



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

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

Profesionales de la salud por los derechos de la ciudadanía

AÑO 2021



ÍNDICE

○ <u>La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad</u>	Pág. 3
○ <u>Junta Directiva de la SEAUS</u>	Pág. 4
○ <u>Dos años del SARS- CoV-2</u>	Pág. 5
○ <u>Actividad de la SEAUS</u>	Pág. 6
▪ Actividad Junta Directiva	Pág. 7
▪ Actividad con nuestros colaboradores y Formación	Pág. 8
▪ Difusión de avances legislativos y WEBINAR sobre la LORE	Pág. 9
▪ Comunicación, Publicaciones y Documentación	Pág. 10
• Comunicados	Pág. 10
• Web	Pág. 10
• Newsletter	Pág. 11
• Revista “Atención al Usuario”	Pág. 11
• Otras Publicaciones	Pág. 12
• Fondo Documental	Pág. 13
○ <u>Convenios y Alianzas Estratégicas</u>	Pág. 14

Toda la información contenida y resumida en esta memoria está también en la página Web de la SEAUS <https://www.seaus.net/>, en *Actividades de la SEAUS 2021* 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.

MISIÓN

La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad 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.

JUNTA DIRECTIVA DE LA SEAS

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 Cárcelos Guardia. *Vocal Territorial*



DOS AÑOS DEL SARS-COV-2

Durante el año 2021, bajo el liderazgo del Ministerio de Sanidad y de las CCAA, y en el marco de la UE, ha sido posible vacunar contra la Covid-19 a un gran número de personas, llegando a alcanzar un porcentaje de vacunados que ha colocado a



España entre los países con mejores resultados de inmunización. Un éxito de nuestro sistema público de salud y de la responsabilidad de la ciudadanía. Desde la SEAUS, queremos expresar nuestro reconocimiento a todos los profesionales y técnicos que lo han hecho posible y que han permitido ganar una parte importante de la batalla frente a la pandemia.

Al finalizar el año 2021, el país ha tenido que enfrentarse a una sexta ola que ha vuelto a tensionar de forma muy importante el sistema de salud. A pesar de ello hemos de pensar en la vuelta a la normalidad.

Una normalidad que nos devuelva la presencialidad y el acompañamiento en los servicios de salud. Esa vuelta a la “normalidad” deberá poner



al paciente en el centro de la atención, orientarse a la humanización de la asistencia y tener en cuenta los derechos y deberes de los usuarios en el Sistema de Salud.



Desde la SEAUS reiteramos, una vez más, nuestro soporte y nuestra solidaridad con los profesionales de la salud que, a lo largo de estos dos años, han dado lo mejor de sí mismos en situaciones muy difíciles y complicadas.

ACTIVIDAD DE LA SEAUS

El año **2021** ha sido de nuevo, por causa de la pandemia de la Covid-19, un año complicado, que ha condicionado toda nuestra actividad, obligando a modificar, suprimir actividades intentando adecuarnos a los diferentes momentos.

Nuestra actividad en este año 2021 ha estado vinculada principalmente con:

- ✓ La Junta Directiva.
 - Actividad con nuestros colaboradores.
 - Formación.
- ✓ Difusión de avances legislativos.
- ✓ Realización de una Webinar sobre la Ley Orgánica de Regulación de la Eutanasia, LORE.
- ✓ Comunicación con nuestros asociados, colaboradores y con la sociedad en general, a través de:
 - Comunicados.
 - Página Web.
 - Newsletter.
 - Revista.
 - Publicaciones y documentación.

XIX CONGRESO DE LA SEAUS

El XIX Congreso de la SEAUS, con el lema “Humanizando la atención” organizado en colaboración con el Gobierno de Navarra y cuyas actividades científicas estaban previstas en la sede del Colegio Oficial de Médicos de Navarra, en Pamplona, tuvo que suspenderse de nuevo, a causa de la situación generada por la Covid-19.

El congreso, dirigido a todos los profesionales de los servicios de salud y a aquellos profesionales y entidades implicados y motivados por la Atención al Usuario/Paciente, queda pendiente de una nueva fecha de celebración en 2022 cuando las circunstancias lo permitan.



