



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad



ÍNDICE

- La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad -----Pág. 3
- Junta Directiva de la SEAUS -----Pág. 4
- La SEAUS en 2025 -----Pág.5
 - XX Congreso de la SEAUS -----Pág. 5
 - V Jornada de la SEAUS en Cataluña-----Pág. 7
 - Actividad de Formación -----Pág. 8
 - Código Ético-----Pág. 9
 - Convenio con la Fundación Privada del Hospital de Sant Pau-----Pág. 9
 - Nuevo servicio para socios-----Pág. 10
 - Aval científico-----Pág. 11
- Comunicación, Publicaciones y Documentación -----Pág. 12
 - Página Web-----Pág. 12
 - Newsletter-----Pág. 12
 - Revista “Atención al Usuario”-----Pág. 12
 - Otras Publicaciones-----Pág.13
 - Fondo Documental-----Pág. 14
- Convenios y Alianzas Estratégicas -----Pág. 16



Toda la información contenida y resumida en esta memoria está también en la página Web de la SEAUS <https://www.seaus.net/> en la Memoria 2024 <https://www.seaus.net/memoria-seaus> y en el apartado especial para socios.

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SANIDAD, SEAUS

Profesionales de la Salud por los derechos de la ciudadanía

La SEAUS se constituyó el 31 de enero de 1989 y está inscrita en el registro de asociaciones del Ministerio del Interior con el número 83.645.

La SEAUS es una sociedad científica, multidisciplinar, sin ánimo de lucro, y con personalidad jurídica propia con implantación en toda España. En este año 2025, la SEAUS ha cumplido 36 años.

MISIÓN

Fomentar e impulsar la mejora de los servicios de salud, basándose en el reconocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos.

Con la finalidad de mejorar la relación y el entendimiento entre los ciudadanos, los profesionales de la salud y las instituciones, mediante información, formación, comunicación y participación.

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.

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

Rodrigo Gutiérrez, Presidente de la SEAUS, recibió, el día 22 de noviembre 2023, uno de los Premios Humanizar, en el apartado de “Iniciativas Individuales” Un premio que reconoce “su dedicación en la integración de la Humanización en programas y políticas de salud”

JUNTA DIRECTIVA DE LA SEAUS

La Junta Directiva de la SEAUS se renovó parcialmente en la Asamblea de Socios de Toledo, en abril 2025, quedando como sigue:

Rodrigo Gutiérrez Fernández. *Presidente.*

Maria Pilar González Serret. *Vicepresidenta.*

Miquel Àngel Viciano Rodríguez. *Secretario.*

José Luis Moreno Bella. *Tesorero.*

Núria Pagés Casas. *Vocal de Formación.*

Pilar Fluriache García-Caro. *Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones.*

Maria Teresa Patiño Lafuente. *Vocal Jurídica.*

Francesc Mayench Ariza. *Vocal de I+D+I.*

Maria Luisa Tamayo Canillas. *Vocal Territorial.*

Xavier Burjons Alés. *Vocal de Cataluña y Baleares.*

Antonio Helguera. *Vocal de Madrid, Castilla La Mancha y Castilla León.*

En la Asamblea de Socios de Toledo, dejó su cargo Encarnación Año de la Vocalía de I+D+I, ocupando su lugar Francesc Mayench.

La Secretaría Técnica de la SEAUS secretaria@seaus.net está a cargo de Lidia Aguilera.



Nuestro agradecimiento a todos los miembros de la Junta por su implicación y trabajo.

LA SEAUS EN 2025

La actividad de la SEAUS, durante 2025, ha priorizado la actividad científica y la participación en actividades en relación con la misión de la SEAUS, el contacto con los socios y con la sociedad en general, a través de nuestra página Web, de las redes sociales y de las publicaciones de la SEAUS y la actividad propia de los diferentes miembros de la Junta Directiva.

