



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

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

AÑO 2017



ÍNDICE

- La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad.....Pág. 3
- Actividades Científicas: Congresos, Simposios y Jornadas.....Pág. 5
- Actividad Docente.....Pág. 8
- Publicaciones.....Pág. 10
- Página Web.....Pág. 13
- Otras actividades de la SEAUS.....Pág. 14
- Alianzas y Colaboraciones.....Pág. 17

Toda la información contenida y resumida en esta memoria está también, ampliada, en la Web de la SEAUS, <http://www.seaus.net/> Actividades de la SEAUS y en el apartado especial para socios.

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

La SEAUS se constituyó el 31 de enero de 1989, al ser reconocida como tal por el Ministerio del Interior y 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

Son 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.*



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.

Junta directiva de la SEAUS

Desde el día 26 de noviembre 2015, y por votación en la Asamblea de Socios celebrada en el marco del X Simposio de la SEAUS en la ciudad de Toledo, la Junta Directiva de la SEAUS está formada por:

Presidente: Rodrigo Gutiérrez Fernández

Vicepresidenta: Mercè Tella Bernaus

Secretaria: Palmira Tejero Cabello

Tesorero: Rafael Rodríguez Rodríguez

Vocal de Formación: Olga Ruesga Fernández

Vocal de Imagen corporativa, Web y Publicaciones: Maria Pilar González Serret

Vocal Territorial: Francisco Cárceles Guardia

Durante el mes de febrero 2016 esta Junta quedó completada con la elección y posterior designación de las Vocalías de:

Cataluña y Baleares: Núria Pagés Casas

Madrid, Castilla León y Castilla la Mancha: Maria Teresa Patiño Lafuente

La Junta Directiva de la SEAUS ha llevado a cabo las reuniones periódicas a lo largo del año 2017, en los meses de *mayo* y *octubre*.

A parte de estas reuniones, sus miembros se han reunido en diversas ocasiones en función de las distintas actividades y requerimientos, tanto en las diferentes CCAA como en la sede de la Sociedad en el Consorci Sanitari Integral en Hospitalet de Llobregat, Barcelona. Especialmente para la preparación del XVIII Congreso celebrado en Valencia.



2. Actividades Científicas: Congresos, Simposios y Jornadas

Durante el año 2017 la SEAUS ha celebrado actividades científicas propias y ha participado en eventos de otras sociedades u organizaciones. Con actividades propias destacar:

o *Jornada de la SEAUS a Catalunya. Jornada de la SEAUS en Cataluña*

Tuvo lugar El día 17 de marzo en la ciudad de Terrassa y en el Hospital de Terrassa. Organizada por la Vocalía de la SEAUS de Cataluña y Baleares y con el soporte del Consorci Sanitari de Terrassa, CST. El objetivo de la jornada era compartir conocimientos y experiencias innovadoras en torno a la atención al ciudadano en el ámbito de los servicios de salud.



La inauguración corrió a cargo del **Dr. Alfredo Garcia Gerente** del CST y de la Sra. **Núria Pagès**, Directora de Gestió de Pacients i d'Atenció al Ciutadà del CST y Vocal de Catalunya y Baleares de la SEAUS. En las tres mesas de debate se abordaron los temas:

- *La accesibilidad en la atención ambulatoria especializada: diferentes modelos de gestión de pacientes y atención al ciudadano.*
- *La calidad en la atención.*
- *La formación de los profesionales de gestión de pacientes y atención al ciudadano.*

Se presentaron diferentes experiencias, todas ellas innovadoras y muy interesantes, en relación con cada tema que suscitaron un vivo debate entre los asistentes.

En el Acto de Clausura intervinieron la **Sra. Mercè Tella**, Vicepresidenta de la SEAUS, y el **Sr. Joan Lluís Piqué**, Gerente de Atención al Ciudadano del CatSalut.

o XVIII Congreso de la SEAUS

Con el lema “La atención al final de la vida: un derecho de la ciudadanía” se celebró en Valencia los días 27 y 28 de abril 2017, en la Sala de Actos del Hospital Universitario y Politécnico La Fe. El Acto Inaugural estuvo presidido por el **Sr. Rafael Satoca Covalada**, Director General de Asistencia Sanitaria de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de la Generalitat Valenciana, por la **Sra. Mónica Almiñana Piqué**, Gerente del Departamento de Salud Valencia La Fe y por el **Sr. Rodrigo Gutiérrez Fernández**, Presidente de la SEAUS.