RESUMEN DE ACTIVIDAD

JUNTA DIRECTIVA

1. La Junta Directiva ha realizado durante el año 2021 tres reuniones, dos ordinarias, el 26 de marzo y el 14 de junio y una reunión extraordinaria el 2 de diciembre, las tres por vía telemática. Independientemente de otras reuniones puntuales para tratar de temas y actividades concretas.

2. Actividad destacada del Presidente de la SE AUS, Rodrigo Gutiérrez.

— Jornada sobre Feminismo y salud: La revolución de la medicina en el siglo XXI.
Guadalajara 16 de diciembre 2021.

<https://youtu.be/axc9XWhSXRa>

— Jornada sociosanitaria de Castilla La Mancha:
Celebrada en Toledo el día 10 de noviembre 2021. “De los casos reales al modelo”

— V Congreso Nacional de comunicación con el paciente y su familia (CIPO 2021)
Albacete, 17 y 18 de junio 2021. Participó en una mesa con un doble debate: “Confidencialidad e intimidad, una asignatura pendiente de la Sanidad Pública. ¿Derechos constitucionales al alcance solo de quien los puede pagar? La comunicación durante la pandemia en las puertas de los hospitales y de las residencias de mayores”

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

— VII Congreso Nacional de Deontología Médica celebrado en Toledo los días 16,17, 23 y 24 de abril como ponente en la mesa: *De la necesidad de priorizar en la asistencia a la deshumanización y abandono de los enfermos durante la pandemia de la covid-19.*

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



Con motivo de este congreso de Deontología Médica se le hizo una entrevista que puede visualizarse en <https://www.seaus.net/entrevistas-general/dr-rodrigo-guti%C3%A9rrez-fern%C3%A1ndez-2>

ACTIVIDAD CON NUESTROS COLABORADORES

- **María Teresa Patiño Lafuente**, miembro de la Junta Directiva de la SEAUS y Vocal por Madrid, Castilla León y Castilla La Mancha, en representación de nuestra sociedad, asistió al “VII Congreso de la Asociación de Administrativos de la Salud, AAS” celebrado en la ciudad de Cuenca los días 14, 15 y 16 de octubre con el lema “Veinte años compartiendo experiencias” En nuestra revista “Atención al Usuario” N° 36 están publicados los premios a la “Mejor Comunicación” y al “Mejor Póster” de este Congreso.



- **María Pilar González Serret**, miembro de la Junta Directiva de la SEAUS y Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones, asistió a las Webinar del proyecto “Ciudades que cuidan” organizadas por la **Fundación Mémora**. El proyecto finalizó el día 13 de diciembre en Madrid con “La 1ª Conferencia de Ciudades que Cuidan” organizada por la Fundación Mémora y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

Algunos de los documentos de este proyecto se pueden visualizar en el apartado *Documentos de Interés* <https://www.seaus.net/documentos-interes-seaus> de nuestra página Web y la totalidad de ellos, 23, están accesibles para los socios de la SEAUS en el Fondo Documental de la SEAUS, en la carpeta “Documentos de Interés por temas/Proyecto Ciudades que cuidan”

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.

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.

La actividad de formación se ha visto muy condicionada este año por la Covid-19 y la situación de los profesionales, lo cual ha impedido realizar el programa previsto.

DIFUSIÓN DE AVANCES LEGISLATIVOS en materia de derechos

Por las diferentes vías de comunicación utilizadas por la SEAUS, se dio amplia difusión e información sobre dos nuevas leyes de gran importancia para la ciudadanía y el reconocimiento de sus derechos:

- Ley Orgánica 3/2021, de 24 de marzo, de regulación de la eutanasia.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

De ambas leyes se hace amplia referencia también en dos artículos de nuestra revista N° 36 “Atención al Usuario” de diciembre 2021 <https://www.seaus.net/images/stories/revista/revista36.pdf>

Webinar sobre “La Ley orgánica de regulación de la eutanasia” LORE

El día 14 de diciembre, la SEAUS realizó una Webinar sobre “La Ley orgánica de regulación de la eutanasia” En ella participaron como ponentes:

- **Ángel García Millán.** Licenciado en Derecho y Presidente de la Comisión de Garantía y Evaluación de la Eutanasia de Castilla La Mancha.
- **Francesc José María.** Abogado y Vicepresidente de la Comisión de Garantía y Evaluación de la Eutanasia de Cataluña.
- **Benito Fontecha.** Geriatra. Servicio de Geriátría y Cuidados Paliativos. Consorci Sanitari Integral.
- **Isabel Alonso.** Licenciada en Historia. Vicepresidenta de la Asociación Derecho Para Morir Dignamente (DMD) en Cataluña.
- Presentó y coordinó la sesión el **Dr. Rodrigo Gutiérrez Fernández**, Presidente de la SEAUS.

