



## CONCLUSIONES

Las XIV Jornadas de la AAS, en Talavera de la Reina, celebradas los días 10 y 11 de junio 2022, contaron con una asistencia de más de 160 participantes procedentes de las diferentes CCAA y se presentaron un total de 59 comunicaciones orales y posters. Unas presentaciones que son una muestra de la actividad de los administrativos de la salud en diferentes ámbitos de los servicios de salud, como son la atención primaria, la especializada, un servicio de atención al usuario, un área de gestión administrativa, una gerencia, un centro de atención telefónica o una unidad de cuidados paliativos.

Unas jornadas que permitieron a los asistentes y ponentes **COMPARTIR, APRENDER, PONER EN VALOR Y MIRAR AL FUTURO.**

Resumimos aquí aquello más destacable de lo que se dijo y presentó y que hemos recogido en cuatro puntos:

### 1. La Atención al Usuario y Paciente en el marco del Equipo.

La Atención al Usuario/Paciente la hacen todos los profesionales. El administrativo de la salud en aquello que le corresponde en el equipo del que forma parte. Los administrativos sanitarios destacan por ser:

- La primera línea de contacto con el usuario.
- Facilitadores de la accesibilidad, presencial, telefónica o de trámites administrativos.
- Colaboradores necesarios en los *Planes de Humanización*, en los Servicios de Atención al Usuario/Paciente o en ámbitos de coordinación administrativa.

El administrativo debe conocer y trabajar las *Líneas Estratégicas Básicas en atención al usuario\**, que añaden valor a su labor propia como profesional y deben estar presentes y guiar su actividad. Estas líneas son:

- Las *Cartas de Derechos y Deberes*, que deberá conocer y respetar, y los *aspectos éticos* de la atención.
- La *Información y la Comunicación*, como forma de interactuar siempre.
- La *Accesibilidad* y la cercanía.
- La *Atención a las Personas*, teniendo en cuenta la pluralidad y la diferencia.
- La *Calidad* de la atención, empezando por la calidad personal.
- La *Opinión* y satisfacción del usuario/paciente.
- El *Trabajo en Equipo*, aportando lo mejor de sí mismo.

Todo ello completado con la *Formación*, la *Investigación* (un aspecto en el que hay mucho por avanzar) y la *Docencia*.

### 2. Nuevo perfil y nuevos roles: VISIBLES, VALIOSOS Y NECESARIOS.

Durante la pandemia de la Covid-19 ha quedado claro que los administrativos son valiosos y necesarios y se han hecho visibles de forma clara y rotunda porque:

- Han estado presentes en la primera línea.



- Han sido imprescindibles en el equipo y en la gestión compartida.
- Han estado implicados a la hora de planificar y actuar en los planes de vacunación o en su papel como Gestores Covid.
- Han trabajado activamente en el ámbito de las tecnologías, abriéndose a nuevos campos y a nuevas perspectivas.
- Han sido resilientes y se han crecido ante la adversidad.

Por todo ello, hoy estamos ante un antes y un después, que condicionan un nuevo perfil y nuevos roles del administrativo, en un sistema de salud que tiene que reinventarse, y en el que el administrativo de la salud deviene imprescindible como miembro del equipo y como colaborador necesario.

### **3. Funciones, actividades y reconocimiento.**

Las funciones y actividades del administrativo sanitario han de ser plenamente reconocidas en todo su valor. Ello implica:

- Su pleno reconocimiento como Profesionales de la Salud.
- Una titulación que se adapte a su verdadero rol, competencias y habilidades y a su encaje en el sistema de salud.
- Un Programa de Formación Continuada, presencial y on-line, que favorezca, no solo sus aptitudes sino también sus actitudes y su conocimiento de las nuevas tecnologías.

### **4. Comunicación + Emoción, clave para la mejora de la relación administrativo-paciente.**

Recogemos en este último punto una serie de conceptos aportados por **Joan Carles March**, profesor de la Escuela Andaluza de Salud Pública, en la conferencia inaugural de las jornadas y que consideramos de gran interés.

En su interacción con el usuario-paciente el administrativo sanitario debe:

- *Actuar con apertura de mente.*
- *Conversar, conocer y, sobre todo, preguntar, nunca suponer.*
- *Su mensaje ha de ser breve, específico, sencillo, adecuado y sugerente.*
- *Transmitir credibilidad y competencia y hablar en positivo.*
- *Escuchar siempre y hablar con los ojos y con todo el cuerpo.*
- *Evitar “virus” como acusaciones amenazas y exigencias. Evitar “bacterias” como juicios, menosprecios, ironía, generalizar o etiquetar.*
- *Actuar con generosidad, activar el “PGP” perdón, gracias, por favor.*

El administrativo:

- *Deberá trabajar las emociones, teniendo en cuenta que tanto las emociones positivas como negativas se contagian.*
- *Debe llevar una mochila cargada de cosas positivas, generosidad, madurez emocional, un corazón alegre, felicidad, ausencia de miedo y sentido del humor, entre otros.*
- *Ha de ayudar a los demás y cuidarse a sí mismo.*
- *Amar su trabajo, socializar y generar afectos.*



— *Pensar en positivo, ser una persona que suma, siempre activa y positiva.*

Muy importante tener presente:

- *LA TÉCNICA SIN ALMA NO SIRVE.*
- *LA MEJOR TECNOLOGÍA ES LA COMUNICACIÓN.*

\*Las líneas estratégicas básicas en atención al usuario, definidas por la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SEAUS, fueron la base de trabajo del libro **El administrativo de la salud: conceptos básicos para alcanzar la excelencia profesional**. Una publicación conjunta de la AAS y la SEAUS cuya segunda edición se publicará en julio 2022.