



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

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

AÑO 2020



ÍNDICE

- La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad... Pág. 3
- Actividades Científicas: Congresos, Simposios y Jornadas..... Pág. 6
- Actividad Docente..... Pág. 8
- Publicaciones..... Pág. 9
- Página Web.....Pág. 13
- Otras actividades de la SEAUS.....Pág. 14
- Convenios y Colaboraciones..... Pág. 17

Toda la información contenida y resumida en esta memoria está también, ampliada, en la Web de la SEAUS, [SEAUS - Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad - Presentación SEAUS](#) Actividades de la SEAUS 2020 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 por el Ministerio del Interior, quedando registrada en el registro de asociaciones con el número 83.645.

La SEAUS cuenta pues con más de 30 años de vida desde su fundación.

Misión:

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

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

Rodrigo Gutiérrez Fernández. *Presidente*

Mercè Tella Bernaus. *Vicepresidenta*

Palmira Tejero Cabello. *Secretaria*

Rafael Rodríguez Rodríguez. *Tesorero*

Rafael Rodríguez Rodríguez. *Vocal de Formación*

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

Núria Pagés Casas. *Vocal de Cataluña y Baleares*

Maria Teresa Patiño Lafuente. *Vocal de Madrid, Castilla León y Castilla la Mancha*

Francisco Cárceles Guardia. *Vocal Territorial*

La Junta Directiva de la SEAUS durante el año 2020 ha realizado dos reuniones ordinarias, en los meses de *enero y julio* (esta segunda telemática) A parte de estos dos encuentros, sus miembros se han reunido en diversas ocasiones en función de las actividades y por diversos motivos.

De forma especial, los miembros de la Junta se reunieron durante 2020 para la preparación y organización del *XIX Congreso de la SEAUS*, a celebrar en Pamplona en el mes de mayo y que, por causa de la Covid-19, tuvo que ser suspendido.

El año del SARS-CoV-2

El año **2020** ha sido, por causa de la pandemia de la Covid-19, un año muy complicado que ha obligado a cambiar de rumbo, modificando o suprimiendo la mayor parte de actividades e intentando adecuarnos a una situación totalmente impensable.

La SEAUS ante el SARS-CoV-2:

Nuestra sociedad, que como organización se orienta a fomentar los derechos de los pacientes y usuarios del sistema de salud a través de sus profesionales, ha vivido con interés y preocupación la situación creada por la pandemia de la Covid-19 en nuestro país. Una situación que ha provocado la pérdida de muchas vidas, el confinamiento de los ciudadanos durante muchos días y ha comportado consecuencias en el ámbito social y económico. En estos tiempos difíciles el sistema de salud ha demostrado su verdadero **valor**, cuyo principal activo son sus **profesionales** como ha quedado patente.



Se ha puesto en valor la magnífica labor y la dedicación de unos profesionales, los que están en la primera línea y los que trabajan desde diferentes puestos y responsabilidades, que lo han dado todo en beneficio de los pacientes y de la sociedad a la que sirven, actuando con eficacia, eficiencia y con una dedicación total a las personas enfermas, a sus familias y a la ciudadanía en general. En estas circunstancias especialmente duras, también los **Servicios de Atención al Paciente/Ciudadano/Usuario**, las **Unidades de Gestión de Pacientes** y todos sus integrantes han dado también lo mejor de sí mismos. Desde la SEAUS nuestro reconocimiento, soporte y agradecimiento a la labor de todos ellos, a los integrantes de los servicios esenciales y al conjunto de la ciudadanía.

Las necesidades de nuestro Sistema de Salud se han hecho evidentes por causa de no haberle dedicado durante los últimos años los recursos y la inversión que realmente necesitaba. Ha quedado demostrada la falta de recursos, **materiales y humanos**, para hacer frente al desafío planteado y para cuidar de los profesionales. Ahora, con un “Plan de Vacunación” ya en marcha desde finales de año, es momento de reflexionar, de aprender y desaprender, es tiempo, en definitiva, de cambiar muchas cosas y escuchar la voz de los profesionales, los pacientes y la ciudadanía mirando al futuro con renovada esperanza.

2. Actividades Científicas: Congresos, Simposios y Jornadas

XIX Congreso de la SEAUS

El XIX Congreso de la SEAUS, organizado en colaboración con el Gobierno de Navarra con el lema “Humanizando la atención” y cuyas actividades científicas estaban previstas en la sede del Colegio Oficial de Médicos de Navarra, en Pamplona, tuvo que suspenderse en las fechas en que estaba previsto, los días 14 y 15 de mayo 2020, a causa de la situación generada por la Covid-19. Un congreso dirigido a todos los profesionales de los servicios de salud y a todos aquellos profesionales y entidades implicados y motivados por la Atención al Usuario/Paciente.



Está pendiente decidir una nueva fecha de celebración en 2021 cuando las circunstancias lo permitan.

