



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 2022



ÍNDICE

- La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad -----Pág. 3
- Junta Directiva de la SEAUS -----Pág. 4
- Actividad de la SEAUS en 2022 -----Pág. 5
 - XII Simposio de la SEAUS -----Pág. 5
 - Actividades miembros de la Junta Directiva -----Pág. 7
 - Firma de dos nuevos convenios -----Pág. 8
 - Actividad de Formación -----Pág. 9
 - Comunicación, Publicaciones y Documentación -----Pág. 10
 - Comunicados
 - Página Web
 - Newsletter
 - Revista “Atención al Usuario”
 - Otras Publicaciones
 - Fondo Documental
- Convenios y Alianzas Estratégicas ----- 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 <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.

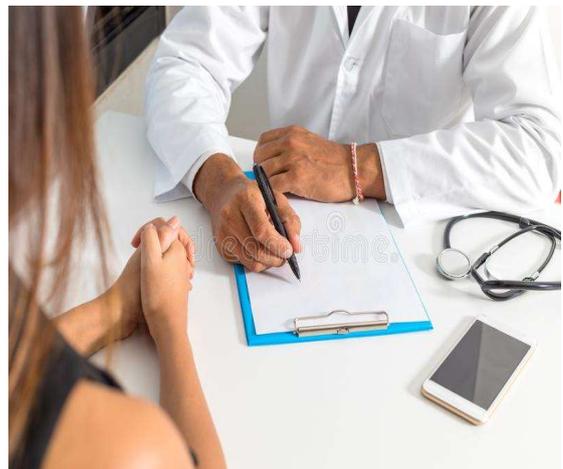
MISIÓN

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.

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*



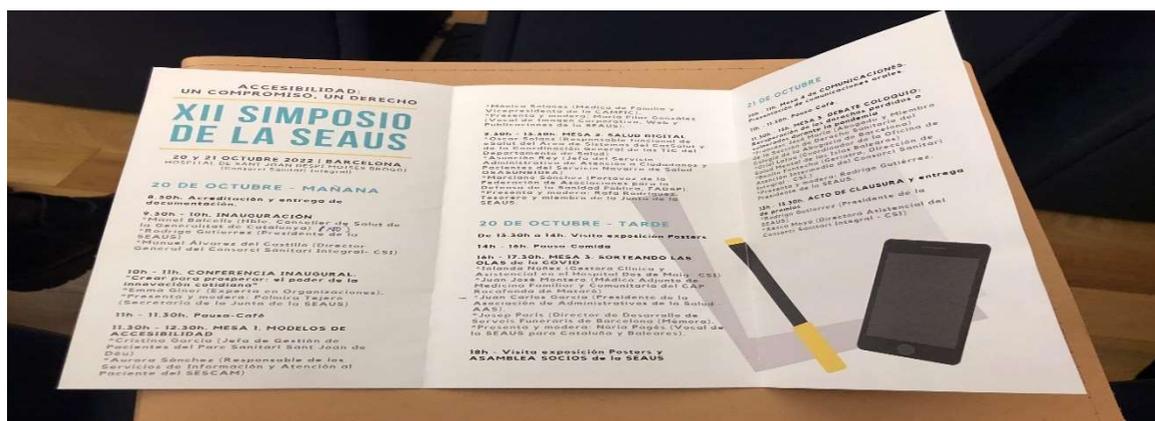
La Secretaría Técnica de la SEAUS secretaria@seaus.net está a cargo de Elisabet Satorra Llubés.

Nuestro agradecimiento a todos los que han hecho posible la SEAUS en este año 2022, en especial a nuestros socios/as, amigos/as y colaboradores.

RESUMEN ACTIVIDAD DE LA SEAUS 2022

El año 2022 ha significado, en gran manera, la vuelta definitiva a la normalidad después de la pandemia. Esta normalidad ha permitido recuperar la actividad presencial en la mayoría de las actividades.

- **XIX SIMPOSIO DE LA SEAUS. Auditorio del Hospital Moisès Broggi de Sant Joan Despí, Barcelona.**



Los días 20 y 21 de octubre tuvo lugar el **XII SIMPOSIO DE LA SEAUS** <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/programaxiisimposio.pdf>

El **Dr. Manuel Álvarez del Castillo**, Director General del Consorci Sanitari Integral, CSI, y el **Dr. Rodrigo Gutiérrez**, Presidente de la SEAUS, inauguraron el Simposio. Clausuraron el Simposio la Dra. Xesca Moyá, Directora Asistencial del CSI, y el Dr. Rodrigo Gutiérrez, Presidente de la SEAUS.

Después de tres años, por causa de la pandemia de la Covid-19, volvíamos a reunirnos, a compartir proyectos y a debatir.

