SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

Oferta formativa para empresas e instituciones sanitarias

Vocalía de Formación, 2018

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

Cursos de formación — Pág.

C-1. Curso básico de Atención al Paciente 3
C-2. Curso avanzado de Atención al Paciente 4
C-3. La opinión del usuario y gestión de las reclamaciones 5
C-4. Mejora de la calidad percibida de los servicios sanitarios 6
C-5. Metodologías para conocer la opinión de la ciudadanía 7
C-6. Bioética: ética de los profesionales y las organizaciones sanitarias 8
C-7. Gestión positiva del conflicto y mediación 9

Píldoras formativas — Pág.

P-1. Prestaciones del sistema sanitario 10
P-2. Comunicación como herramienta de relación interna y externa 11
P-3. Derechos y deberes de la ciudadanía en el ámbito sanitario 12
P-4. Confidencialidad y protección de datos 13
P-5. Voluntades previas o anticipadas. El testamento vital 14
P-6. Autonomía y competencia. El consentimiento informado 15
P-7. Bioética en el contexto de urgencias 16
P-8. Gestión positiva del conflicto 17
P-9. Coaching de identidad y coaching por valores 18
P-10. Programación neurolingüística aplicada en salud 19
P-11. Inteligencia emocional 20
P-12. Acompañar en procesos de pérdidas y final de vida 21

Relación de docentes — Pág.

Relación de docentes: miembros de la SEAUS y colaboradores 22 - 26

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

C-1
CURSO BÁSICO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos sobre el marco conceptual básico de la atención al usuario/paciente.

- ⇨ Ofrecer herramientas para implantar y desarrollar estrategias en materia de atención al ciudadano y usuario de los servicios de salud.

Programa

MÓDULO 1
El Sistema de Salud y legislación al respecto: El ciudadano/usuario/paciente como eje del sistema. La atención al usuario: Marco conceptual y organizativo. Líneas estratégicas básicas. Los Servicios de Atención al Usuario. La ética en la asistencia, conceptos básicos y el principio de autonomía. Ética profesional y de la organización.

MÓDULO 2
Derechos y Deberes de los Ciudadanos: Cartas de Derechos y Deberes. Las expectativas de los pacientes. La opinión del usuario: Métodos cualitativos y cuantitativos. La confidencialidad y el derecho a la intimidad. La confidencialidad en la atención telefónica, situaciones de riesgo. Aspectos legales y aplicación práctica.

MÓDULO 3
La comunicación, personal e institucional: Cómo gestionarla. Su importancia en la relación asistencial. Elementos de la comunicación. La escucha activa. Empatía y asertividad. Las reclamaciones y su impacto en los profesionales y en la organización.

Metodología

- ⇨ Sesiones teóricas y prácticas.

Duración

- ⇨ 15 horas.

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

C-2
CURSO AVANZADO DE ATENCIÓN AL PACIENTE

Objetivos

- ⇨ Desarrollar el marco conceptual y las estrategias en atención al paciente - usuario.
- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos y habilidades en relación a su responsabilidad.
- ⇨ Ofrecer herramientas para poder gestionar el día a día y los requerimientos concretos y específicos de estos servicios.
- ⇨ Capacitar a los profesionales para el desarrollo de su función.

Programa

MÓDULO 1
El ciudadano como eje del sistema: La atención al usuario/cliente: marco conceptual y líneas estratégicas básicas. Las Unidades Administrativas: cartera de servicios.
Derechos y Deberes en el ámbito de la salud. Legislación y criterios de aplicación. La confidencialidad, el consentimiento informado, la participación.

MÓDULO 2
La gestión de equipos: El trabajo en equipo, la organización del servicio y la gestión del tiempo. El rol del responsable.

MÓDULO 3
Ética: Conceptos básicos. Necesidad de la ética. Principios éticos y proceso para la toma de decisiones en bioética. Ética profesional y de la organización. El liderazgo ético. La ética en el día a día.

MÓDULO 4
La comunicación en las organizaciones sanitarias. La información vs. comunicación. La importancia de saber comunicar. Comunicación personal e institucional. Elementos de la comunicación. La comunicación 2.0.

