITALARIAS. UN EJEMPLO DE ORGANIZACIÓN PRODUCTIVA BASADA EN EL FLUJO TENSO.

D. JUAN MIGUEL VERD PERICÁS.
Profesor titular de Métodos y Técnicas de Investigación Social.
Departamento de Sociología de la Universitat Autònoma de Barcelona.
D. ORIOL BARRANCO FONT.
Licenciado en Sociología. Universitat Autònoma de Barcelona.

10:45 h. Pausa café. Visita exposición pósters.

11:30 h. Mesa Redonda V (sala 1)
EL PROFESIONAL ADMINISTRATIVO: VALOR AÑADIDO DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD.

Moderador: D. MANUEL GARCÍA ABAD.
Editor de la Revista Medical Economics España.

Ponentes:

El papel del profesional administrativo en el Sistema Sanitario Público: La imagen del Sistema.

D^a ELENA JUÁREZ PELÁEZ.
Directora General de Atención al Paciente. Servicio Madrileño de Salud.

Personal administrativo en régimen concesional en los nuevos hospitales de la Comunidad de Madrid: Profesionales de alto nivel.

D. CÉSAR PASCUAL FERNÁNDEZ.
Director Gerente de la Empresa Pública Hospital de Vallecas.
Dirección Gerencia de los Hospitales Infanta Leonor y Virgen de la Torre. Madrid.

El personal administrativo: pieza esencial en la Gestión de la Investigación Biomédica y en Ciencias de la Salud.

D^a ISABEL SASTRE LÓPEZ.
Unidad de Seguimiento. Fondo de Investigación Sanitaria. Subdirección General de Evaluación y Fomento de la Investigación. Instituto de Salud Carlos III. Madrid.

El papel del personal de gestión y servicios en la mejora de la calidad percibida.

D. RODRIGO GUTIÉRREZ FERNÁNDEZ.
Coordinador del Área de Atención al Ciudadano y Proyectos de Innovación y Mejora de los Servicios Centrales del Servicio de Salud de Castilla La Mancha.

13:00 h. Conclusiones al Congreso.

13:30 h. Acto de Clausura y entrega de premios a las mejores comunicaciones y pósters..

D. RAMÓN GÁLVEZ ZALONA.
Director Gerente del Servicio de Salud de Castilla La Mancha.

14:00 h. Vino español. Fin del Congreso.

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

20 de mayo 2010
18.30 horas

Teatro-Auditorio de Cuenca

ORDEN DEL DÍA

- Lectura y aprobación del acta de la asamblea anterior.
- Memoria de actividades abril 2009- mayo 2010.
- Estado de cuentas.
- Ruegos y preguntas.

Poemas

por Ricardo López Jaén

Alma, amor y muerte

Se me va el alma
a los pies y por el desagüe
al estirar de la cadena
en el triste Hospital.

Pobre madre,
triste suerte la suya,
mejor desgracia,
de llegar al final del camino
en la cama postrada.

Sueñas por la noche,
baluceas por el día,
pero confundes tu dormir.

Largo lamento
de Pedro Salinas,
de amor y pena,
y eterno tormento
en tus salidas
y venidas de lugar.

Se me va el alma,
pobre madre,
en tus suspiros,
en tus lamentos,
en tu triste sufrimiento,
pero a tu lado estoy
en la dura noche
del otoño de tu vida.

Con amor, madre,
con todo mi amor
y mis lágrimas contenidas
de soledad y desamparo.

Madre, querida mía,
no te vayas todavía.

Te mueres,
te estás muriendo,
y yo sufriendo,
sin poder hacer nada.

¡Qué cruel eres, Muerte!
Que vas haciendo tu trabajo
sin que nadie te importune.

E, incluso, bloqueas al Amor
y lo encadenas en sus penas,
dejando sus brazos caídos
a tu suerte,
tremenda desgracia,
Antagonista de la propia vida,
que descorazonas
irremediable y definitivamente.

(11/X/09)

Anónimo cuenco

Aquí sigues sin las flores
ni los centros, sin nombre,
anónima pared de cemento.

Pero alguien ha venido a verte
y ha dejado un humilde cuenco,
de botella de plástico,
con unas preciosas flores blancas,
como tú pura y libre,
ya libre,
de tu lastimera enfermedad.

Cuatro cantos rodados lo sujetan
del inclemente viento,
aunque hoy luce el sol
de tu sonrisa,
querida madre.

Sigo viva

Esposo y amado mío
no llores, ni te aflijas por mí.

Estoy viva en tu recuerdo,
junto a ti, en tu pensamiento.

Contemplas la lápida, ¿qué ves?
Mármol, poemas y flores.

Cierra los ojos ahora y dime, ¿qué ves?
Soy yo, tu esposa amada,
esa por la que lloras,
la que sigue a tu lado,
la que coges de la mano,
la que arropas en la noche,
la que besas en la frente y en los labios.

Sí, soy yo, la misma de siempre.
¿Por qué sufres, si sigo contigo?

