



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

ROTACIÓN DE ESTUDIANTES/MIR DE MEDICINA Y ENFERMERIA POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA

**UN PROYECTO PARA HACER PARTÍCIPE A LAS COMPAÑERAS
Y COMPAÑEROS SANITARIOS DE NUESTRO TRABAJO DIARIO**

Estibaliz Mosquera Sánchez
Irati Merino Petralanda
Errekaldeko anbulatorioa
OSI Bilbao-Basurto



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

El ambulatorio de Rekalde es CENTRO DOCENTE



Se acogen diferentes **categorías**:

- ✓ **ESTUDIANTES DE MEDICINA**
- ✓ **ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA**
- ✓ **MIR**
- ✓ **EIR MATRONA**
- ✓ **ESTUDIANTES FP: Grado Superior Documentación y administración sanitaria**

Hemos incorporado recientemente **nuevos perfiles**:

- ✓ **ESTUDIANTES TCAE (2025)**
- ✓ **ESTUDIANTES FP: Grado Superior Asistencia a la Dirección (2026)**



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO



**Durante la formación en el centro,
identificamos una **carencia** de
conocimiento de los estudiantes en
cuanto al Área Administrativa.**



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO



CÓMO SURGE LA INICIATIVA





Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO



- ✓ De **manera espontánea** en un entorno distendido.
- ✓ **Conversación informal** de compañeros de distintas categorías.
- ✓ **Intercambio de ideas y experiencias** permitió identificar intereses comunes.
- ✓ Dando origen de **forma natural** a esta propuesta.





Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

El entorno sanitario no solo es la parte asistencial



Detrás de cada consulta, ingreso, prueba, intervención... existe un **trabajo administrativo fundamental** que permite que todo funcione de manera **coordinada, eficiente y segura**.

El trabajo de las áreas administrativas **aporta valor** en la formación de los profesionales sanitarios y esto **se refleja finalmente en las consultas** de los mismos.



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO



Conocer de cerca esta realidad ayuda a comprender el funcionamiento global del sistema sanitario.



Favorece el **trabajo en equipo** entre profesionales.

Los residentes y estudiantes **participan IN-SITU de la ejecución** de las tareas estando acompañados en todo momento por **profesionales referentes** del equipo administrativo.



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO



Y SI LO
HACEMOS





Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO



EL PROYECTO

Incorporar a la formación de los estudiantes, durante su periodo formativo en el centro, una **rotación por el área administrativa.**



Enfermería



Medicina

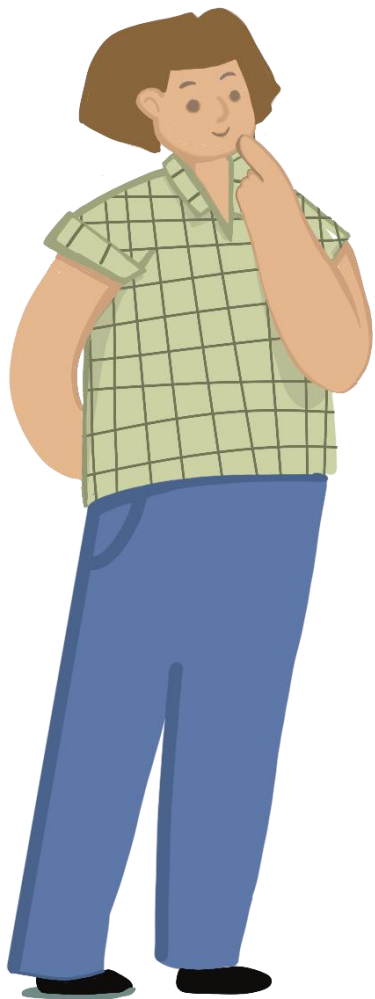


Residentes



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO



OBJETIVOS:

- ✓ Dar a conocer **nuestro trabajo diario** como pieza fundamental en el equipo de **AP**.
- ✓ Hacerles conscientes de que el AA es la **puerta de entrada** al sistema sanitario y de las **dificultades** a las que se enfrentan sus profesionales para gestionar demandas y necesidades.
- ✓ Potenciar el acercamiento entre profesionales para mejorar el **trabajo en equipo y la coordinación**.
- ✓ Poner en valor el trabajo administrativo como **soporte esencial** para el personal sanitario y funcionamiento del centro.