MÓDULO 5
La satisfacción del usuario de los servicios de salud. Metodología para conocer su opinión: Métodos cualitativos y cuantitativos. La gestión de las reclamaciones y la oportunidad de mejoras. La formación en Atención al Paciente.

Metodología
Sesiones teóricas y prácticas.

Duración
- ⇨ 25 horas.

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

C-3
LA OPINIÓN DEL USUARIO Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos sobre cómo atender y gestionar las reclamaciones.

- ⇨ Ofrecer herramientas para la implantación de un proceso adecuado, que permita una buena gestión y resolución de la incidencia, que conlleve la satisfacción del usuario y sea útil a la propia organización.

Programa

MÓDULO 1
La atención al usuario- cliente: Marco conceptual y líneas estratégicas.
La opinión del usuario: Marco legal. Derechos y deberes de los ciudadanos.

MÓDULO 2
Proceso de atención y gestión de las reclamaciones: Qué se entiende por reclamación y queja.
Acciones previas al proceso y su desarrollo.

MÓDULO 3
El impacto de las reclamaciones en la organización: Cómo atender y hacer una adecuada gestión de las reclamaciones.
Casos prácticos: Análisis de casos, respuesta y resolución.

Metodología
Sesiones teóricas y prácticas.

Duración
- ⇨ 10 horas.

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

C-4

MEJORA DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales de herramientas para identificar y adoptar elementos de mejora continua de la calidad, en la práctica diaria, de los servicios sanitarios.
- ⇨ Encuadrar el papel de la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía en los modelos de calidad.
- ⇨ Capacitar para asumir el compromiso de mejora continua de los servicios sanitarios y sociosanitarios desde la visión de la ciudadanía.

Programa

- ⇨ El enfoque de los servicios a las personas usuarias: elementos a tener en cuenta.
- ⇨ Cómo disponer de información fiable, válida y continua para la mejora de los servicios.
- ⇨ Técnicas de abordaje para la escucha activa. El enfoque cualitativo: análisis de contenidos, técnicas grupales y entrevistas.
- ⇨ Medir la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios: enfoque cuantitativo. Construcción de cuestionarios y diseño de estudios.

Metodología

Sesiones teóricas y prácticas.

Duración

- ⇨ Entre 10 - 12 horas

SEDE Y SECRETARÍA
Avenida Josep Molins 29-41
08906 Hospitalet de Llobregat, Barcelona

E-mail: secretaria@seaus.net
formacion@seaus.net
Teléfono 629 839 226

CIF: G25232984
Página Web www.seaus.net

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

C-5
METODOLOGÍAS QUALITATIVAS
PARA CONOCER LA SATIFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Objetivos

- ⇨ Establecer las bases para una atención centrada en el paciente.
- ⇨ Proporcionar conocimientos sobre las diversas metodologías para conocer y evaluar la satisfacción del cliente.
- ⇨ Conocer y saber aplicar técnicas de investigación cualitativa.
- ⇨ Capacitar para diseñar, planificar y conducir estudios de calidad a través de encuestas de opinión.

Programa

MODULO 1
El paciente como informante fiable y válido.
La investigación cualitativa (ICL). Técnicas, características. Investigación cualitativa vs cuantitativa. Fiabilidad y validez. Limitaciones de la ICL.
Preguntas clave en estudios cualitativos. Sistema de inclusión de participantes. Precauciones metodológicas y ejemplos de aplicación.
Ventajas, limitaciones y ejemplos de técnicas del grupo Focal, Nominal y del Metaplan.
Los estudios con pacientes basados en encuestas. Elementos a considerar.

MODULO 2
Diseño y puesta en práctica de un estudio basado en las técnicas de grupos Focal, Nominal y Metaplan.
Ventajas, limitaciones y ejemplos de las técnicas Delphi y Philips 6/6.
AMFE y su aplicación en calidad y seguridad de pacientes.
Diseño individual de un estudio ICL paso a paso.
Diseño individual de un estudio basado en encuestas paso a paso.

Metodología

Sesiones teóricas y ejercicios prácticos sobre la base de una investigación simulada.