La Conferencia Inaugural la realizó el **Sr. Iñaki Olaizola**, Doctor en Ingeniería Naval, MBA por la Universidad de Deusto y Doctor en Antropología, cuyo título fue: *Los derechos como garantía de la dignidad de las personas. También en el proceso al final de la vida.*

Se presentaron cinco mesas de debate:

MESA 1: *La muerte digna: visión actual y de futuro.* **MESA 2:** *Experiencias en el final de la Vida.* **MESA 3:** *Las mejores comunicaciones.* **MESA 4:** *La vehiculización de los derechos hacia la ciudadanía.* **MESA 5:** *Respuesta de la sociedad a las necesidades del cuidar.*

El Acto de Clausura estuvo a cargo de la **Hble. Sra. Carmen Montón Giménez**, Consejera de Sanidad Universal y Salud Pública de la Generalitat Valenciana y del **Dr. Rodrigo Gutiérrez Fernández**, Presidente de la SEAUS.

En el marco de la clausura, Laboratorios Esteve hizo entrega del *Premio a la Mejor Comunicación y al Mejor Póster*, entrega que realizó el **Sr Francisco Javier Marín**. Los premios correspondieron a:

- **Mejor Comunicación:** *Registro y cumplimiento del Plan Individualizado de Intervención (PIIC) en el final de la vida*, que presentó la Sra. Jessica Morillas del EAP de Pallejà, Barcelona.
- **Mejor Póster:** *Declaración de las Organizaciones de Pacientes y Voluntarios en el ámbito de la salud. Análisis intermedio*, cuyo primer firmante es el Sr. José Luís Baquero.



El congreso utilizó un novedoso sistema de registro de asistencia mediante un aplicativo, con descarga en el móvil o tablet, que permitía también el acceso a cada una de las ponencias y mesas de debate para su valoración y a la vez realizar comentarios y preguntas a cada una de ellas.

Los asistentes al Congreso pudieron acceder a toda la documentación y a las ponencias del congreso en nuestra página Web <http://www.seaus.net/> mediante un código específico para ellos.



Los socios de la SEAUS pueden hacerlo también en el espacio de nuestra página Web destinado específicamente a ellos.

3. Actividad Docente

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.



Actividad propia de la SEAUS

La SEAUS ha realizado a lo largo de este año 2017 diversos cursos en Cataluña, Aragón y Baleares sobre los siguientes temas:

- *La Carta de Derechos y Deberes, Consentimiento Informado y Documento de Voluntades Anticipadas*, para el Consorci Sanitari de Terrassa en Terrassa y Rubí. Barcelona.
- *Confidencialidad y tratamiento de datos personales* (5 ediciones) para el Institut Català de la Salut en Sabadell (2) Badia del Vallés, Cerdanyola y Ripollet. Barcelona.
- *Atención al Usuario para Unidades Administrativas* para la Fundació Centre de Higiene Mental Orienta. Barcelona.
- *Prestaciones y cobertura del CatSalut*, para el Consorci Sanitari Integral en Hospitalet de Llobregat. Barcelona
- *Comunicación y gestión de conflictos*, para el Institut Català d'Oncologia en Hospitalet de Llobregat. Barcelona.
- *Gestión positiva del conflicto*, para la Unidad de Formación de Huesca. Huesca.
- *Comunicación y atención al usuario*, para el Servicio Balear de Salut. Ibiza.

Los docentes fueron miembros de la SEAUS y colaboradores de la sociedad.

De todos los cursos se puede obtener más información:

- En la Web de la SEAUS, <http://www.seaus.net/index.php/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

La Responsable del Programa de Formación, de su diseño, implantación y desarrollo es la **Sra. Olga Ruesga Fernández**, miembro de la Junta Directiva de la SEAUS y Vocal de Formación.



4. Publicaciones de la SEAUS

La SEAUS tiene dos publicaciones periódicas: la *Revista Atención al Usuario* (que se publica cada mes de diciembre) y una *Newsletter* trimestral.

Otras publicaciones son dos libros y tres guías.

o *Revista Atención al Usuario*

Desde el año 2011 la revista de la SEAUS, *Atención al Usuario*, se elabora en formato digital y se hace llegar a todos los socios, instituciones, colaboradores de la SEAUS y personas y profesionales interesados.

En nuestra web, en el apartado Publicaciones / Revista, pueden siempre visualizarse los dos últimos números de la revista. Los socios tienen acceso a todas las revistas publicadas a través del acceso exclusivo para ellos en el apartado de nuestra página Web.

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

Coordinación: Mercè Tella Bernaus.

Miembros:

Francisco Cárceles Guardia
Maria Pilar González Serret
Rodrigo Gutiérrez Fernández
Rafa Rodríguez Rodríguez
Mercè Tella Bernaus
Isabel Zaldivar Laguía
Elisabet Satorras

La revista correspondiente al año 2017 es la N° 32.

