



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

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

AÑO 2018



ÍNDICE

- La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad.....Pág. 3
- Actividades Científicas: Congresos, Simposios y Jornadas.....Pág. 6
- Actividad Docente.....Pág. 10
- Publicaciones.....Pág. 12
- Página Web.....Pág. 15
- Otras actividades de la SEAUS.....Pág. 16
- Alianzas y Colaboraciones.....Pág. 18

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 2018 y en el apartado especial para socios.

1. La 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, 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 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

En el mes de octubre 2018, Olga Ruesga, dejó la Vocalía de Formación y fue substituida por Rafa Rodriguez, actual Vocal de Formación.

La Junta Directiva de la SEAUS ha llevado a cabo dos reuniones a lo



largo del año 2018, en los meses de *septiembre (reunión ordinaria)* y *noviembre (extraordinaria, para la elaboración del Plan Estratégico 2019-2021)* A parte de estas reuniones, sus miembros se han reunido en diversas ocasiones en función de las distintas actividades. Especialmente para la preparación del *XI Simposio de*

la SEAUS celebrado en Lleida y la Jornada organizada por la Vocalía de Cataluña y Baleares en Girona.

NOMBRAMIENTOS

Dos miembros de la Junta Directiva de la SEAUS fueron nombrados durante 2018 Directores Generales del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

Rodrigo Gutiérrez Fernández, Presidente de la SEAUS, fue nombrado *Director General de Ordenación Profesional* del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Rodrigo Gutiérrez es licenciado en medicina por la Universidad Complutense de Madrid, Diplomado en Sanidad y Máster en Alta Dirección Pública, entre otros. Ha ejercido diversos cargos en su comunidad, Castilla la Mancha, donde hasta ese momento era *Director General de Calidad y Humanización de la Asistencia Sanitaria del Servicio de Salud* de Castilla la Mancha. Ostenta el cargo de Presidente de la SEAUS desde el año 2011.



María Teresa Patiño Lafuente, Vocal de la SEAUS por Madrid, Castilla la Mancha y Castilla León, fue nombrada *Directora General de servicios para la Familia y la Infancia* del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Maite Patiño es licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y funcionaria de carrera de la escala Técnica de Organismos Autónomos desde 1979. Hasta ese momento era *Jefa del Servicio de Participación y Atención al Ciudadano* de la Consejería de Sanidad de Castilla la Mancha.



Desde la SEAUS nos felicitamos por estos nombramientos que son un reconocimiento a la labor profesional de nuestros compañeros de Junta.

2. Actividades Científicas: Congresos, Simposios y Jornadas

Durante el año 2018 la SEAUS ha celebrado dos actividades científicas a destacar:

o XI Simposio de la SEAUS

Con el lema “Innovar pensando en la persona” se celebró en Lleida los días 16 y 17 de mayo 2018, en la Sala de Actos del Hotel Comptes d’Urgell.

El Acto Inaugural estuvo presidido por el **Sr. Mateu Huguet Recasens** Gerente Territorial del Institut Català de la Salut Lleida, Alt Pirineu i Aran i Gestió de Serveis Sanitaris, por la **Sra. Rosa María Salmerón**, Regidora d’Educació de l’Ajuntament de Lleida y por el **Sr. Rodrigo Gutiérrez Fernández** Presidente de la SEAUS.



Acto de inauguración

Se presentaron cuatro mesas de debate:

MESA 1: *¿Profesionales al servicio de los pacientes o pacientes al servicio de los profesionales?*

MESA 2: *Personas - pacientes: necesidades y respuestas.*

MESA 3: *La persona en el centro del sistema.*

MESA 4: *Presentación de las mejores comunicaciones.*

El Acto de Clausura estuvo a cargo del **Sr. Jordi Cortada Echaz** Gerente Regió Sanitària Lleida, Alt Pirineu i Aran del Servei Català de la Salut (CatSalut) y del **Sr. Rodrigo Gutiérrez Fernández** Presidente de la SEAUS

En el marco de la clausura, se hizo entrega de los Premios de Laboratorios Esteve a *La Mejor Comunicación* y *el Mejor Póster*.