Duración

- ⇨ 16 horas

C-6
LA BIOÉTICA: ÉTICA DE LOS PROFESIONALES Y LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS

Objetivos

- ⇨ Descubrir la ética del día a día y conocer los valores que han de guiar el comportamiento profesional.
- ⇨ Saber hacer análisis de casos. Detectar comportamientos y analizar cuestiones polémicas.
- ⇨ Sensibilizar en la ética de la organización sanitaria, entendida como una gestión por valores inseparables de la ética profesional y asumir la necesidad imperativa de un comportamiento ético en los profesionales.
- ⇨ Ofrecer herramientas y habilidades para a la toma de decisiones desde la perspectiva bio-ética. Explicitar los principios, virtudes y valores que han de guiar el ejercicio profesional.
- ⇨ Comprender la rentabilidad de la actuación ética: conseguir credibilidad y compromiso.

Programa

MÓDULO 1

Terminología y aspectos básicos. Ética y moral. El problema de las sociedades plurales. Ética del individuo, de la organización, del profesional. Ética de la responsabilidad y la gestión del error. La responsabilidad social corporativa.

MÓDULO 2

Instrumentos para la gestión ética de la organización sanitaria. La gestión de la transparencia. Identidad, imagen y publicidad desde un punto de vista ético. El Código Ético. Los Comités de Bioética y sus funciones: el balance ético.

MÓDULO 3

Principios éticos y protocolo para la toma de decisiones en bioética. Autonomía y universalización, justicia, no maleficencia y beneficencia, vulnerabilidad, solidaridad, integridad y finitud. Eficiencia, rentabilidad y calidad. Prudencia. Protocolo para la toma de decisiones morales.

MÓDULO 4

Guías para los profesionales y presentación de casos prácticos. El Consentimiento informado. El Testamento vital y el Documento de Voluntades Anticipadas. Diferentes formas de trabajar los aspectos éticos en un equipo.

Metodología

Sesiones teóricas y discusión de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 16 horas.

C-7
MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

Objetivos

- ⇨ Capacitar para distinguir los principales elementos del conflicto en el ámbito sanitario y sus actores.
- ⇨ Identificar el conflicto como algo natural en las relaciones humanas y por tanto, no tiene porqué ser negativo.
- ⇨ Proporcionar los elementos para saber realizar un análisis del conflicto.
- ⇨ Dar a conocer los recursos disponibles para gestionar los conflictos, ayudar a afrontarlos y resolverlos de forma positiva.
- ⇨ Conocer la mediación y sus posibilidades en el contexto sanitario.

Programa

MODULO 1
Qué es el conflicto. Elementos que intervienen en la visión del conflicto. Raíces y bases biológicas del conflicto. Elementos del conflicto: Positivos, negativos y neutros. Tipos de conflicto.

MODULO 2
Origen del conflicto en el ámbito sanitario. Principales actores. Diferentes estilos de abordar el conflicto. La Mediación.

MODULO 3
Habilidades comunicativas para abordar la gestión positiva del conflicto. Lenguaje no verbal y lenguaje verbal. Escucha activa. Comunicación asertiva.

MODULO 4
Elementos para perder el miedo al conflicto. Competencia, emociones y visión sistémica. Aspectos prácticos para abordar el manejo de los conflictos en la actividad diaria

Metodología

Participación activa de los alumnos. Exposiciones teóricas. Estudio y discusión de casos. Intercambio de experiencias y puntos de vista relacionados con los contenidos. Juegos.

Duración

- ⇨ 16 horas.

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-1
PRESTACIONES DEL SISTEMA SANITARIO

Objetivos

- ⇨ Ofrecer los conocimientos básicos en este ámbito para un adecuado desarrollo profesional en la atención al usuario.
- ⇨ Actualizar conocimientos en relación a la cartera de servicios y prestaciones públicas.
- ⇨ Dar a conocer los aspectos legales y normativos para acceder a la cartera de servicios.