Pajaritas en Todos los Santos

Corretean las pajaritas
sobre la techumbre del Hospital.
Se deslizan y juguetean
por el falso rocío
de la temprana mañana.

Debajo, los enfermos dormitan,
en su agonía,
y sus familiares se queman
en algún sillón de skay.

Una sigue a la otra,
en la corta distancia,
cortejo amoroso,
picoteando allá y acá
por entre los tragaluces.

Ajenos enfermos en su interior.
Desde la 500 los observo
entre los largos lamentos
agónicos de mi madre.

Día de Todos los Santos,
el cementerio se prepara
y se viste de gala.
En la 500 nuestra tortura,
desesperación y cementerio,
particular y vivo,
con nuestra Santa Madre.

¿Y no poder ser
pajarita que corretea
entre los tragaluces
por el falso rocío
de la techumbre del hospital
en la temprana mañana?

1/XI/09



SUDOKU

8		4		5		6	9	
			8	6	4	5		2
6			9	1	2	7		4
		2			7		5	3
	1			2				7
5			1		6	9		
	3	6				8	7	9
4	7	5		9		2		6
		9	6	7	1		4	

Reglas del Juego

Rellena la cuadrícula del pasatiempo elegido de forma que cada casilla contenga un número entre el 1 y el 9. No puede haber números repetidos en ninguna fila, en ninguna columna ni en ningún recuadro de 3x3 casillas.

Solución

5	4	3	1	6	7	9	8	2
4	7	5	3	9	8	2	1	6
1	3	8	2	4	5	6	7	9
5	4	7	1	3	6	9	2	8
3	1	8	5	2	9	4	6	7
9	6	2	8	7	1	5	3	4
6	5	3	9	1	2	7	8	4
7	9	1	8	6	4	5	3	2
8	2	4	7	5	3	6	9	1

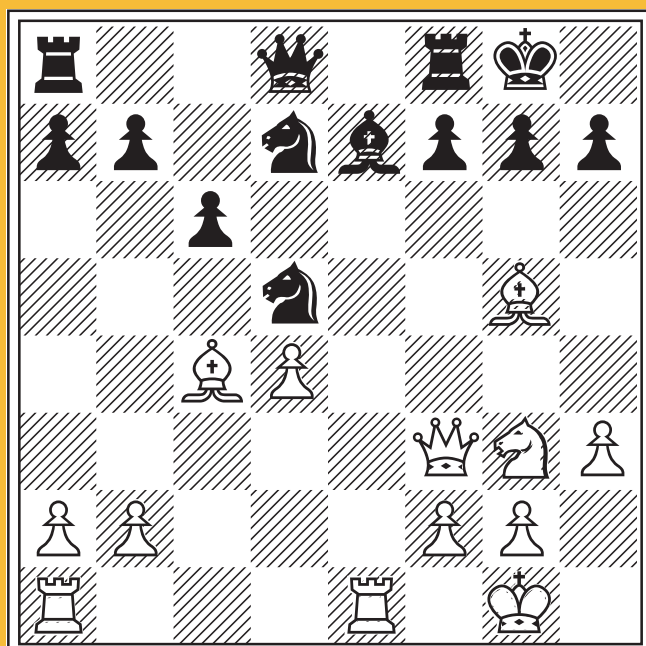
EL RINCÓN DEL AJEDREZ (IV)

Esta miniatura de ajedrez corresponde a una victoria del ajedrecista peruano Esteban Canal sobre el valenciano Tramoyeres durante una partida disputada en Madrid en 1951.

1. e4 e6
2. d4 d5
3. exd5 exd5
4. Cf3 Ad6
5. c4 De7+
6. Ae2 dxc4
7. O-O Cf6
8. Axc4 O-O
9. Te1 Dd8
10. Ag5 Ag4
11. Cc3 Cbd7
12. h3 Axf3
13. Dxf3 c6
14. Ce4 Ae7
15. Cg3 Cd5
16. Txe7! Cxe7
17. Cf5 Te8?
18. Ch6+!

Y las negras se rinden, pues tras 18... gxf6 las negras reciben mate en tres con 19. Dxf7+ Rh8 20. Df6+ Cxf6 21. Axf6++, y si 18... Rh8 entonces 19. Cxf7+ ganando la dama.

Posición final



20

CONGRESO NACIONAL

ASOCIACIÓN DE ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD

El Administrativo de la salud, clave fundamental en la gestión sanitaria

CUENCA · 18, 19, 20 y 21 de MAYO de 2010



Declarado de interés sanitario
por el Ministerio de Sanidad y Política Social.

Declarado de interés científico-sanitario
por la Consejería de Salud y Bienestar Social
de Castilla-La Mancha.

Sede: **Teatro Auditorio de Cuenca.**

Secretaría Técnica:

Tel. 618 347 845 · Fax 969 234 877

e-mail: congreso@administrativosdelasalud.com

www.administrativosdelasalud.com



Medical Economics

