



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SANIDAD, SEAUS

*Profesionales de la salud por los derechos de la
ciudadanía*

MEMORIA 2023



ÍNDICE

- La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad -----Pág. 3
- Junta Directiva de la SEAUS -----Pág. 5
- Actividad de la SEAUS en 2023 -----Pág. 6
 - XIX Congreso de la SEAUS -----Pág. 6
 - Actividades miembros de la Junta Directiva -----Pág. 8
 - Firma de dos nuevos convenios -----Pág. 9
 - Actividad de Formación -----Pág. 11
 - Comunicación, Publicaciones y Documentación -----Pág. 12
 - Página Web
 - Newsletter
 - Revista “Atención al Usuario”
 - Otras Publicaciones
 - Fondo Documental
- 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 <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.

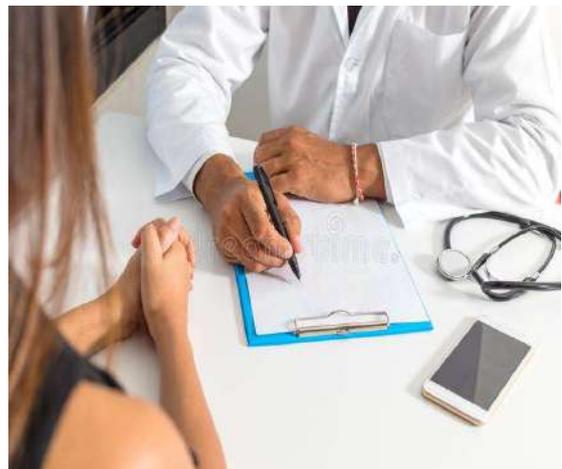
MISIÓN

La SEAUS tiene como 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.*

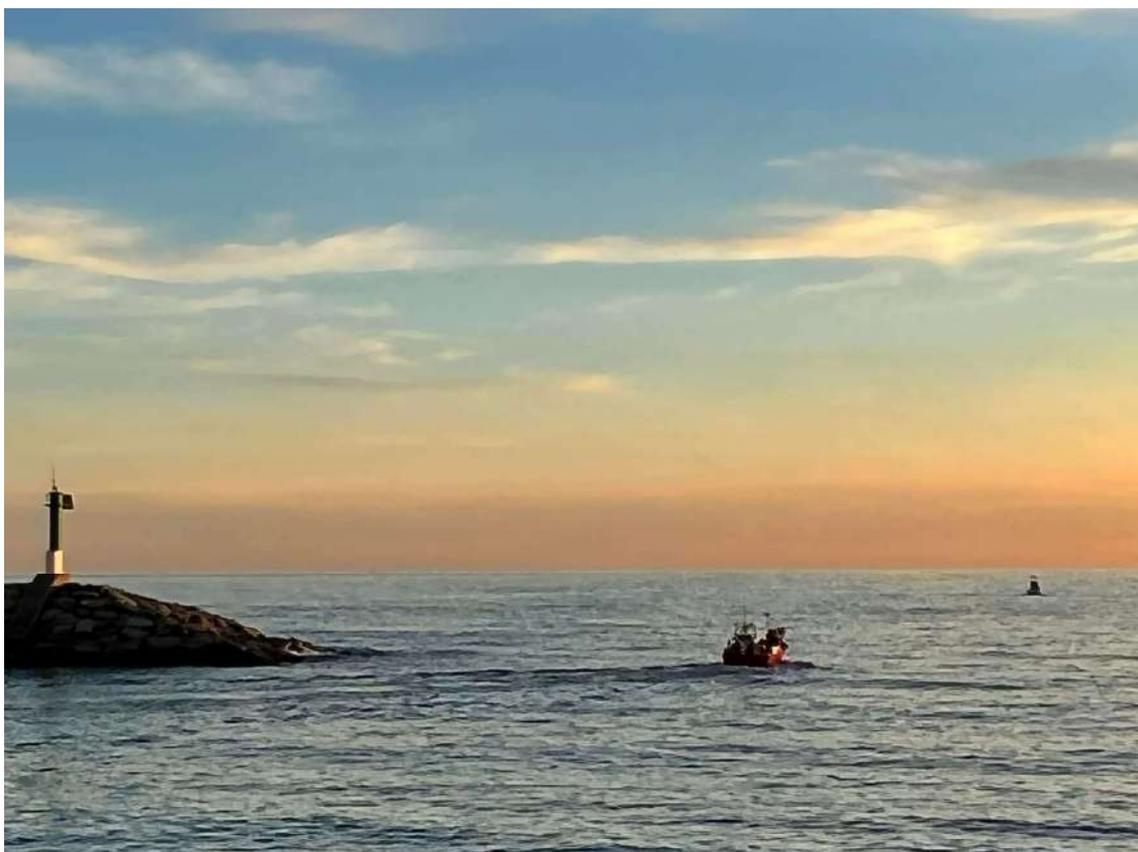
OBJETIVOS

- *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 Pamplona, en abril 2023, quedando como sigue:

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente

Mercè Tella Bernaus. Vicepresidenta

Cristina García Forteza. Secretaria

José Luis Moreno Bella. Tesorero

Núria Pagés Casas. Vocal de Formación

Maria Pilar González Serret. Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones

Maria Teresa Patiño Lafuente. Vocal Jurídica.

Encarnación Año Consuegra. Vocal de I+D+I

Xavier Burjons Alés. Vocal de Cataluña y Baleares.

Pilar Fluriache García-Caro. Vocal de Madrid, Castilla La Mancha y Castilla León.

Maria Luisa Tamayo Canillas. Vocal Territorial

Dejaron la Junta Paco Cárceles, Palmira Tejero y Rafa Rodríguez, después de muchos años de dedicación y trabajo.

La Secretaría Técnica de la SEAUS secretaria@seaus.net está a cargo de Lidia Aguilera, que sustituye a Elisabet Satorra Llubés.



Nuestro agradecimiento a todos ellos, a los que entran y a los que nos dejan.

También a todos los que han hecho posible la SEAUS en este año 2023, en especial a nuestros socios/as, amigos/as y colaboradores.

