



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

MEMORIA DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SANIDAD SEAUS

AÑO 2011

DICIEMBRE 2011

La SEAUS fue galardonada con el Premio “Reconocimiento a la labor en la promoción de los derechos de los usuarios” en el año 2005, en el marco del I Congreso de Pacientes celebrado en Barcelona.

ÍNDICE

- La Sociedad Española de Atención al Usuario, SEAUS.
- Congresos, Simposios y Jornadas.
- Actividades Docentes.
- Publicaciones.
- Estudios y Grupos de Trabajo.
- Otras actividades.

1. La Sociedad Española de Atención al Usuario, SEAUS

La SEAUS se constituyó el 31 de enero de 1989, al ser reconocida como tal por el Ministerio del Interior, quedando registrada en el registro de asociaciones con el número 83.645.

La SEAUS tiene como misión:

“Mejorar la calidad de los servicios sanitarios, basándose en el respeto a los derechos y deberes de los ciudadanos”

Siendo sus objetivos:

- *Fomentar la difusión y aplicación de las cartas de Derechos y Deberes.*
- *Fomentar y difundir estudios de investigación.*
- *Promover la formación continuada y multidisciplinar.*
- *Promover el diálogo entre usuarios, profesionales e instituciones.*
- *Promocionar los Servicios de Atención al Usuario/Paciente / Ciudadano.*
- *Procurar la mejora de la calidad.*
- *Participar en todas las actividades afines a la misión de la SEAUS.*

Junta directiva de la SEAUS

En la Asamblea de Socios celebrada en el marco del XVI Congreso Nacional de la SEAUS, que tuvo lugar el día 14 de abril 2011 en la ciudad de Zaragoza, quedó constituida la nueva Junta de la SEAUS, que la conforman:

Presidente: Rodrigo Gutiérrez Fernández

Vicepresidenta: Mercè Tella Bernaus

Secretaria: Palmira Tejero Cabello

Tesorero: Rafael Rodríguez Rodríguez

Vocal por Andalucía, Extremadura, Canarias, Ceuta y Melilla: José Enrique Sánchez Basallote

Vocal por Aragón, La Rioja y Navarra: María José Calvo Salillas

Vocales por Cataluña y Baleares: Francisco Cárceles Guardia y Silvia Millat Servent

Vocal por Madrid, Castilla León y Castilla la Mancha: Isabel Zaldivar Laguía

Vocal por Murcia y Valencia: María de las Virtudes Pérez Jover

Vocal por País Vasco, Cantabria, Asturias y Galicia: Rosa Maria González Llinares



La Junta Directiva de la SEAUS ha llevado a cabo las reuniones periódicas preceptivas a lo largo del año 2011, destacando la reunión de Vinarós en enero 2011, en la que se definió la planificación estratégica de la sociedad para el periodo 2011-15.

2. Congresos Simposios y Jornadas

El XVI Congreso de la SEAUS, 2011, tuvo lugar en Zaragoza, los días 12 al 15 de abril. De este congreso es fruto la *Declaración de Zaragoza*.

La **DECLARACIÓN DE ZARAGOZA** es presentada como un documento a tener en cuenta por gestores, profesionales y ciudadanos. Pretende orientar las estrategias de atención al usuario, para conciliar las necesidades y expectativas de los diferentes actores en el sistema sanitario, lo que supone renovar el modelo de relación.

1. INFORMACIÓN Y ACCESIBILIDAD

El sistema de salud, a través de los profesionales sanitarios y, en particular, de los servicios de atención al usuario, como receptores y canalizadores de las necesidades de los ciudadanos, deben proporcionar información, que permita respuestas ágiles, normalizadas, adaptadas y eficientes, y que faciliten la accesibilidad al sistema sanitario.

2.- INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

Es necesario reconocer el derecho y la competencia del paciente en la toma de decisiones sobre su propia salud y avanzar hacia una elección informada, que evite un consentimiento pasivo, respetando los valores y creencias personales. La información previa a la toma de decisiones ha de ser suficiente y útil para ejercer la autonomía, la corresponsabilidad y reducir las desigualdades.

3.- COMUNICACIÓN

La atención al usuario en el Sistema Sanitario es un espacio en el que se canalizan sentimientos, necesidades, emociones, derechos y deberes. La comunicación es el elemento primordial de la relación entre usuarios y profesionales, siendo necesario incluir, las habilidades de comunicación entre las competencias profesionales.