Programa

- ⇨ Las prestaciones del sistema público de salud: cartera básica. Acceso al sistema sanitario. Prestaciones. Soporte a las unidades administrativas.
- ⇨ Aspectos legales, connotaciones y aplicación en la práctica diaria.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-2
COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE RELACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Objetivos

- ⇨ Revisar los conocimientos sobre información y comunicación en los servicios de salud.
- ⇨ Ofrecer herramientas para mejorar las técnicas de comunicación

Programa

- ⇨ La información sanitaria: un derecho y un deber
- ⇨ La comunicación: conceptos y finalidades. Elementos de la comunicación. Sistemas de representación y claves no verbales
- ⇨ La capacidad de escucha. Las actitudes.
- ⇨ Todo comunica: personas e instituciones. Claves para gestionarla.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-3
DERECHOS Y DEBERES
DE LA CIUDADANÍA EN EL ÁMBITO SANITARIO

Objetivos

- ⇨ Dar a conocer el marco conceptual básico en la atención al usuario.
- ⇨ Conocer los derechos y deberes de la ciudadanía en el sistema de salud.
- ⇨ Proporcionar herramientas para integrar los derechos en su organización.

Programa

- ⇨ Derechos y Deberes de los ciudadanos: conceptos legales y éticos.
- ⇨ Las cartas de derechos y deberes como contrato social y los principios que las orientan.
- ⇨ El compromiso de la organización sanitaria: respeto promoción e implantación de la carta de derechos y deberes. Evaluación de su cumplimiento.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-4
CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Objetivos

- ⇨ Ofrecer a los profesionales conocimientos sobre la legislación relativa a la confidencialidad y el tratamiento de datos personales.
- ⇨ Proporcionar herramientas para actuar de acuerdo con el marco normativo, resolver dudas legales y aspectos jurídicos en relación con el tratamiento de datos personales.

Programa

- ⇨ Recogida y tratamiento de datos personales. Calidad y seguridad de datos.
- ⇨ Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) y la ley de protección de datos.
- ⇨ La historia clínica y ficheros de los centros sanitarios. Condiciones y términos de conservación.
- ⇨ Protección a la confidencialidad de los datos de salud. Acceso a la historia clínica por el titular, los profesionales sanitarios y terceros.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-5
VOLUNTADES PREVIAS O ANTICIPADAS.
EL TESTAMENTO VITAL

Objetivos

- ⇨ Conocer la legislación vigente sobre el ejercicio de las voluntades previas o anticipadas.
- ⇨ Conocer los aspectos éticos entorno a este derecho de la ciudadanía.
- ⇨ Aprender a desarrollar este proceso desde los diferentes puntos de atención al usuario.

Programa

- ⇨ Las voluntades anticipadas o Testamento vital: aspectos legales y éticos.
- ⇨ Las voluntades anticipadas en un equipo de atención primaria y/o en un equipo de atención especializada: recomendaciones para un correcto proceso. Actuaciones previas al proceso. Ejercicio del derecho. Elementos a tener en cuenta.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 3 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-6
AUTONOMÍA Y COMPETENCIA.
EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Objetivos

- ⇨ Dar a conocer el principio ético de la autonomía y el consentimiento informado como derecho.
- ⇨ Reflexionar sobre lo que representa el consentimiento informado, las situaciones de riesgo y los conflictos ético y legales.
- ⇨ Proporcionar herramientas para favorecer el cumplimiento del derecho a consentir.

Programa

- ⇨ El derecho a la información y al consentimiento informado (CI).
- ⇨ Aspectos éticos del CI en la comunicación.
- ⇨ Información ideal que se ha de proporcionar
- ⇨ Los documentos vinculados al CI

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-7
BIOÉTICA EN EL CONTEXTO DE URGENCIAS

Objetivos

- ⇨ Dar a conocer la bioética y su aplicación en contextos de atención inmediata.
- ⇨ Proporcionar herramientas a los profesionales para orientar buenas práctica ante algunos de los retos actuales.

Programa

- ⇨ Introducción a la bioética.
- ⇨ Procesos de final de vida: muerte digna, rechazo al tratamiento.
- ⇨ Situaciones conflictivas en pacientes con trastorno mental.
- ⇨ El menor maduro.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-8
GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO

Objetivos

- ⇨ Capacitar para distinguir los principales elementos del conflicto en el ámbito sanitario.
- ⇨ Identificar el conflicto como algo natural fruto de las relaciones humanas.
- ⇨ Proporcionar herramientas a los profesionales para afrontar y resolver los conflictos de forma positiva.