RESUMEN ACTIVIDAD DE LA SEAUS 2023

La actividad de la SEAUS, durante 2023, ha estado muy marcada por:

- **El XIX Congreso**, celebrado en Pamplona-Iruña.
- La renovación de la Junta Directiva.
- La elaboración de un **Plan Estratégico** para los años 2024 y 2025.
- La actividad propia de la Presidencia y las Vocalías.

Priorizando el contacto con los socios y con la sociedad, a través de una renovada página Web, de las redes sociales y de las publicaciones de la SEAUS.

▪ **XIX CONGRESO DE LA SEAUS. IRUÑA-PAMPLONA.**

Los días 30 y 31 de marzo se celebró el XIX CONGRESO DE LA SEAUS en el Colegio Oficial de Médicos de Navarra en Iruña- Pamplona. La Consejera de Salud del Gobierno de Navarra, el Presidente del Colegio de Médicos de Navarra, el Presidente de la SEAUS y una representante del Ayuntamiento de Pamplona inauguraron el Congreso.



El lema del Congreso fue “Humanizando la atención” un tema de gran interés y que aportó un amplio debate y reflexión. La conferencia Inaugural estuvo a cargo de Joan Carles March, profesor de la Escuela Andaluza de Salud Pública, con el título “Las redes sociales en salud” un tema de máxima actualidad. Le siguieron cinco mesas de debate:

- “Espacios de participación como herramienta de mejora del sistema sanitario”
- “Otras formas de atender: Experiencias innovadoras”
- “Competencias profesionales en humanización”
- “Veinte años de la *Ley de Autonomía del Paciente*”
- “Hablemos de humanización”

El **Premio a la Mejor Comunicación** fue para “Impacto del análisis de la experiencia pacientes en una unidad de hospitalización quirúrgica” El **Premio al Mejor poster** fue para “Percepción del usuario de la sanidad sobre el cuidado, a la luz de las búsquedas en la red. Los premios, patrocinados por Janssen, fueron entregados por el Sr. Pedro Martínez.



Cerraron el Simposio y el Dr. Rodrigo Gutiérrez, Presidente de la SEAUS y el Dr. Javier Apezteguía, Director de Asistencia Sanitaria de Navarra.