Una actividad que generó mucho interés y permitió conocer y abordar diversos aspectos en relación con la ley y su implementación. Siendo el nivel de satisfacción de los participantes de 4,42 en una escala de 1 a 5.



Desde este enlace se puede acceder al video de la sesión <https://youtu.be/ufWAnX5ZIOQo>

COMUNICACIÓN, PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

1. **COMUNICADOS.** La SE AUS, ha manifestado su opinión durante el año 2021 en dos comunicados:

- Uno propio de la SE AUS “Comunicado sobre la gestión de la Covid-19” en abril 2021 <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/comunicadoseaus.pdf>
- Uno conjunto, en diciembre 2021, con la **Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria (semFYC)** alrededor del modelo de Atención Primaria “Por un refuerzo integral y revulsivo en la gestión sanitaria de Atención Primaria que permita resolver las demandas sanitarias de la ciudadanía y los profesionales” Un comunicado de la semFYC suscrito por 13 organizaciones, entre ellas, la SE AUS <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/comunicadosemfyc.pdf>

2. **PÁGINA WEB DE LA SE AUS, <http://www.seaus.net/>**

La Web es 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 la formación y los congresos.

Nuestra página cuenta con una forma sencilla de contacto con la SE AUS 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 2021:

La Vocalía de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones, la Secretaria Técnica de la SE AUS y la empresa Mejorconweb.

3. 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. Durante el año 2021 se enviaron 3 boletines, correspondientes a los números 29, 30 y 31.

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.

4. 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.

La revista correspondiente al año 2021 es la N° 36.

<https://www.seaus.net/images/stories/revista/revista36.pdf>

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

Coordinación: **Mercè Tella Bernaus.**

Miembros:

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



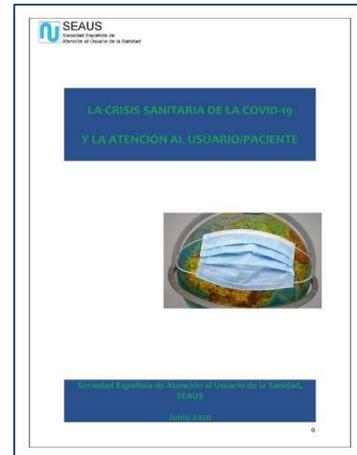
En nuestra página Web, en el apartado *Publicaciones / Revista*, pueden visualizarse los dos últimos números. Los socios tienen acceso a todas las revistas publicadas a través del acceso exclusivo para ellos de nuestra página Web.

La Revista está registrada, como publicación digital, en la Biblioteca Nacional de España y en la Biblioteca Nacional de Cataluña con el ISSN 2792-2588. 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.

5. OTRAS 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 2021 un documento sobre la crisis de la COVID-19 y su impacto en la atención de los usuarios y pacientes. 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 a causa de la Covid-19. Puede visualizarse en nuestra página Web <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/covid19.pdf>



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.

▪ **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. 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**

Libro, editado en el año 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. Son sus autores un grupo de profesionales miembros de ambas sociedades, coordinados por Juan Carlos Garcia, 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 SE AUS

La SE AUS tiene publicadas 3 Guías:

- **Guía SE AUS:** *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/guialineas2.pdf>
- **Guía SE AUS:** *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 SE AUS:** *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.

6. FONDO DOCUMENTAL DE LA SE AUS

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 SE AUS, bajo la custodia la Secretaria de la SE AUS, Palmira Tejero, y del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Consorci Sanitari Integral, en Hospitalet de Llobregat, Barcelona. En él están disponibles, a 31 de diciembre 2021, un total **72** 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 SE AUS.

En él están disponibles, a 31 de diciembre 2021, **1602** documentos.



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.
- 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 de Administrativos de la Salud*, AAS, para compartir información, establecer grupos de trabajo conjunto y organizar actividades científicas y formativas.
- 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 *Unió Consorci Formació*, con el objetivo de promocionar la formación en las organizaciones y/o en los profesionales sanitarios.
- La *Fundación Edad&Vida*, para compartir información, documentación 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 2021.