La SEAUS se centró, en el marco de la *Planificación Estratégica*, en:

- *La celebración del XX Congreso de la SEAUS en Toledo.*
- *La V Jornada de la SEAUS en Cataluña.*
- *Trabajar e implementar el “Plan de Formación on-line”*
- *La redacción de un Código Ético.*
- *La conservación del Fondo Documental de la SEAUS.*
- *Activar la presencia de la SEAUS en las redes sociales, en los medios de comunicación y en el ámbito de las Administraciones públicas.*
- *Establecer una comunicación activa con los socios/as y con nuestros colaboradores.*

▪ XX CONGRESO DE LA SEAUS EN TOLEDO

Los días 24, 25 y 26 de abril, el Hospital Universitario de Toledo fue el escenario del XX Congreso Nacional de la SEAUS, bajo el inspirador lema “Emociones y Liderazgo: La Sinfonía Perfecta”.

En la inauguración estuvieron presentes, junto con Rodrigo Gutiérrez, presidente de la SEAUS, Jesús Fernández Sanz, Consejero de Salud de Castilla la Mancha, y Sagrario de la Azuela Gómez, Directora Gerente del Complejo Hospitalario Universitario de Toledo



El lema se cumplió con creces, comenzando por la emocionante conferencia inaugural de José Carlos Bermejo.



Siguieron varias mesas de debate en las que se abordaron temas como la gestión de las emociones, el camino recorrido en la atención a las personas, el liderazgo, casos de éxito en atención a los pacientes, la formación y la calidad.



El Congreso cerró con la conferencia de José Ramón Repullo, profesor de la Escuela Nacional de Sanidad sobre “Calidad y Atención: mucho más que procedimientos”

Se concedieron tres premios, con el patrocinio de Johnson&Johnson, que entregó el Sr José Andrés Santos.

- Premio a la mejor Comunicación oral: “Evaluación de la usabilidad y satisfacción con una aplicación de navegación intrahospitalaria basada en realidad aumentada” del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla de Santander.
- Premio al mejor póster: “La Simulación como método docente para Administrativos de la Sanidad” del Consorci Sanitari de Terrassa.

- **Premio del Público:** “La voz de la experiencia, servicio información y atención a personas” de la Gerencia de Atención Integrada de Tomelloso.



▪ V JORNADA DE LA SE AUS EN CATALUÑA

La ciudad de Calella, en Barcelona, acogió el pasado 14 de noviembre la **V Jornada de la Vocalía de la SE AUS en Cataluña y Baleares**, un encuentro que reunió a más de 150 profesionales para analizar los retos y oportunidades del colectivo de administrativos sanitarios en un sistema en plena transformación. La jornada combinó visión estratégica, proyectos innovadores y un mensaje común: el administrativo sanitario es hoy un actor clave para la eficiencia del sistema y la calidad de la atención.



La inauguración corrió a cargo de la Vicepresidenta de la SE AUS y de representantes del *Consorti Sanitari del Maresme y la Selva* y de la *Región Sanitaria de Girona*, que coincidieron en destacar la creciente relevancia de la figura del administrativo, tanto en atención primaria como en el hospital.

La conferencia inicial de **Rafael Ruiz Riera** situó el debate en el marco del **modelo de Atención Primaria y Comunitaria y las Líneas Estratégicas, APIC, 2026-2030**, destacando la necesidad del trabajo en equipo y el papel imprescindible del administrativo en el nuevo modelo de Centros de Salud Integral de Referencia, CSIR.

Siguieron dos mesas que presentaron sus experiencias: *El modelo CSIR, protagonista del cambio e Innovación en el ámbito hospitalario*.

La formación, pieza clave para el futuro, presentada por Núria Pagés, Vocal de Formación de la SEAUS y *La experiencia del paciente como eje del sistema: Marco de Experiencia de Paciente en Cataluña*, presentada por Gloria Gálvez Hernando, Secretària de la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació del Departament de Salut, cerraron la jornada.

Una jornada organizada por la Vocalía de Cataluña y Baleares, que lidera Xavier Burjons Alés.