Webinar “Atención centrada en la persona en la era Covid-19”

El día 16 de diciembre 2020 la Universidad Miguel Hernández de Elche y la SEAUS ofrecieron una Webinar bajo el título “**Atención centrada en la persona en la era Covid-19**”
<https://www.seaus.net/images/stories/pdf/webinardelphi.pdf>

El motivo era dar a conocer la metodología y resultados de un *Estudio Delphi* liderado por el Dr. José Joaquín Mira en el que participó la SEAUS. Presentaron la actividad Maria Virtudes Pérez-Jover, Vicedecana de la Universidad, y Rodrigo Gutiérrez, presidente de la SEAUS.

Se presentaron tres mesas, según el programa establecido, en las que participaron profesionales de la Universidad y de la SEAUS.

PROGRAMA WEBINAR

Atención Centrada en la Persona en la Era COVID-19

Conexión mediante PLATAFORMA GOOGLE MEET streaming canal youtube UMH.

Inscripciones gratuitas. Reconocimiento de Competencias Transversales y Profesionales de los Títulos de Grado de la UMH

Dirigido a: Profesionales sanitarios asistenciales, gestores y responsables de unidades de atención al usuario; investigadores y académicos de las áreas de salud pública, gestión sanitaria, políticas públicas; y gestores, técnicos y representantes de asociaciones de pacientes y asociaciones ciudadanas.

Día: 16 de diciembre. Horario: 15.30 a 17.30 horas

15.30 Bienvenida a la jornada.

Presidente de la SEAUS: Rodrigo Gutiérrez

Vicedecana Grado en Psicología: M^a Virtudes Pérez-Jover

15:40-16:00. Mesa 1. La Atención Centrada en la Persona en la Era COVID-19

Ponentes: M^a Teresa Patiño (Vocal de la SEAUS para Madrid, Castilla la Mancha y Castilla León) y Mercedes Gilabert (Universidad Miguel Hernández)

16:00-16:30. Mesa 2. Prioridades y barreras para una Atención Centrada en la Persona en el escenario ocasionado por la pandemia de COVID-19

Ponentes: Nuria Pagés (Vocal de la SEAUS para Cataluña y Baleares) y Olga Solas (Consultora de Políticas Públicas)

16:30-16:40. Descanso

16:40-17:00. Mesa 3. Propuesta de nuevos objetivos y de estándares de calidad para una Atención Centrada en la Persona en la Era COVID-19

Ponente: José Joaquín Mira (Universidad Miguel Hernández, director del grupo Atenea, FISABIO)

Modera y clausura la sesión: María Pilar González (Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones de la SEAUS)

<https://www.youtube.com/watch?v=CraBaFMsOWY&feature=youtu.be>

4. Actividad docente de la SEAUS 2020

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.

Toda la actividad docente programada y prevista para el año 2020 tuvo que ser suspendida por causa de la pandemia. A las dificultades para llevarla a cabo se unía la imposibilidad de los profesionales del sistema de salud de poder asistir a actividades de formación.

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

El responsable del Programa de Formación es **Rafa Rodríguez**, miembro de la Junta Directiva de la SEAUS y Vocal de Formación.



5. Publicaciones de la SEAUS

Documento: La crisis sanitaria de la COVID-19 y la Atención al Usuario/Paciente

Con motivo de la pandemia, la SEAUS elaboró y publicó en el mes de junio un documento sobre la crisis de la COVID-19 y su impacto en la atención de los usuarios y pacientes. Se trata de un documento especialmente dirigido a los profesionales de las Unidades/Servicios de Atención al Usuario/Paciente y de las Unidades de Gestión de Pacientes. También a todos los profesionales implicados en la atención al usuario y en la humanización de la asistencia. En él se contemplan una serie de recomendaciones para tener en cuenta en la situación generada por la pandemia. Puede visualizarse en nuestra página Web <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/covid19.pdf>



Publicaciones periódicas

La SEAUS tiene dos publicaciones periódicas:

1. Revista Atención al Usuario

Desde el año 2011 la revista de la SEAUS, *Atención al Usuario*, se publica 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. 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 Lagúa
Elisabet Satorras Llubés

La revista correspondiente al año 2020 es la N° 35.

<https://www.seaus.net/images/stories/revista/revista35.pdf>



2. Newsletter

La SEAUT 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 SEAUT, 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 SEAUT. Durante el año 2020 se enviaron 2 boletines, correspondientes a los números 27 y 28.

LIBROS de la SEAUT

La SEAUT 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 segunda edición es fruto del trabajo de 31 autores, miembros de la SEAUS y colaboradores de la sociedad, coordinados por Maria Pilar González Serret. La segunda edición cuenta con el respaldo del Foro Español de Pacientes.



Más información: <https://www.seaus.net/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 Maria Pilar González, de la SEAUS.

Más información:

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

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. Esta guía está publicada en castellano y catalán. https://www.seaus.net/images/stories/pdf/guia_lineas2.pdf

Guía SEAUS: *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 SEAUS: De recomendaciones para el Consentimiento Informado, El registro de 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.



