



Caminando hacia la Excelencia Profesional

La octava edición del Congreso Nacional de Administrativos de la Salud celebrado en Cuenca, los días 26, 27 y 28 de octubre reunió a más de 200 asistentes. Un año más se ha hecho inexcusable esta cita que reúne a los administrativos sanitarios de distintos ámbitos profesionales para consolidar nuestra visibilidad. Las 38 comunicaciones orales y los 63 póster presentados en este Congreso muestran, una vez más, el gran trabajo que realizamos y la pieza fundamental que representamos en los equipos multidisciplinares, afianzándose y haciéndose necesaria la profesionalización del administrativo sanitario.

Éstos han sido los **principales temas**:

Autocuidado ético y emocional para administrativos sanitarios. Así comenzaba esta edición con una Conferencia inaugural a cargo de José Luis Bimbela Pedrola: saber gestionar las emociones nos ayudará en nuestro entorno laboral y personal (aspectos físicos, emocionales, sociales, espirituales y éticos).

Autocuidado ético... ¿para qué? "Cuidar a los demás como nos cuidaríamos a nosotros". "Mi bienestar y el bienestar del otro".

Palabras clave como amor, felicidad, bondad, tenacidad, transparencia y la sonrisa como terapia.

Autocuidado emocional: pensamientos más objetivos, justos y realistas. Seis verbos clave: preguntar, escuchar, empatizar, resumir, reforzar y retroalimentar.

Autocuidado espiritual: "yo decido, yo hago, yo entreno".

Ascot Esemble ofrece el programa musical en esta jornada inaugural.

Ideas que mejoran. Los administrativos sanitarios de distintos Servicios de Salud cuentan experiencias y proyectos en su entorno profesional: sesiones administrativas, mejora con migrantes refugiados en Atención Primaria rural, creando espacios humanizados mediante la eliminación de barreras y la figura del asistente clínico.

Conferencia Actitud On: una mirada al futuro. Jorge Luengo nos lleva, a través de la magia y el ilusionismo, a proyectar nuestra profesión hacia el futuro.

"La misión en tu vida es convertirte en la mejor versión de ti mismo".

El administrativo de la salud, calidad y humanización para gestionar el cambio. Somos gestores y motores del cambio:



Caminando hacia la Excelencia Profesional

El referente de accesibilidad en los Centros de Salud. La CA de Madrid nos habla sobre el referente de accesibilidad y gestión de la demanda con perfil de administrativo sanitario: apoyo en las UAU para el desarrollo de las funciones establecidas y que están vinculadas con esta unidad, así como impartir formación a las nuevas incorporaciones en las UAU. Es necesario en esta figura: liderazgo, trabajo en equipo y organización de tareas.

Cómo es la gestión administrativa en los Servicios de Atención al Paciente en el Servicio de Salud de Castilla La Mancha.

La responsable de la Dirección General de Cuidados y Calidad de Castilla La Mancha nos habla del primer plan de Humanización de 1984. Se pone en valor el trabajo del SIAP (Servicio de Información y atención a las personas), denominado así desde 2023 y las funciones de los administrativos sanitarios: proporcionar información a pacientes y familiares, reclamaciones y la mejora de la asistencia, así como los procesos de acogida y formación. Se habla también de las líneas estratégicas en el Plan de Salud de Castilla La Mancha 2025.

El papel que juega y desarrolla el administrativo sanitario en la modificación y gestión de incidentes de Seguridad del Paciente.

Desde el Instituto catalán de Salud se resalta el papel del administrativo sanitario en relación a la notificación y gestión de incidentes en el ámbito de AP. Destacar las actividades formativas del administrativo y la recepción y aceptación de ideas en la mejora de los procesos, haciendo hincapié en los incidentes registrados en la gestión clínico-administrativa.

Cómo impacta nuestro trabajo en la calidad asistencial.