▪ ACTIVIDAD DE FORMACIÓN

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 las materias propias de la Atención al Usuario”*

La responsable del Programa de Formación es Núria Pagés, Vocal de Formación y miembro de la Junta Directiva de la SEAUS. Esta Vocalía ha venido trabajando activamente durante el año 2025 con el lema *Formar para transformar* en el diseño de una Oferta de Formación para 2025 que incorpora nuevas acciones formativas. La SEAUS ofrece:

- Formación presencial, dirigida a organizaciones y empresas.
- Formación on-line, con un innovador programa diseñado para mejorar las competencias personales y profesionales de todos los agentes del sistema sanitario. El programa es fruto de la colaboración con la Fundación de Atención Primaria. Se trata de un proyecto que se estructura de diez módulos online que permiten a los alumnos personalizar su itinerario formativo. Los módulos se dividen en cuatro bloques competenciales:



Durante el año 2025 se han impartido varios cursos de forma presencial, todos ellos en la Comunidad Autónoma de Cataluña, y un número importante de alumnos, de diferentes ámbitos y procedencias, han accedido a la formación on-line.

De la oferta formativa de la SEAUS se puede obtener información:

- En la Web de la SEAUS, <https://www.seaus.net/formacion-continuada-seaus>
- En nuestra Secretaría Técnica secretaria@seaus.net
- A través de la Vocalía de Formación formacion@seaus.net

▪ CODIGO ÉTICO

La SEAUS cuenta desde 2025 con un *Código Ético*, *Código de buenas prácticas*, elaborado por la Vocalía Jurídica de la Junta en el marco del Plan Estratégico. Este Código Ético fue aprobado en la reunión plenaria del de la Junta del mes de noviembre.



▪ CONVENIO CON LA FUNDACIÓN PRIVADA DEL HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

La SEAUS ha establecido un convenio con la *Fundación Privada del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau*, en Barcelona, para la conservación y consulta de su **Fondo Documental**, no digitalizado, que se conservará en el Archivo Histórico del Hospital. El acto de formalización del convenio se realizó el día 11 de diciembre en el recinto del Archivo Histórico, con la presencia, por parte del Archivo del **Sr. Miquel Terreu**, Jefe del Archivo y del **Sr. Josep Tardà** Director del Area de Comunicación y Relaciones Institucionales de la Fundación. Por parte de la SEAUS, estuvieron presentes el **Dr. Rodrigo Gutiérrez**, presidente de la SEAUS, Maria Pilar González, Vicepresidenta de la SEAUS y Miquel Àngel Viciano, Secretario de la SEAUS.



El Fondo incluye libros, guías y documentos de la SEAUS, en formato papel, desde sus inicios y que no están digitalizados o que están en los dos formatos.

Este fondo documental consta de más de 200 documentos y libros que incluyen:

- Documentos referidos a la fundación de la SEAUS.
- Estatutos.
- Memorias de Actividad, Reuniones de Junta y Asambleas de Socios.
- Boletines y Revistas.
- Material y documentación de Congresos, Simposios y Jornadas.
- Libros y Guías de la SEAUS.
- Documentos propios de la SEAUS.
- Documentos y libros, no SEAUS, en castellano, catalán e inglés.
- Actas de las reuniones de los Grupos de Trabajo de Cataluña y Madrid

Que toda esta documentación se conserve en el entorno del Hospital de Sant Pau, en Barcelona, es para la SEAUS un motivo de satisfacción.

- Por su garantía de conservación.
- Por ser un avance estratégico en la conservación de nuestro patrimonio como sociedad, que facilita la investigación histórica de la Atención al Usuario y de los Servicios de Atención al Paciente-Usuario.
- Por el hecho de estar ubicado en un entorno, el Hospital de Sant Pau, en el cual la SEAUS dio sus primeros pasos y donde tuvo lugar en 1987 la “Primera Reunión Nacional de Servicios de Atención al Paciente”



■ NUEVO SERVICIO PARA NUESTROS SOCIOS Y SOCIAS

La SEAUS ofrece gratuitamente a sus socios/as, a partir de este año 2025, una Consultoría-Asesoría para la organización, reordenación o mejora de los Servicios de Atención al Usuario en el ámbito sanitario o sociosanitario.