La conferencia de Emma Giner, Experta en Organizaciones, sobre **Crear para prosperar: El poder de la innovación cotidiana** abrió las sesiones. Le siguieron cuatro mesas de debate: “Modelos de Accesibilidad” “Salud Digital” “Sorteando las olas de la Covid” y “Recuperación de los derechos perdidos o vulnerados durante la pandemia” Todas ellas generaron un vivo debate entre ponentes y asistentes.

Cinco comunicaciones fueron seleccionadas para ser presentadas oralmente, entre ellas, el **Premio a la Mejor Comunicación** fue para “Accede: Pictogramas que saltan barreras” presentada por Pilar Fluriache de la Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina. <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/mejorcomunicacion12simposio.pdf>

Entre los posters presentados, el **Premio al Mejor poster** fue para “Unidad de soporte a la Atención Primaria: Escuchar, gestionar y resolver. Innovando para mejorar la accesibilidad” presentado por Atención Primaria Metropolitana Sur del Institut Català de la Salut, ICS. <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/mejorposter12simposio.pdf>

Video resumen del Simposio <https://www.youtube.com/watch?v=NbBI1Gwo7bo>



Imágenes del XII Simposio

▪ ACTIVIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA SEAUS

La Junta Directiva realizó durante el año 2022 tres reuniones, en marzo, mayo y octubre. Independientemente de otros encuentros puntuales para tratar de temas y actividades concretas.

• ACTIVIDAD DESTACADA DEL PRESIDENTE DE LA SEAUS

Destacamos la participación del Dr. Rodrigo Gutiérrez en:

Jornada sobre Ética y cuidados al final de la vida. Ley de Eutanasia. Con la ponencia: “La Ley Orgánica de regulación de la eutanasia. Consideraciones sobre su desarrollo y aplicación” Colegio de Enfermería de Ciudad Real, 11 de marzo 2022.

Primera Jornada-Encuentro de Servicios de Información y Atención a Pacientes. Con la ponencia: “El papel de los Servicios de Información y Atención a Pacientes en el horizonte 25 Castilla La Mancha ¿Hacia dónde vamos?” Hospital General Universitario de Ciudad Real, 19 de mayo 2022.

XXX Congreso Derecho y Salud. Con la ponencia: “Garantía de los derechos de los pacientes en atención primaria” Logroño 30 septiembre 2022.

I Congreso de Humanización en los servicios de salud con enfoque territorial. Con la ponencia: “Consideraciones en torno a la humanización de la Asistencia Sanitaria. Una perspectiva” Hospital Universitario San José de Popayán, Colombia, 12 y 13 de octubre 2022. El Dr. Gutiérrez asistió en representación de España.

III Jornada de Humanización de la asistencia sanitaria. Con la ponencia: “Entre el discurso y la realidad” Hospital General Universitario Nuestra Señora del Prado, Talavera de la Reina, 23 de noviembre 2022.

• ACTIVIDAD DE OTROS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

María Pilar González, Vocal de imagen Corporativa, Web y Publicaciones participó:

IV jornada de l’observatori de medicina de família al Maresme nous rols i noves tecnologies per a l’atenció primària del futur: Com encaixa la medicina de família?

IV Jornada del Observatorio de medicina de familia en el Maresme, nuevos roles y nuevas tecnologías para la atención primaria del futuro: ¿Cómo encaja la medicina de familia? Con la ponencia: “La atención primaria, el médico de familia y el usuario” Cabriels, Barcelona, 5 de mayo 2022.

XIV Jornadas de la Asociación de Administrativos de la Salud, AAS. Participó en una Charla-Coloquio sobre “La atención al Usuario: Entre el discurso y la realidad” Talavera de la Reina, Toledo, 10 y 11 de junio 2022.

Núria Pagés, Vocal de la Junta de la SEAUS para Cataluña y Baleares, participó:

6º Congreso de Pacientes con Artrosis. Participó moderando la mesa “ARTRO 360, un modelo más humanizado” Barcelona, 26 y 28 de octubre 2022.

III Jornadas de la AAS. El administrativo de la salud en el SNS. Con la ponencia: “La incorporación del CFGS Documentación y Administración Sanitarias en el Consorci Sanitari de Terrassa” Cuenca, 10 y 11 de noviembre 2022.

Rafa Rodríguez, Tesorero y miembro de la Junta de la SEAUS, participó:

Aulas Senior. Con el soporte de la Universidad Pompeu Fabra, la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Mataró. Ponencia: “Derechos y Deberes de la Ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria” Mataró, Barcelona, 16 de noviembre 2022.

• **NUEVOS CONVENIOS DE COLABORACIÓN**

Durante el año 2022 la SEAUS firmó, el mes de mayo, dos nuevos convenios.

Con la **Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària, CAMFIC**. Firmaron el convenio el Dr. Antoni Sisó Almirall, por parte de la CAMFIC, y Mercè Tella por parte de la SEAUS.

Con la **Asociación Española de la Osteoporosis y la Artrosis, AECOSAR** y la **Osteoarthritis Foundation International, OAFI**. Firmaron el convenio el Dr. Josep Vergés Milano, por parte de AECOSAR y OAFI, y Mercè Tella por parte de la SEAUS.