Inmaculada Mediavilla, coordinadora de calidad de la Gerencia Asistencial de AP en el Servicio madrileño de Salud nos habla del impacto que supone el trabajo administrativo en la calidad asistencial. Qué es lo que importa: dar confianza, capacidad de respuesta, seguridad y garantía, empatía y accesibilidad en una atención individualizada, tanto en Atención Primaria como Atención Hospitalaria.

Caminando hacia la excelencia profesional: Nuestra visibilidad y el reconocimiento de nuestra profesión son necesarias, formamos parte de equipos que trabajan para personas y nuestro trabajo va ligado a las funciones del resto de profesionales. Se abordan temas como:



Caminando hacia la Excelencia Profesional

Desarrollo de competencias. Desde la Dirección General de Osakidetza el responsable de Áreas administrativas habala de la profesionalización como el proceso por el que se mejoran las habilidades de las personas para hacerlas más competitivas en términos de su profesión u oficio. Se habla del perfil profesional, funciones, profesionalización, ratios y responsables y el itinerario formativo básico. Muestran la experiencia de su Servicio de Salud en AP acerca de la formación de los administrativos sanitarios (módulos), formación de administrativos de nueva incorporación y formación punto de atención continuada (PAC). Empoderamiento y reconocimiento: "Primera línea de respuesta a demandas de la población, teniendo que intentar resolver conflictos con pacientes".

Necesidad de la profesionalización. El presidente de la Sociedad Madrileña de Documentación clínica y Jefe de Admisión, Documentación Clínica y Atención al paciente del Hospital Universitario del Tajo de Aranjuez inicia su ponencia hablando de la profesionalización desde el punto de vista de Admisión y Documentación clínica. Y se aborda el tema de nuestra profesionalización hablando del Grado Superior de Técnico en documentación y administración sanitaria como la formación reglada. Se insiste en la necesidad de profesionalizar nuestro colectivo, ¿cómo?: aumentando las competencias y habilidades necesarias con formación reglada.

Beneficios de la profesionalización: satisfacción y motivación del personal, mejora el desempeño laboral, aumento de la satisfacción del usuario y la calidad asistencial. El personal administrativo profesionalizado aporta calidad y eficiencia.

Nuevos retos. Desde el Consorci Hospitalari Vic de Barcelona se centra la ponencia de nuevos retos en tres ejes principales para el empoderamiento y visibilidad del administrativo sanitario: gestión (mejora de procesos), accesibilidad (diferenciación entre la primera línea y back office en la atención, internalización de procesos y cambio en el modo de relacionarse con el usuario) y digitalización (automatización de determinados procesos, definición de los procesos administrativos). Todo englobado en el gestor de pacientes, como mejora en el uso de recursos, experiencia del paciente, satisfacción y compromiso de los profesionales y mejora en la comunicación del equipo.

*Caminando hacia la Excelencia Profesional*

Unidad de gestión administrativa de Atención Primaria e insalut: CONNECTA. Gestionando el cambio. Belén Baquero nos cuenta su experiencia personal como coordinadora de Admisión, TSI, Historia clínica y atención al usuario. Temas como gestión de proyectos, liderazgo de equipo, coordinación de procesos, resolución de problemas y planificación estratégica.

Conocimientos de sanidad para administrativos: nueva, necesaria, actividad formativa dirigida a profesores de formación profesional llevada a cabo en institutos de Cataluña. Belén Enfadaque, médico de familia y Directora de la Unidad de Atención domiciliaria de Barcelona, nos habla del proyecto de formación continuada a profesores de formación profesional del Grado medio de gestión administrativa en el ámbito sanitario en 3 institutos de Cataluña. Consiste en 7 bloques temáticos: El sistema de salud de Cataluña, la provisión de los servicios sanitarios, organización y profesionales del sistema, el proceso de atención, la documentación clínica, sistemas de información y terminología sanitaria básica.

Presentación del nuevo logo y denominación de la Asociación como "Asociación de Administrativos sanitarios"

Se despide este 8º Congreso con una actuación de luces y sombras y se clausura con la entrega de premios a la mejores comunicaciones orales y mejores póster.