Objetivo es asesorar sobre cómo organizar, reordenar o mejorar Servicios de Atención al Usuario en cualquier ámbito y modelo:

- Servicio independiente que de soporte a un único centro.
- Servicio de área o de grupo de centros.
- Unidad o Sección dentro de un servicio más amplio de Atención a la Ciudadanía o al Ciudadano.

La petición puede hacerse a través de nuestra página Web <https://www.seaus.net/asesoria/asesoria-organizativa>

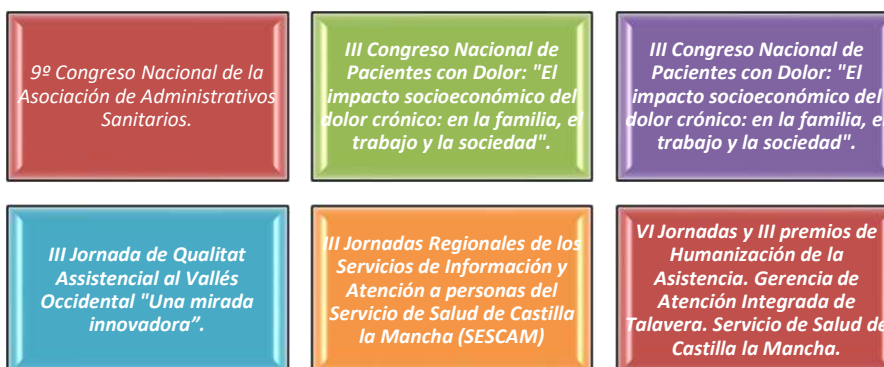
▪ AVAL CIENTÍFICO

La SEAUS concede Aval Científico, a personas, entidades, instituciones o sociedades científicas, siempre que las actividades a desarrollar se ajusten a la misión, valores y objetivos de la SEAUS.

Se puede solicitar el aval de la SEAUS para actividades como:

- Eventos científicos: Congresos y Jornadas.
- Actividades formativas presenciales u on-line: Cursos, Seminarios y Talleres
- Libros y Publicaciones científicas.
- Proyectos de investigación.
- Otras actividades que soliciten ser avaladas.

La SEAUS concedió aval científico, en 2025, a actividades científicas en línea con la misión, valores y objetivos que le son propios, a las siguientes actividades:



COMUNICACIÓN, PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

■ **PÁGINA WEB DE LA SEAUS, <http://www.seaus.net/>**

La Web es, para la SEAUS, un elemento de comunicación con nuestros socios, amigos y colaboradores y con todos los implicados en la atención al usuario/paciente.

Es también una herramienta importante en relación con las actividades de formación y los congresos y simposios.



De la gestión y mantenimiento de la Web se han encargado durante 2025:

La Vocalía de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones,

La Secretaria Técnica de la SEAUS

La empresa MejorconWeb

■ **NEWSLETTER**

La SEAUS publica periódicamente una Newsletter dirigida a todos sus socios y colaboradores y a todos aquellos profesionales implicados y/o interesados en la atención al paciente/usuario. En ella se informa sobre todas las actividades de la SEAUS, se recogen noticias y documentos de interés y actualidad, legislación, libros, etc. Aquellos que deseen recibirla pueden suscribirse directamente a través de la página Web de la SEAUS. Durante el año 2024 se enviaron 3 boletines, correspondientes a los números **41, 42 y 43** en febrero, julio y diciembre.

● **REVISTA “ATENCIÓN AL USUARIO”**

La SEAUS publica una revista en formato digital “Atención al Usuario” que se hace llegar a todos los socios, instituciones, colaboradores de la SEAUS y personas y profesionales interesados.