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

La Web es una herramienta importante para la SEAUS. Es un 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. Todos los alumnos de nuestros cursos y los asistentes a congresos y simposios pueden acceder a toda la

documentación de estos mediante un código específico de acceso en la Web.



Entre otros aspectos hay que destacar que la página cuenta con una forma sencilla de contacto con la SEAUS para pedir información o expresar una opinión.

<https://www.seaus.net/contacto/tu-opini%C3%B3n-importa>



De la gestión y mantenimiento de la Web se han encargado durante 2020:

- Maria Pilar González, Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones.
- Elisabet Satorra, Secretaria Técnica de la SEAUS.
- Jordi Fonts, técnico de la empresa Mejorconweb.

7. Otras Actividades de la SEAUS

La SEAUS ha colaborado y participado durante el año 2020, a través de los miembros de su Junta Directiva, de sus asociados/as y colaboradores, en diferentes actividades y proyectos, siempre en relación con sus objetivos.

En un año en que las actividades se han visto muy reducidas por causa de la pandemia, destacamos:

- o **Rodrigo Gutiérrez**, presidente de la SEAUS, ha participado en dos proyectos con el Foro Español de Pacientes, FEP:
 - “Alianza multidisciplinar frente a los errores en la medicación del paciente hospitalizado en España como buena práctica científica”
 - “Proyecto Valor-IDia” Foro monográfico multidisciplinar para dar valor a la investigación, el desarrollo y la innovación.

Como ponente ha participado en la jornada: “II Cumbre Española contra el cáncer” en la mesa “Investigación en cáncer en España: mirando al futuro” En Madrid, en el mes de febrero en el Ministerio de Sanidad.

- o **Colaboración de la SEAUS con la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, semFYC**

La Junta Directiva de la SEAUS ha formado parte del grupo revisor del documento “Fase de transición de la pandemia por SARS-CoV-2 en atención primaria” liderado por la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, semFYC. Un documento que recomienda una serie de medidas organizativas y asistenciales para ayudar a los equipos de atención primaria a diseñar su propio modelo organizativo y atender a las necesidades de la población en la fase de transición.



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

o Participación de la SE AUS en un Estudio Delphi

La SE AUS ha participado en un “Estudio Delphi” de la **Universidad Miguel Hernández** de Elche, liderado por el **Dr. José Joaquín Mira**. El estudio lleva por título “La atención centrada en la persona” con el objetivo de: *Identificar cuáles son las principales necesidades y herramientas que pueden facilitar, a los profesionales sanitarios, lograr metas en la atención centrada en la persona, ACP, en el nuevo marco de relación pacientes-profesionales sanitarios que es necesario definir tras la pandemia del SARS-CoV-2.* La colaboración se llevó a cabo por parte de la Junta Directiva y el conjunto de socios de la SE AUS.

Los resultados de este estudio se presentaron en una Webinar el día 16 de diciembre en el que participaron el Dr. José Joaquín Mira y miembros de la Universidad Miguel Hernández, junto con el presidente, Rodrigo Gutiérrez y otros miembros de la SE AUS.

<https://www.seaus.net/actualidad/406-colaboraci%C3%B3n-en-un-estudio-delphi>

o Manifiesto de la Red Europea contra la Mercantilización y la Privatización de la Sanidad y de la Protección Social y el Movimiento por la Salud de los Pueblos (People's Health Movement)

La SE AUS se adhirió a este manifiesto firmado por 163 organizaciones de toda Europa con ocasión de la jornada contra la mercantilización de la sanidad del 7 de abril, bajo el lema "Propaguemos la solidaridad, no el virus".

o Fondo Documental de la SE AUS

Durante este año 2020, desde la Vocalía de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones se ha completado el *Fondo Documental* de la SE AUS para ponerlo a disposición de los socios a partir del primer cuatrimestre de 2021. EL Fondo recoge documentos, informes y otros registros que forman parte de la vida y la historia de la SE AUS, desde su fundación hasta la actualidad. Este *Fondo Documental* de la SE AUS tiene dos modalidades:

- **FONDO DOCUMENTAL EN FORMATO PAPEL:** Incluye libros, guías y otros documentos que no están digitalizados o que están en los dos formatos.

Está depositado en la sede de la SEAUS, bajo la custodia del **Servicio de Atención a la Ciudadanía** del Consorci Sanitari Integral, en Hospitalet de Llobregat, Barcelona.

- **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, en el apartado específico para ellos de la página Web de la SEAUS.



8. Convenios y Alianzas Estratégicas

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.



La SEAUS tiene actualmente 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.
- *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 posters 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.
- 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 *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 de Administrativos de la Salud, AAS*, para compartir información, establecer grupos de trabajo conjunto y organizar actividades científicas y formativas.
- La *Fundación Edad&Vida*, para compartir información y trabajo en común.
- 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 2020.