4.- IMPLICACION DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN SANITARIA DE CALIDAD Y SEGURA

Los usuarios son actores imprescindibles y un valor activo para el logro de resultados en términos de calidad y de seguridad. Para ello, es necesario potenciar la formación e información de los pacientes, utilizar su experiencia y fomentar la implicación en su propio proceso.

5.- PARTICIPACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA

La participación es un derecho incuestionable y las organizaciones sanitarias han de comprometerse a facilitar y adecuar sus instrumentos de participación y a incorporar las necesidades de los ciudadanos en las decisiones y estrategias de las políticas de salud.

6.- GARANTIA DE LOS DERECHOS. DIGNIDAD EN LOS PROCESOS AL FINAL DE LA VIDA.

Definir compromisos y establecer las garantías para el cumplimiento de los derechos, es un deber del Sistema de Salud y de sus profesionales. Garantizar la dignidad de las personas en el proceso de morir y de la muerte es un compromiso de valores, de libertad y de autonomía.

7.- INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

La Administración Sanitaria debe incorporar las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la atención al usuario, para proporcionar respuestas ágiles, normalizadas y eficientes. Todo ello requiere incrementar la interactividad con los usuarios y fomentar las comunicaciones en red entre los centros sanitarios. Las organizaciones han de potenciar las tecnologías como herramientas para facilitar información, gestionar procesos, ayudar a la toma decisiones compartidas, posibilitar la participación y comunicar los resultados en salud.

8- DETERMINANTES SOCIALES Y SALUD. "SALUD EN TODAS LAS POLITICAS"

Los determinantes sociales, los factores económicos y culturales y la dimensión emocional del ser humano forman parte del binomio salud-enfermedad. En la salud de la colectividad, tienen más peso los determinantes sociales que los propios servicios sanitarios y es necesario reforzar las políticas de salud, además de las orientadas a la atención sanitaria.

9- RESPONSABILIDAD COMPARTIDA PARA LA SOSTENIBILIDAD

El sistema sanitario es un gran patrimonio de la ciudadanía. Usuarios y profesionales son responsables de su sostenibilidad y de la adecuada utilización de los recursos sanitarios. Es necesario fomentar la corresponsabilidad informada de los ciudadanos y profesionales, y establecer los mecanismos para mejorar la transparencia y avanzar en la cultura de la evaluación. Los usuarios son titulares de deberes que han de cumplir como copropietarios del sistema sanitario.

10.- SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Es necesario potenciar los servicios de atención al usuario, dotándolos de la capacidad y competencia necesaria.

La competencia que define la orientación al usuario implica un deseo y una necesidad de incorporar a los ciudadanos, de comprender y hacer realidad sus necesidades responsables, aún aquellas no siempre expresadas. Implica esfuerzo en actualización por parte de todos los profesionales de la salud para dar respuestas acorde a los problemas del ciudadano.

Zaragoza, abril 2011



Inauguración del XVI Congreso de Zaragoza

La SEAUS ha realizado durante el año 2011 dos Jornadas en las Comunidades del País Vasco y Cataluña.

- El 28 de septiembre tuvo lugar en Vitoria la Jornada *“Compartiendo experiencias innovadoras en torno al paciente crónico”* Organizada desde la Vocalía de la SEAUS en la Zona Norte, por la vocal Sra. Rosa González en colaboración con OSAKIDETZA.
- El 14 de diciembre tuvo lugar en Hospitalet de Llobregat la Jornada *“Testigos de Jehová, gestión de las peticiones de los ciudadanos desde las Unidades de Atención al Usuario”* Organizada desde la Vocalía de Cataluña y Baleares, por los vocales de esa zona la Sra. Silvia Millat y el Dr. Francisco Cárceles en colaboración con el Hospital Universitario de Bellvitge.