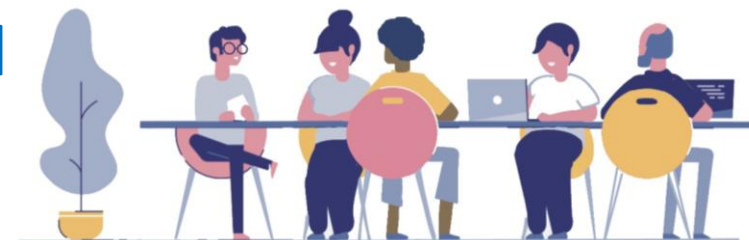
Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

PLANIFICACIÓN



- Proponer la idea a la **jefa de unidad**
- Consenso con **las tutoras**
- Elaboración del **programa**
- Concretar **fechas**
- Diseño de la **encuesta**
- Valoración de **resultados**





Osakidetza
BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

1. PRESENTACIÓN ORAL POR PARTE DE LA RESPONSABLE DEL AA

1.1 NORMATIVA APLICABLE:

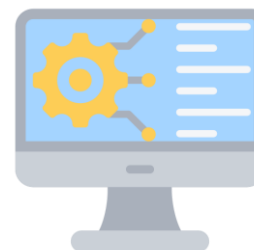


- ✓ Gestión administrativa y clínico-administrativa
- ✓ Flujograma de Gestión de la demanda
- ✓ Instrucción paciente indemorable
- ✓ Instrucción aviso a domicilio

1.3 PUESTOS ESPECÍFICOS

- ✓ Apoyo Responsable AA
- ✓ Cita externa
- ✓ Tarjeta sanitaria y carpeta de salud
- ✓ Informes, Reclamaciones y Secretaría
- ✓ Digitalización y control de pruebas

1.2 PROGRAMAS UTILIZADOS:



- ✓ Osabide AP
- ✓ ATEA
- ✓ Erantzunak
- ✓ Firma digital
- ✓ GestLab
- ✓ Irudigiltza



ACTIVIDADES A DESARROLLAR

2. RECORRIDO POR LAS DIFERENTES ÁREAS:

- ✓ Presencia durante **2/3 jornadas completas**.
- ✓ **Participación activa y real** en las tareas administrativas.
- ✓ **Rotación** por las diferentes áreas:

- Back office
- Atención telefónica
- Atención presencial





Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

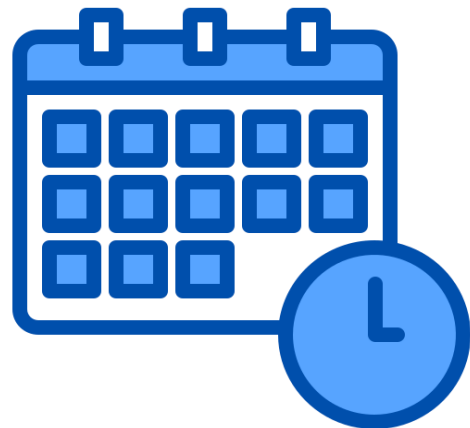




Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

DATOS DE PARTICIPACIÓN



Rotación de 2 RESIDENTES

2025

Se desarrolló los días **26, 27 y 28 de agosto**

Ampliamos la iniciativa a otras categorías

2026

Rotación 2 estudiantes de ENFERMERIA

Rotación 1 estudiante de MEDICINA

Se desarrolló los días **13 y 14 de mayo**



Osakidetza
BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

RESULTADOS

ITEMS DE LA ENCUESTA DE SATISFACIÓN:



- ✓ Interés de los temas ★★★★★
- ✓ Materiales y medios ★★★★★
- ✓ Claridad en las explicaciones ★★★★★
- ✓ Duración de la rotación ★★★★★
- ✓ Preparación y disposición de los profesionales ★★★★★

COMENTARIOS DE LOS PARTICIPANTES:

“Me ha gustado, ha superado mis expectativas”

“Ha sido muy enriquecedor conocer el trabajo del Área Administrativa”

“Desconocía la cantidad de gestiones realizadas por los compañeros del Área Administrativa”



VALORACIÓN GLOBAL
el **100%** de los participantes
valoran con **5 sobre 5**

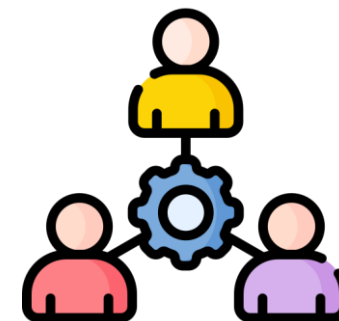


Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

CONCLUSIONES

- ✓ Los profesionales sanitarios adquieren **otro punto de vista de la labor administrativa**, teniendo una visión más global y enriquecedora.
- ✓ Toman conciencia de las **dificultades e importancia del equipo administrativo** en el funcionamiento del centro.
- ✓ Ayuda a **reforzar los vínculos** entre el equipo del centro.
- ✓ Mejora la **interrelación personal** entre compañeros y supone un acercamiento que redundo en **una mayor cohesión del equipo**.



Se decide incorporarlo como **actividad estructural** del centro.



Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO

“Cuando entendemos
el trabajo de los demás,
construimos una atención
más humana y
más fuerte”





Osakidetza

BILBO-BASURTUKO ESI
OSI BILBAO-BASURTO



Eskerrik asko

Grazas Gràcies Gracias

Jefa de Unidad

Responsable de Enfermería

Tutoras de Residentes y Estudiantes del Ambulatorio de Rekalde

Equipo Administrativo de Rekalde