Los premios correspondieron a:

- **Mejor Comunicación:**

Implementación de una Guía de Buenas Prácticas centradas en la persona y familia en el Hospital Universitario Santa María, Hospital Universitario Arnau de Vilanova y Facultad de Enfermería y Fisioterapia de la Universitat de Lleida.

Autores: Miquel Àngel Calderó Solé, Remedios Ponce de Haro, Carmen Torres Torradeflot, Patricia Aixalà Olivan, Montse Cetó Sala y Anna Maria López Martínez.



- **Mejor Póster:**

Atención preventiva al anciano y su red de apoyo. Unitat de Gestió Assistencial (UGA) Noguera. Institut Català de la Salut.

Autores: Laura Olivart Mor, Elisenda Solé Ubiergo y Laura Santallúsia Magrí.



Los asistentes al Simposio pudieron acceder a toda la documentación y ponencias del congreso en nuestra página Web <http://www.seaus.net/> mediante un código específico para ellos, como ya viene siendo habitual en todas las actividades científicas de la SEAUS.

A su vez, los socios de la SEAUS pueden hacerlo también en el espacio de nuestra página Web específico para ellos.

Más información sobre el XI Simposio en la página Web de la SEAUS <https://www.seaus.net/actualidad/342-importante-xi-simposio-de-la-seaus>



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



Tuvo lugar el día 26 de octubre en el Auditorio Josep Irla de la ciudad de Girona. Organizada por la Vocalía de la SEAUS de Cataluña y Baleares y con el soporte de la Regió Sanitaria de Girona del CatSalut. El objetivo de la jornada era compartir conocimientos y experiencias innovadoras entorno a la atención al ciudadano en el ámbito de la atención telefónica.

La inauguración corrió a cargo del **Sr. Miquel Carreras**, Gerente de la Región Sanitaria de Girona del Servei Català de la Salut 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:

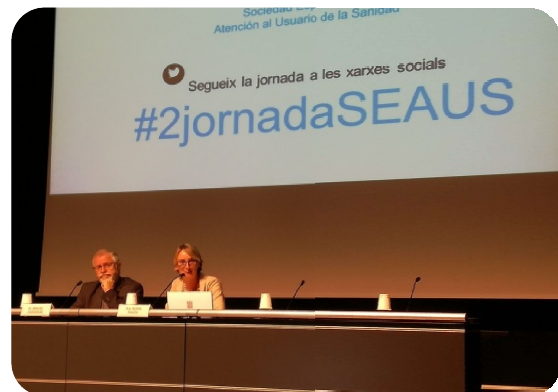
*L'accessibilitat en el nostre sistema sanitari. Què podem fer per millorar-la.
La accesibilidad en nuestro sistema sanitario. ¿Qué podemos hacer para mejorar-la?*

*Sistemes de gestió telefònica.
Sistemas de gestión telefónica.*

*Qualitat en l'atenció telefònica
Calidad en la atención telefónica*

En el Acto de Clausura tomaron la palabra a **Sra. Maria Jesús Labordena**, Gerente de Atención Ciudadana del Servei Català de la Salut y la **Sra. Mercè Tella**, Vicepresidenta de la SEAUS. Al acto acudieron más de 150 profesionales de toda Cataluña que departieron y participaron activamente en los debates. La jornada fue una demostración de proyectos innovadores en relación con la mejora de la atención a las personas utilizando las nuevas tecnologías.

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



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 2018 varios cursos, todos en Cataluña, sobre los siguientes temas:

- *Confidencialidad y tratamiento de datos personales*
- *Bioética entorno al ciudadano*
- *Actualización en protección de datos*

Las instituciones sanitarias donde se han impartido han sido centros del Institut Català de la Salut, ICS, y del Institut d'Assistència Sanitària de Girona.

El perfil de los asistentes fue mayoritariamente:

- Multidisciplinario, el 75%
- Administrativos sanitarios, el 20%
- Técnicos, el 5%.

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, <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

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



Actividad de formación en el Hospital Universitario de Bellvitge

4. Publicaciones de la SEAUS

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

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 2018 es la N° 33.