Como es habitual, todos los asistentes pudieron disponer de la documentación del Congreso en el espacio habilitado para ellos en nuestra página Web. Desde la SEAUS, nuestro reconocimiento a todos los asistentes, ponentes y patrocinadores, a la Consejería de Salud del Gobierno de Navarra, al Presidente del COMN y a los compañeros/as de Navarra por su colaboración, implicación y disponibilidad para la celebración del **XIX Congreso**.



▪ ACTIVIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA SEAUS

La Junta Directiva realizó durante el año 2023 seis reuniones, presencial en enero, telemática en abril, presencial en mayo, telemática en junio y presencial en noviembre, independientemente de otros encuentros puntuales para tratar de temas y actividades concretas.

En la última reunión, la de noviembre, se aprobó el Plan Estratégico 2023-2025 cuyos ejes pasan, entre otros, por:

- *Implementar “Plan de Formación on-line”*
- *Activar la presencia de la SEAUS en las redes sociales, en los medios de comunicación y en el ámbito de las Administraciones públicas.*
- *Editar un Código de Buenas Prácticas.*
- *Comunicar, informar y debatir todo aquello que tenga relación con los derechos de los pacientes.*
- *Establecer una comunicación activa con los socios/as y con nuestros colaboradores.*

• ACTIVIDAD A DESTACAR

De nuestro Presidente:

Rodrigo Gutiérrez participó en el “7º Encuentro Nacional de Pacientes” que tuvo lugar el día 18 de abril en Madrid, organizado por el Foro Español de Pacientes. Estuvo como ponente en la mesa “Democratización en salud. Legado de Albert Jovell” Podéis ver la intervención en el enlace



<https://www.youtube.com/live/LShtwrZH1W8?feature=share>

Rodrigo Gutiérrez, presidente de la SEAUS, en septiembre fue nombrado Director Médico del Área Integrada de Guadalajara del SESCAM. Un nombramiento que reconoce sus méritos y su trayectoria profesional a lo largo de muchos años.

Rodrigo Gutiérrez, recibió día 22 de noviembre, 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” Una aportación ligada a su paso como Jefe de Servicio en la Dirección General de Humanización y Atención Sociosanitaria en la de Comunidad de Castilla La Mancha y, en la actualidad, como Director Médico de la Gerencia del Área de Guadalajara. Los Premios se entregaron en el Hospital de La Princesa de Madrid, en el Acto de Clausura. En estas *Jornadas de Humanización de la Salud* se premia a entidades y personas que

promueven la humanización y que, a través de sus acciones, transforman la atención sanitaria en una experiencia humanizada.



Rodrigo Gutiérrez junto con el resto de premiados

Otras Actividades:

Núria Pagés, Vocal de Formación participó:

- Como ponente en la Jornada, “Día del Administrativo Sanitario. La profesión de los administrativos sanitarios, que tuvo lugar en Igualada el día 12 de junio.
- Como ponente, en las JAS, “Jornades Administratius Sanitaris. El rol del Administrativo” Jornada del ICS en el mes de noviembre.

La Fundación **OAFI** de la Osteoarthritis Foundation International (OAFI) organización de pacientes con patología articular, y entidad colaboradora de la SEAUS presentó su Programa *OAFI Space* en dois actos, el 27 de abril en Barcelona y el 28 de septiembre en Madrid. Asistieron a ambas presentaciones expertos en la materia y representantes de diferentes organizaciones, entre ellas la **SEAUS**. En Barcelona nos representó **Miquel Àngel Viciano** y en Madrid **Maite Patiño**, Vocal Jurídica de la Junta de la SEAUS.

En octubre la SEAUS estuvo presente en el 8º Congreso de la AAS.

▪ **NUEVOS CONVENIOS COLABORACIÓN**

Durante el año 2023 la SEAUS firmó dos nuevos convenios.

Convenio de colaboración entre la SEAUS y la Fundación de Atención Primaria de la CAMFiC.