La revista correspondiente al año 2025 es la N° **40**, que puede visualizarse en nuestra página Web <https://www.seaus.net/images/pdf/REVISTA-40-SEAUS.pdf> y donde están accesibles también los tres últimos números publicados.

Los socios tienen acceso a todas las revistas publicadas a través del acceso exclusivo para ellos de nuestra página Web.

La Revista está registrada, como publicación digital, con el ISSN 2792-2588, en la Biblioteca Nacional de España y en la Biblioteca Nacional de Cataluña. Así mismo queda puntualmente archivada en el repositorio COFRE de la Biblioteca Nacional de Catalunya, un fondo para la conservación de los documentos digitales que formen parte del patrimonio bibliográfico nacional.



El Comité de Redacción de la Revista *Atención al Usuario* ha estado formado en 2025 por:

Pilar Fluriache García-Caro. Coordinación.

Juan Carlos García Benito
Maria Pilar González Serret
Rodrigo Gutiérrez Fernández
Antonio Helguera Gallego
Alejandro Lara Luna
Maite Patiño Lafuente
Miquel Àngel Viciano Rodríguez

Diseño y Maquetación: *Lidia Aguilera Líndez*.



■ **OTRAS PUBLICACIONES DE LA SEASUS**

● **DOCUMENTOS Y COMUNICADOS**

Que se corresponden con diferentes circunstancias y actividades. Todos ellos se pueden consultar en nuestra página Web <https://www.seaus.net/otras-publicaciones-seaus>

● **DOS LIBROS**

Claves para la gestión de la Atención al Usuario en los servicios de salud.

Segunda edición revisada y editada en Barcelona, en noviembre 2016, que cuenta con el respaldo del Foro Español de Pacientes.

Más información: <https://www.seaus.net/libros-seaus/libro-seaus-sanidad>



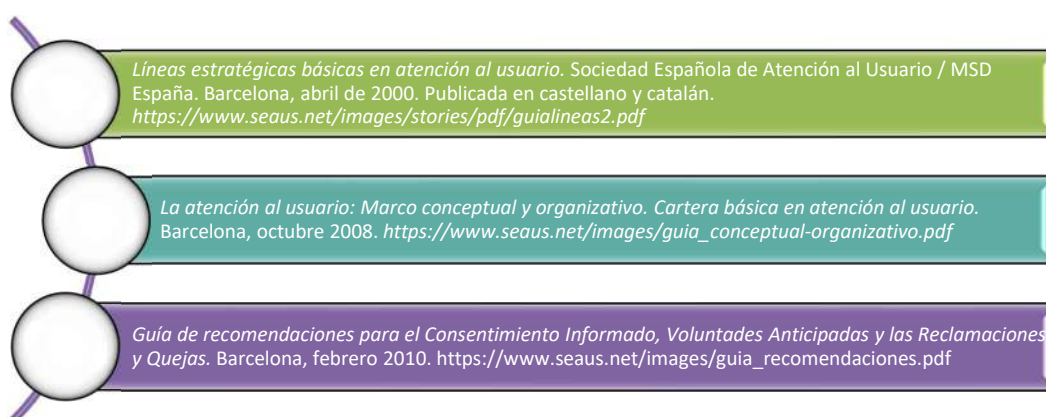
El Administrativo de la salud: conceptos básicos para alcanzar la excelencia profesional.



Segunda edición, el libro es fruto de un proyecto conjunto de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SEAUS, y de la Asociación de Administrativos de la Salud, AAS.

Más información: <https://www.seaus.net/libros-seaus/libro-seaus-el-administrativo-de-la-salud>

● **TRES GUÍAS**



Las tres Guías pueden visualizarse en nuestra página Web, en el apartado Publicaciones/Guías.

■ **FONDO DOCUMENTAL DE LA SEAUS**

La SEAUS dispone de un Fondo Documental en formato papel y otro en formato digital.

● **FONDO DOCUMENTAL en formato papel**

Incluye libros, guías y otros documentos que no están digitalizados o que están en ambos formatos. Este fondo se conserva en el Archivo Histórico del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, en Barcelona, mediante el convenio establecido al efecto entre la SEAUS y la *Fundación Privada del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau*.