3. Actividades Docentes

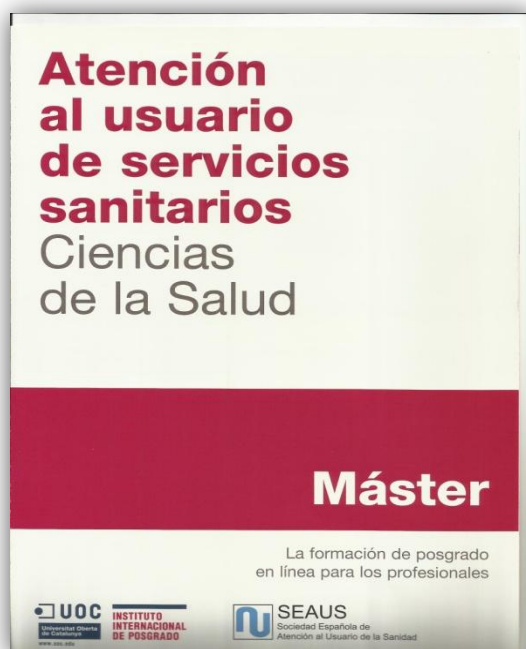
La SEAUS, de acuerdo con su misión y objetivos, promueve, realiza y participa en actividades en el ámbito de la formación y la docencia, encaminadas a formar profesionales en relación con la materia propia de Atención al Usuario. Destacar entre estas actividades:

Actividad propia de la SEAUS

La oferta de formación propia de la SEAUS, que está expuesta en la Web: www.seaus.net/formación y la oferta de cursos hechos a medida en función de una demanda concreta. La actividad docente del año 2011 ha supuesto la realización de 17 cursos y talleres dirigidos a médicos, enfermeras, trabajo social, directivos y profesionales de primer contacto con el usuario, por los que han pasado más de 400 alumnos.

Actividad en colaboración con la Universidad Oberta de Cataluña, UOC

Máster “Atención al Usuario de Servicios Sanitarios” que en el periodo 2010-2011 ha dado titulación a los alumnos de la primera promoción.



Destacar también la participación de la SEAUS en otras actividades docentes y formativas como es el módulo de *Atención al Paciente y Calidad* en el Máster de Gestión Clínica de la Universidad Oberta de Cataluña, UOC.

4. Publicaciones

Revista

Desde finales de este año 2011 la revista de la SEAUS, Atención al Usuario, se elabora únicamente en formato digital, distribuyéndose a todos los socios, instituciones y personas interesadas. En la web pueden siempre visualizarse los tres últimos números de la revista. Los socios pueden acceder a todas las revistas publicadas a través del acceso exclusivo para ellos de la Web.

Libros

“Claves para la gestión de la Atención al Usuario en los Servicios de Salud” Barcelona. Libro de la SEAUS. 1era edición diciembre 2010. Esta publicación quiere ser un libro de consulta en materia de *Atención al Usuario*. Es fruto del trabajo de 28 autores, miembros de la SEAUS y colaboradores de la sociedad, que durante dos años trabajaron en su redacción. La coordinación de autores y de contenidos la realizó Maria Pilar González Serret. Este libro se presentó el día 30 de marzo en el marco de la Universitat Oberta de Catalunya, UOC. Presidió el acto el Vicerrector de Postgrado y Formación, el Sr. Josep Maria Duart, junto con el Dr. Francisco Cárceles y la Sra. María Pilar González.



Acto de presentación del libro en la UOC

Como publicaciones de socios de la SEAUS destacar el libro *“Accesibilidad al Sistema Sanitario y continuidad en el mismo de la población inmigrante”* cuyos autores son Palmira Tejero, miembro de la Junta Directiva, y los autores J.L. Padilla, I. Benítez, J. Gómez- Benito y M. Baranera.

5. Estudios y Grupos de Trabajo

A destacar en el año 2011:

La participación en el Proyecto Europeo **“Assessing Patients’ Rights in Europe: A Project to monitor the European Charter Patients’ Rights”** en colaboración con la Active Citizenship Network, ACN. Este estudio contó en España con un grupo de trabajo formado por 8 hospitales, 2 Consejerías de Salud y 2 Asociaciones de Pacientes que llevaron a cabo el estudio.