La SEAUS firmo el 7 de marzo 2023, un “Convenio de colaboración” con la Fundación de Atención Primaria, FAP <https://www.fundacionap.org/referentes-formacion-medicina-atencion-primaria> de la Sociedad Catalana de Medicina Familiar y Comunitaria <http://www.camfic.cat/> para el desarrollo de acciones formativas line. El Convenio lo firmaron el Dr. Antoni Sisó Almirall, Presidente del Patronato de la Fundación de Atención Primaria de la Sociedad Catalana de Medicina Familiar y Comunitaria y Mercè Tella Bernaus, Vicepresidenta de la SEAUS, en presencia también de Rafa Rodríguez, Vocal de Formación de la SEAUS.



Convenio de Colaboración entre la SEAUS y la Fundación Humans.

La SEAUS firmó un convenio de colaboración con la Fundación Humans. La firma del convenio tuvo lugar en el marco del **XIX Congreso de la SEAUS**, celebrado en Pamplona los días 30 y 31 de marzo. Lo firmaron el Dr. Rodrigo Gutiérrez por parte de la SEAUS y el Dr. Julio Zarco por parte de la Fundación Humans.

En él, ambas partes, se comprometen a potenciar la humanización de la asistencia sanitaria, a través de acuerdos específicos vinculados a futuros proyectos concretos y objetivos específicos. El convenio tiene como objetivo principal trabajar de manera conjunta y coordinada en favor de una mayor humanización en todas las áreas de los servicios sanitarios.



▪ 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 desde la Asamblea de Socios de Pamplona en el mes de abril. En la reunión de la Junta del mes de junio se presentaron los objetivos y, en esta línea, la Vocalía ha venido trabajando activamente durante el año 2023 con la finalidad:

- Diseñar una Oferta de Formación para el 2023/2024 en las diferentes modalidades, incorporando nuevas acciones formativas.
- Puesta en marcha proyecto del Online ya para el 2023, con un primer *Curso de Derechos y Deberes de la Ciudadanía*, el marco del convenio de colaboración entre la SEAUS y la Fundación de Atención Primaria, FAP. Un proyecto que tendrá continuidad en 2024.
- Revisión del cuadro docente e incorporación nuevos docentes.

Durante el año 2023 se han impartido cursos, de forma presencial, todos en Cataluña.

- **Curso de Prestaciones y coberturas del CatSalut**, para el Institut Assistència Sanitària (IAS) en el mes de marzo 2023.
- **Curso de Gestión Administrativa Sanitaria**, para la Fundació Orienta, en el mes de diciembre 2023
- Juntamente con La Unió Consorci Formació, UCF, se ofreció gratuitamente un curso virtual: **Connectant l'observació amb les competències professionals dels administratius**.

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 la que están todos los cursos y talleres ofertados, sus objetivos y su programa.
- ✓ En nuestra Secretaría Técnica secretaria@seaus.net
- ✓ En formación@seaus.net

▪ COMUNICACIÓN, PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

✓ COMUNICADOS

Con motivo de la renovación de la Junta Directiva, la SEAUS hizo un comunicado de prensa presentando los nuevos miembros.

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

En septiembre, se puso en marcha una nueva página Web, con la finalidad de mejorar la información y la comunicación.



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 para las actividades de formación y los congresos y simposios.



De la gestión y mantenimiento de la Web se han encargado durante 2023:

La Vocalía de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones, la Secretaria Técnica de la SEAUS y 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 2023 se enviaron 3 boletines, correspondientes a los números **34, 35 y 36** en febrero, mayo y octubre.

✓ **REVISTA “ATENCIÓN AL USUARIO”**

Desde el año 2011 la SE AUS publica una revista en formato digital “Atención al Usuario” que se hace llegar a todos los socios, instituciones, colaboradores de la SE AUS y personas y profesionales interesados.

La revista correspondiente al año 2023 es la **Nº 38**.

<https://www.seaus.net/images/stories/revista/revista37.pdf>

El Comité de Redacción de la *Revista Atención al Usuario* está formado por:

Mercè Tella Bernaus. Coordinación.

Pilar Fluriache García-Caro
Maria Pilar González Serret
Rodrigo Gutiérrez Fernández
Rafa Rodríguez Rodríguez
Mercè Tella Bernaus
Isabel Zaldivar Laguía
Lidia Aguilera Líndez

En nuestra página Web, en el apartado *Publicaciones / Revista*, pueden visualizarse los dos últimos números. 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.