<http://www.seaus.net/images/revista-33.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 2018 se enviaron 3 boletines, correspondientes a los números 21, 22 y 23.

o LIBROS de la SEAUS

La SEAUS tiene publicados 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 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.

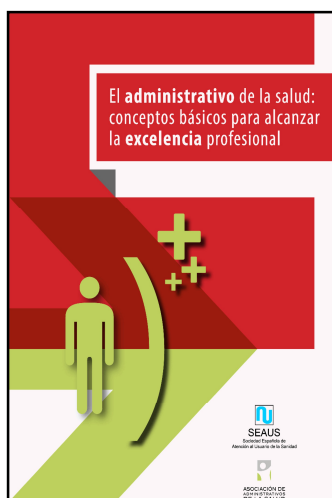
Esta segunda edición cuenta con el respaldo del Foro Español de Pacientes.

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

1. **Guía SEAUS:** *Líneas estratégicas básicas en atención al usuario.* Sociedad Española de Atención al Usuario / MSD España. Barcelona, abril de 2000. Esta guía está publicada en castellano y catalán.
2. **Guía SEAUS:** *La atención al usuario: Marco conceptual y organizativo. Cartera básica en atención al usuario.* Barcelona, octubre 2008.
3. **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 SE AUS, <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 SE AUS. Tanto los alumnos de nuestros cursos 2018, así como los asistentes al XI Simposio 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, tabletas, etc. Entre otros aspectos a destacar: la página cuenta con una forma sencilla de contacto con SE AUS <https://www.seaus.net/contacto/tu-opini%C3%B3n-importa>

Nuestra Web ha recibido durante el año 2018 un promedio de más de 500 visitas al mes, con un incremento del 20,10% respecto a 2017.



Del mantenimiento de la Web se encargan Maria Pilar González, Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones, Elisabet Satorra de la Secretaría Técnica de la SE AUS y Jordi Fonts, técnico de la empresa Mejorconweb.

6. Otras Actividades de la SEAUS

La SEAUS ha colaborado durante el año 2018, 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. Y a partir de junio 2018 como Director General de Ordenación Profesional del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.



- 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** que asisten a las reuniones periódicas del grupo.

- o **Grupo Focal sobre Implantación y consolidación de esquemas de pago de medicamentos por resultados en salud: Factores Críticos.**

La SEAUS participó en este grupo focal, cuya reunión tuvo lugar el día 23 de octubre en Madrid. Estuvo organizada por Sanidad, Comunicación y Gestión del Conocimiento, SL. y por ESADE (Institut for Health Care Research) Estuvo patrocinada por Novartis (Fundación Salud, Innovación y Sociedad) . En ella, y en representación de la SEAUS, participó **Mercedes Tella Bernaus**, Vicepresidenta de nuestra sociedad.

- o **Jornada de Administrativos del Institut Català de la Salut, ICS.**

Núria Pagés, Vocal de Catalunya y Baleares, asistió en representación de la SEAUS a la *Jornada de Administrativos del ICS* que tuvo lugar en Girona el día 8 de noviembre.

- o **V Foro de Direcciones Médicas.** Euroforum de El Escorial.

Rodrigo Gutiérrez, Presidente de la SEAUS, participó en la Mesa Redonda titulada: *¿Cómo introducir al ciudadano en la evaluación del sistema sanitario?* el día 22 de noviembre en el marco del *Foro de Direcciones Médicas*, organizado por la Sociedad Española de Directivos de la Salud, SEDISA, en El Escorial.



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.

Los convenios de colaboración que tiene establecidos actualmente la SEAUS son 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 sus actividades.
- *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.
- 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.

Como actividad de la SEAUS, durante el año 2108, destacar la adaptación hecha de todas nuestras bases de datos a la nueva normativa europea sobre protección de datos personales. Para esta actividad se contó con el soporte de una empresa especializada y con el asesoramiento de Mejorconweb. Todo ello bajo la supervisión de Rafa Rodríguez, miembro de la Junta de la SEAUS responsable de este tema.

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

31 de diciembre 2018.