HOSPITALES

- *Hospital Gregorio Marañón de Madrid. 1540 camas.*
- *Hospital de Donostia en San Sebastián. 1150 camas.*
- *Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca de Murcia. 863 camas.*
- *Hospital Universitario Son Dureta de Palma de Mallorca. 838 camas.*
- *Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa de Zaragoza. 800 camas.*
- *Hospital Universitario Germans Trias i Pujol de Badalona, Barcelona. 638 camas.*
- *Hospital San Jorge de Huesca. 315 camas.*
- *Hospital Moisés Broggi de Sant Joan Despí, Barcelona. 310 camas.*

CONSEJERÍAS DE SALUD

- *Consejería de Salud - Servicio Aragonés de Salud.*
- *Consejería de Salud - Comunidad Valenciana.*

ASOCIACIONES DE PACIENTES

- *Asociación de Pacientes con Linfedema de Aragón (ADPLA)*
- *Organización Alcer Ebro Civic (AEC)*

EL trabajo estuvo coordinado por el Dr. Francisco Cárceles Guardia y sus resultados se presentaron en el **“5rd European Patients’ Rights Day”** en abril 2011 en Bruselas, junto con los de otros países europeos. Los resultados pueden consultarse en nuestra web.

El Grupo de Comunicación de la SEAUS, encargado de la *Revista Atención al Usuario* y del mantenimiento de la Web de la SEAUS trabaja desde este año 2011 coordinado estrechamente con la Secretaría de la SEAUS, que está actualmente ubicada en Palma de Mallorca en Baleares.



Modelo de una portada de la Revista de la SEAUS

Esta colaboración ha permitido la mejora de la Revista, en soporte digital, y la remodelación de la Web de la SEAUS, ampliando contenidos y, especialmente, el espacio dedicado a los asociados/as.

6. Otras Actividades

La SEAUS ha colaborado, a través de los miembros de la Junta Directiva y de sus asociados, en todas aquellas actividades en que su presencia es requerida por diferentes motivos y siempre que estas actividades estén relacionadas con sus objetivos. De las varias actividades realizadas este ámbito destacar:

- La participación de la SEAUS en el “5rd European Patients’ Rights Day” en Bruselas los días 11 y 12 del mes de abril. La SEAUS estuvo presente en la persona de su presidente, el Dr. Francisco Cárceles para presentar el estudio “*Assessing Patients’ Rights in Europe: A Project to monitor the European Charter Patients’ Rights*” realizado en nuestro país junto con otros países europeos. Así mismo la SEAUS presentó en el apartado de “*Best practices of civic participations in Health*” la formación de post-grado, que en relación con los Derechos y Deberes de los ciudadanos, imparte la Universitat Oberta de Catalunya, UOC, en colaboración con la SEAUS.



Presentación del Estudio en el European Patients’ Rights Day en Bruselas

- La participación de la SEAUS, en la “IX Jornada de la Asociación de Administrativos de la Salud” que tuvo lugar el día 7 de mayo en Alcazar de San Juan. La SEAUS estuvo presente en la persona de Maria Pilar González Serret, que impartió la segunda ponencia sobre “*Las buenas prácticas en la atención al usuario del administrativo de la salud*”

- *El punto de encuentro* que La Fundación SIGNO y la SEAUS realizaron conjuntamente en el mes de junio sobre el “*Estudio Europeo de la Carta de Derechos de los Pacientes “Assessing Patients’ Rights in Europe: A Project to monitor the European Charter Patients’ Rights”*”. En él se reflexionó conjuntamente sobre este estudio, del que damos referencia en esta misma memoria. La SEAUS estuvo participó en este punto de encuentro en la persona del Dr. Francisco Cárceles Guardia, coordinador del estudio.

- La participación de la SEAUS, el “*IX Foro de Telemedicina de la Sociedad Española de Informáticos de la Salud, SEIS*” que se celebró los días 26 y 27 de octubre en el Centro de Congresos y Exposiciones de Barbastro. La SEAUS estuvo presente en la persona del Dr. Rodrigo Gutiérrez Fernández, Presidente de la SEAUS, como ponente en la mesa que llevaba por título “*Ciudadanos: Telemedicina, capacitación y participación*”

Fruto también de la colaboración con organismos y entidades cabe destacar, junto a los convenios ya vigentes con la UOC, Esteve, Edad&Vida y el Consorci Sanitari Integral, los convenios establecidos este año con:

- La *Active Citizenship Network* a nivel europeo para el estudio y desarrollo de la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes en Europa.
- La *Fundación SIGNO* para compartir información y trabajo en común.

La información resumida en esta memoria está también, ampliada, en la Web de la SEAUS, www.seaus.net