■ **OTRAS PUBLICACIONES DE LA SE AUS**

✓ **Documentos y Comunicados**

Que se corresponden con diferentes momentos. 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.

Libro de la SEAUS. 2ª edición revisada y editada en Barcelona, en noviembre 2016. Esta segunda edición 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 del libro (primera edición 2014) 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

- *Líneas estratégicas básicas en atención al usuario.* Sociedad Española de Atención al Usuario / MSD España. Barcelona, abril de 2000. Publicada en castellano y catalán. <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/guialineas2.pdf>
- *La atención al usuario: Marco conceptual y organizativo. Cartera básica en atención al usuario.* Barcelona, octubre 2008. https://www.seaus.net/images/guia_conceptual_organizativo.pdf
- *Guía de recomendaciones para el Consentimiento Informado, Voluntades Anticipadas y las Reclamaciones y Quejas.* Barcelona, febrero 2010. https://www.seaus.net/images/guia_recomendaciones.pdf

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 está depositado en la sede de la SEAUS, bajo la custodia la Secretaria de la SEAUS y del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Consorci Sanitari Integral, en Hospitalet de Llobregat, Barcelona. Durante el año 2023 se han incorporado a este fondo 10 nuevos Documentos y 17 Actas (correspondientes a los años 1990 y 1992) que recogen la actividad del “Grupo de Trabajo de Atención al Usuario de Cataluña, GTAUC”

En el Fondo están disponibles, a 31 de diciembre 2023, un total **106** documentos y libros.

✓ **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 el año 2023 se han incorporado a este fondo nuevos documentos. En el que están disponibles, a 31 de diciembre 2023, un total de 3533 ficheros en 757 carpetas.

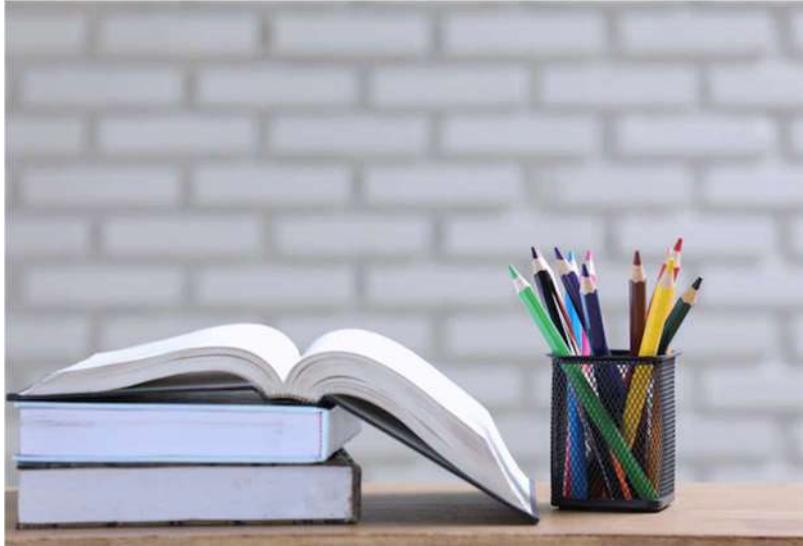


CONVENIOS Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

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

- El **Consorti Sanitari Integral**, para establecer en el Hospital General de Hospitalet la sede de la SEAUS y dar soporte a todas las actividades de nuestra sociedad.
- 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 **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 **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 **Asociación de Administrativos de la Salud, AAS**, para compartir información, establecer grupos de trabajo conjunto y organizar actividades científicas y formativas.
- 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 **Farmacéutica Janssen**, 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 **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 **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 **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 dirigidas a promocionar y optimizar la gestión sanitaria y los derechos y deberes del usuario en el ámbito de la salud, con la finalidad de profundizar en la formación y en el desarrollo de estudios y trabajos de investigación en la organización.

- La **Universitat Oberta de Catalunya, UOC**, mediante un convenio de colaboración científica y tecnológica para desarrollar actividades en el campo de la formación y la investigación.



Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SEAUS.

31 de diciembre 2023.