<http://www.seaus.net/images/revista-32.pdf>



o Newsletter

La SEAUS publica periódicamente una Newsletter dirigida a todos sus socios, 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 2017 se enviaron 3 boletines, correspondientes a los números 18, 19 y 20.

o Libros de la SEAUS

La SEAUS ha publicado dos libros; de ambos se ofrece amplia información en nuestra página Web y pueden adquirirse también a través de ella.

1. 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 (1ª edición en diciembre 2010). La actual edición es fruto del trabajo de 31 autores, miembros de la SEAUS y colaboradores de la sociedad. La coordinación de autores y de contenidos la ha realizado Maria Pilar González Serret.

Esta segunda edición cuenta con el respaldo del Foro Español de Pacientes.

Esta publicación es un libro de consulta en materia de *Atención al Usuario*. El libro es un referente no sólo para los socios de la SEAUS, sino también para todos los profesionales implicados, interesados y motivados por la atención al paciente.

Más información: <http://www.seaus.net/index.php/libros-seaus/libro-seaus-sanidad>



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



Este libro, editado en el año 2014, 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. Son sus autores un grupo de profesionales miembros de ambas sociedades, coordinados por Juan Carlos García, de la AAS, y María Pilar González, de la SEAUS.

El libro recoge diez puntos que se consideran de gran importancia para alcanzar la excelencia. El objetivo es hacer una reflexión sobre cómo ha de actuar el administrativo de la salud en su relación con el usuario/paciente y en la relación de su equipo en el marco de la organización sanitaria; considerando como **administrativo de la salud** a todo aquel profesional del ámbito sanitario que lleva a cabo su trabajo en un área administrativa e independientemente de la categoría profesional que tenga. Más información:

<http://www.seaus.net/index.php/libros-seaus/libro-seaus-el-administrativo-de-la-salud>

o Guías de la SEAUS

Guía SEAUS: *Líneas estratégicas básicas en atención al usuario.* Sociedad Española de Atención al Usuario / MSD España. Barcelona, abril de 2000. Este libro está publicado en castellano y catalán.

Guía SEAUS: *La atención al usuario: Marco conceptual y organizativo. Cartera básica en atención al usuario.* Barcelona, octubre 2008.

Guía SEAUS: *De recomendaciones para el Consentimiento Informado, El registro de Voluntades Anticipadas y las Reclamaciones y Quejas.* Barcelona, febrero 2010.

Las tres Guías pueden visualizarse en nuestra página Web, en el apartado Publicaciones/Guías.
<http://www.seaus.net/publicaciones-seaus/guias-seaus.html>

5. Página Web de la SEAUS, <http://www.seaus.net/>

La Web es la mejor herramienta de comunicación de la sociedad. Es el elemento básico de comunicación con nuestros socios, amigos y colaboradores y con todos los implicados en la atención al usuario/paciente. También es una herramienta útil para nuestro Programa de Formación y para otras actividades de la SEAUS. Tanto los alumnos de nuestros cursos 2017, así como los asistentes al XVIII Congreso han podido acceder a toda la documentación correspondiente a estas actividades mediante un código específico de acceso en la Web.



Nuestra página Web, está especialmente adaptada para facilitar un fácil acceso desde la telefonía móvil, tablets, etc. Entre otros aspectos a destacar: la página cuenta con una forma sencilla de contacto con SEAUS <https://www.seaus.net/contacto/tu-opini%C3%B3n-importa>

Nuestra Web ha recibido durante el año 2017 un promedio de unas 700 visitas al mes. Del total de visitas, casi el 50% fueron primeras visitas.



Del mantenimiento de la Web se han encargado Maria Pilar González, Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones, Elisabet Satorras de la Secretaría Técnica de la SEAUS y Jordi Fonts, técnico de la empresa Mejorconweb.

6. Otras Actividades de la SEAUS

La SEAUS ha colaborado durante el año 2017, a través de los miembros de su Junta Directiva, de sus asociados/as y colaboradores en diferentes actividades y proyectos, cursos y jornadas siempre en relación con sus objetivos.

De las varias actividades realizadas destacamos especialmente:

- o La participación de nuestro Presidente, **Rodrigo Gutiérrez**, en diferentes foros, en su doble condición de Presidente de la SEAUS y de Director General de Calidad Asistencial y Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Consejería de Sanidad de Castilla la Mancha.
- o Las reuniones de miembros de la Junta y del Comité Organizador con la **Consejería de Sanidad Universal y Salud Pública de la Comunidad Valenciana** previas y preparatorias a la celebración del *XVIII Congreso de la SEAUS*, celebrado en Valencia.
- o **Encuentro Nacional de Asociaciones de Pacientes**
Realizado el día 9 de marzo. El encuentro bajo el lema *Construyendo el futuro del paciente*. Estuvo promovido por el Foro Español de Pacientes (FEP) con el apoyo de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS), la Alianza General de Pacientes (AGP), New Medical Economy y el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos de España (CGCOF)

En esta reunión el **Dr. Rodrigo Gutiérrez**, presidente de SEAUS, dirigió un análisis DAFO. La reunión tenía como fin la renovación de la “Declaración de Barcelona” con el fin de ajustarla a la nueva realidad del siglo XXI.