- **FONDO DOCUMENTAL en formato digital**

Incluye diversos documentos, informes y otros registros que pueden ser de utilidad o interés para los socios/as, agrupados en diferentes carpetas y subcarpetas.

Este Fondo Documental es accesible para los socios/as, y únicamente para ellos, en el apartado específico de la página Web de la SEAUS. Durante todo el año se van incorporando a este fondo nuevos documentos.

A 31 de diciembre 2025, están disponibles un total de **3877** ficheros, agrupados en 808 carpetas. Un fondo que va creciendo cada año con la incorporación de nuevos documentos.

Ambos fondos, hoy en día en conjunto, reúnen alrededor de cuatro mil documentos, que constituyen un espacio de consulta imprescindible para revisar y entender lo que significa la Atención al Paciente y Usuario y lo referente a los Servicios de Atención al Usuario, su desarrollo y evolución en el tiempo.



CONVENIOS Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La **SEAUS** tiene establecidos convenios de colaboración con las siguientes instituciones y entidades:

- La **Fundación privada del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau**, para la conservación y consulta de su Fondo Documental.
- El **Consorci Sanitari Integral**, para establecer la sede de la SEAUS en el Hospital General de Hospitalet y dar soporte a las actividades de nuestra sociedad.
- La **Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària, CAMFIC**, con la finalidad de desarrollar actividades de formación continuada y desarrollo profesional en el marco de la atención primaria de salud.
- La **Asociación de Administrativos de la Salud, AAS**, para compartir información, establecer grupos de trabajo conjunto y organizar actividades científicas y formativas.
- La **Farmacéutica Jhonson&Jhonson**, para colaborar en todo lo que implique la mejora de la atención a los pacientes y su patrocinio en los Congresos y Simposios de la SEAUS.
- El **Foro Español de Pacientes**, con la finalidad de establecer un marco de actuación y colaboración en el desarrollo de acciones de interés mutuo, dentro del campo de la responsabilidad social y el ámbito sanitario.
- La **Fundación Mémora**, para compartir trabajo en común en el ámbito de la formación continuada y en las diferentes actividades de ambas entidades, tanto a nivel del Congreso o Simposio anual como en actividades formativas específicas en el campo de la ética.
- La **Fundación Humans**, con el compromiso de potenciar la humanización de la asistencia sanitaria a través de acuerdos específicos vinculados a futuros proyectos concretos y objetivos específicos.
- La **Societat Catalana de Mediació en Salut**, para el fomento de la mediación como instrumento de solución de conflictos y criterio de calidad de las organizaciones sanitarias.
- La **Sociedad Española de Trasplantados**, con el objetivo de mejorar la calidad sanitaria haciendo valer los derechos de los pacientes y usuarios del sistema de salud.
- La **Asociación Española de la Osteoporosis y la Artrosis, AECOSAR** y la **Osteoarthritis Foundation International, OAFI**, para establecer un marco de colaboración en el desarrollo de acciones de interés mutuo.
- La **Fundación Edad&Vida**, para compartir información, documentación y trabajo en común.
- La **Unió Consorci Formació**, con el objetivo de promocionar la formación en las organizaciones y/o en los profesionales sanitarios.
- La **Fundación SIGNO**, para impulsar y desarrollar actividades con la finalidad de profundizar en la organización de la gestión sanitaria y en los derechos y deberes del usuario en el ámbito de la salud.

36 años de la SEAUS han significado:

Compartir valores y experiencias con todos y cada uno de nuestros socios y socias.

Compartir actividad y objetivos con los miembros de la Junta Directiva de la SEAUS.

Compartir compromiso y amistad con amigos y colaboradores.

A todos los que, con su colaboración y esfuerzo, han hecho y hacen posible la SEAUS, nuestro agradecimiento un año más.



*Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SEAUS.
31 de diciembre 2025.*