Firma con CAMFIC



Firma con OAFI-AECOSAR

• 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.

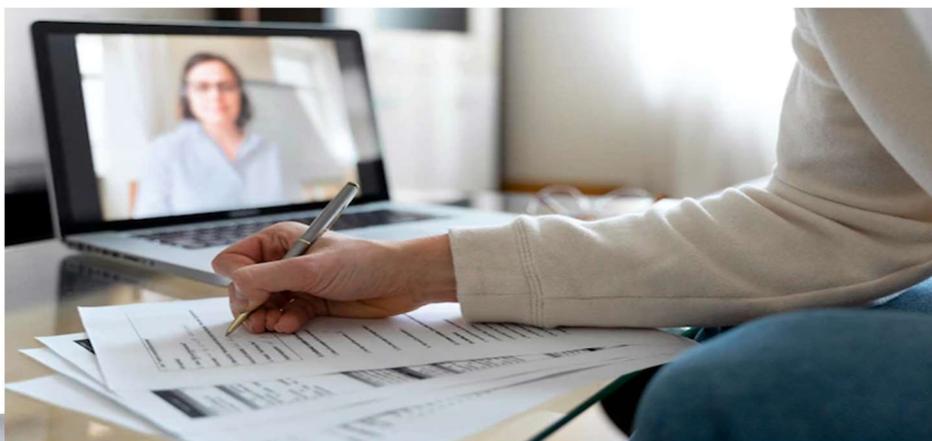
De la oferta formativa de la SEAUS se puede obtener información:

- ✓ 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.

Durante el año 2022 se han impartido 3 cursos de formación:

- ✓ Prestaciones y coberturas del CatSalut, 2 ediciones, para el Institut d'Assistència Sanitaria, en Girona.
- ✓ Curso de Técnicas en Atención al Ciudadano para Assistència Integral Social i Sanitaria en Barcelona.



- **COMUNICACIÓN, PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN**

- ✓ **NOTAS Y COMUNICADOS**

La SE AUS publicó una nota “Sobre la situación de la Atención Primaria de Salud” el 21 de noviembre 2022. <https://www.seaus.net/actualidad/447-sobre-la-situaci%C3%B3n-de-la-atenci%C3%B3n-primaria-de-salud>

Una nota que hacía referencia a la APS, a sus profesionales y a los pacientes en un momento de crisis.

Se pueden consultar otros documentos y comunicados de la SE AUS en nuestra página Web <https://www.seaus.net/otras-publicaciones-seaus>

- ✓ **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 las actividades de formación y los congresos y simposios.



De la gestión y mantenimiento de la Web se han encargado durante 2022:

La Vocalía de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones, la Secretaria Técnica de la SE AUS 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 2022 se enviaron 2 boletines, correspondientes a los números **32** y **33** en junio y noviembre.

✓ REVISTA “ATENCIÓN AL USUARIO”

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

La revista correspondiente al año 2022 es la N° 37.

<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.

Francisco Cárceles 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.

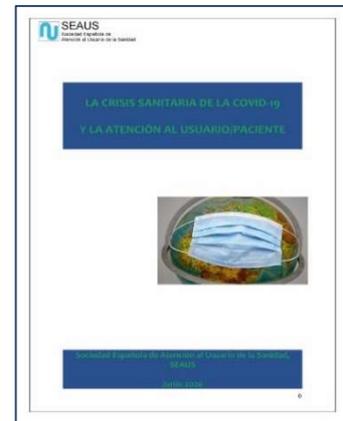
La Revista está registrada, como publicación digital, con el ISSN 2792-2588, en la Biblioteca Nacional de España y en la Biblioteca Nacional de Cataluña. Así mismo queda puntualmente archivada en el repositorio COFRE de la Biblioteca Nacional de Catalunya, un fondo para la conservación de los documentos digitales que formen parte del patrimonio bibliográfico nacional.



- **OTRAS PUBLICACIONES DE LA SEAUS**

- ✓ **Documento sobre 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 Paciente y a todos los profesionales implicados en la atención al usuario y en la humanización de la asistencia. <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/covid19.pdf>



- ✓ **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 (1ª edición diciembre 2010). La segunda edición es fruto del trabajo de 31 autores, miembros de la SEAUS y colaboradores de la sociedad. La 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**

Publicada en mayo 2022 una 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/guia2.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 2022 se



han incorporado a este fondo 10 nuevos Documentos y 17 Actas (correspondientes a los años 1990 y 1992) del “Grupo de Trabajo de Atención al Usuario de Cataluña, GTAUC”

En el Fondo están disponibles, a 31 de diciembre 2022, 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 2022 se han incorporado a este fondo 43 nuevos documentos. En el Fondo están disponibles, a 31 de diciembre 2022, un total de **1645** documentos.



o 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.
- 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 *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.
- 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 *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 2022.