- **El futuro profesional del administrativo y del PSG en el ámbito de la salud.**

Este curso tuvo lugar en la ciudad de Lugo el día 31 de marzo y estuvo organizado por la Asociación de Administrativos de la Salud y el Sindicato CSI.F, con la colaboración de la SEAUS. En él participaron Mercè Tella, Vicepresidenta de la SEAUS, como moderadora de la mesa “Reinventando al administrativo del ámbito sanitario” y Maria Pilar González, Vocal de la SEAUS con la ponencia “El administrativo de la salud: nuevos conceptos y nuevas ideas en un entorno complejo, cambiante y plural”



- **I Jornada Regional de Bioética y diversidad funcional**

Tuvo lugar en el Hospital de Paraplégicos de Toledo el día 10 de mayo. En ella participaron, en una de las mesas de debate Rodrigo Gutiérrez, como Director General de Calidad y Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Consejería de Sanidad de Castilla La Mancha y Maria Pilar González Serret, miembro de la Junta de la SEAUS, que presentó la ponencia “La intimidad, la información y la formación como derecho”



- **Jornada El administrativo de la Salud en el SNS**

Se celebró el día 15 de diciembre. En esta jornada, organizada por la Asociación de Administrativos de la Salud, AAS, participó Rodrigo Gutiérrez, Presidente de la SEAUS, con la ponencia titulada “La humanización de la asistencia sanitaria como responsabilidad y cultura de toda la organización”

- o **Consell Assessor de l'Estratègia nacional d'atenció primària i Salut comunitària de la Generalitat de Catalunya**

La SEAUS forma parte, desde junio 2017, de este consejo asesor cuyo objetivo es *Implantar una nueva reforma de la atención primaria fundamentada en el concepto integral de salud, que la consolide como el eje vertebrador del sistema público de salud y social.*

De él forman parte tres miembros de la SEAUS: Rafa Rodríguez, miembro de la Junta de la SEAUS, y las socias Montserrat Olivé y Neus Camañes.

Durante el año 2017 se han realizado dos reuniones de este Consell, el 3 de julio y el 5 de diciembre.

- o **I Jornada Internacional de Responsabilidad Social en el ámbito de la salud.**

Celebrada el 29 de noviembre en el *Hospital Universitario 12 de octubre*. En ella participó Francisco Cárces, Vocal Territorial de la SEAUS, moderando la mesa “Buenas prácticas nacionales”



7. Alianzas Estratégicas y Colaboraciones

La SEAUS tiene establecidos convenios y alianzas estratégicas con diferentes instituciones, asociaciones y entidades con la finalidad de colaborar y participar en aquellas actividades que son afines a sus objetivos. Durante el año 2017:

- o La SEAUS ha establecido un nuevo Convenio de Colaboración, con la **Asociación de Administrativos de la Salud, AAS**. El convenio se firmó en el mes de marzo.



Acto de la firma SEAUS- AAS en Lugo

- o Ha renovado el convenio establecido con la **Fundación Mémora** en el mes de noviembre.
- o Ha establecido un convenio de colaboración con la **Conselleria de Sanitat y Salut Pública de la Generalitat Valenciana** para la celebración del XVIII Congreso y otras actividades de promoción de los Derechos y Deberes de los ciudadanos en materia de salud.

Los convenios de colaboración que tiene establecidos actualmente la SEAUS son con las siguientes instituciones y entidades:

- o El *Consorti Sanitari Integral*, para establecer en el Hospital General de Hospitalet la sede de la SEAUS y dar soporte a todas sus actividades.
- o *Laboratorios Esteve* para potenciar los trabajos de investigación y mejora de la atención al usuario/paciente/ciudadano en el ámbito de los servicios de salud y así premiar anualmente las mejores comunicaciones y pósters del Congreso o Simposio de la SEAUS.
- o El *Grupo 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 Mediació en Salut* para el fomento de la mediación como instrumento de solución de conflictos y criterio de calidad de las organizaciones sanitarias.
- La *Unió Consorci Formació*, con el objetivo de promocionar la formación en las organizaciones y/o en los profesionales sanitarios.
- 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.
- 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 Edad&Vida*, para compartir información y trabajo en común.
- La *Asociación de Administrativos de la Salud*, AAS, para compartir información, establecer grupos de trabajo conjunto y organizar actividades científicas y formativas.
- 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 y 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 2017.