Programa

- ⇨ El conflicto, elementos y factores que intervienen: las emociones.
- ⇨ Factores de riesgo del conflicto o conducta hostil.
- ⇨ Herramientas para la gestión del conflicto: comunicación, gestión de las emociones, actitudes, separar la persona del problema. Aspectos prácticos del manejo del conflicto.
- ⇨ La mediación en el ámbito sanitario.
- ⇨ Origen del conflicto en el ámbito sanitario. Principales actores. Diferentes estilos de abordaje.
- ⇨ Habilidades comunicativas para manejar de forma positiva el conflicto. Lenguaje verbal y no verbal. Escucha activa. Comunicación asertiva

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-9
COACHING DE IDENTIDAD Y COACHING POR VALORES

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos del “Qué es y no es” el Coaching.
- ⇨ Fomentar el proceso de alineación entre lo que pienso, siento, digo y hago.

Programa

- ⇨ Conocer y comprender los beneficios de las competencias en coaching personal en la salud, toma de decisiones, aprendizaje y rendimiento personal.
- ⇨ Conocer e identificar cuáles son los valores importantes para mí, para poder desarrollar un proceso de auto-coaching.
- ⇨ Aprender a detectar necesidades para fomentar avances en la comunicación y metas.
- ⇨ Entrenar y potenciar fortalezas y redirigir las áreas de mejora de mi vida.
- ⇨ Valores, contravalores y creencias (limitantes).
- ⇨ Potenciar la confianza y la autoestima y disponer de herramientas que me permitan avanzar hacia lo que SÍ quiero, alejándome de aquello que no quiero.
- ⇨ Marcar un objetivo.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 2 - 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-10
PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA APLICADA EN SALUD

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales de conocimientos sobre la Programación Neurolingüística (PNL), y de cómo la mente procesa la información.
- ⇨ Ofrecer herramientas que nos permitan modelar y cambiar patrones que no funcionan para mejorar la comunicación conmigo y con los demás.

Programa

- ⇨ Presuposiciones del Modelo PNL
- ⇨ Niveles Neuro-lógicos:
    a. Entorno
    b. Comportamiento y actitud
    c. Capacidades y habilidades
    d. Creencias y valores
    e. Identidad
    f. Transpersonal
- ⇨ Centrado Transpersonal. Consciencia plena del aquí y ahora
- ⇨ Explorando creencias y negociando con la enfermedad
- ⇨ La preocupación
- ⇨ Estado referencial
- ⇨ Anclajes

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 2 - 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-11
INTELIGENCIA EMOCIONAL

Objetivos

- ⇨ Dotar a los profesionales conocimientos sobre las emociones, identificarlas y gestionarlas.
- ⇨ Ofrecer herramientas para desarrollar la autoconciencia y la autogestión emocional

Programa

- ⇨ Concepto de inteligencia emocional
- ⇨ Teoría de las inteligencias múltiples
- ⇨ Evolución del cerebro : reptiliano, límbico y neocórtex
- ⇨ La inteligencia interpersonal e intrapersonal
- ⇨ Las emociones básicas y tipos de emociones
- ⇨ Emociones y salud
- ⇨ Secuestros emocionales

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- ⇨ 2 - 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

P-12
ACOMPAÑAR EN PROCESOS DE PÉRDIDAS Y FINAL DE VIDA

Objetivos

- Dotar a los profesionales de competencias para mejorar las respuestas en situaciones de crisis, pérdidas y duelos.
- Ofrecer herramientas para integrar las pérdidas y el duelo como parte del proceso de aprendizaje de la vida.

Programa

- Antropología, cultura y rituales
- La vivencia de la muerte. Nueva ética. Acompañamiento eficaz.
- Relación de ayuda. Gestión emocional.
- Temas pendientes, heridas abiertas.
- Kin Tsugui. El arte de reparar.
- Reconciliación y perdón.
- Decir adiós.

Metodología

Sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

Duración

- 2 - 4 horas

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

RELACIÓN DE DOCENTES

ISABEL ALBÓ POQUÍ

Enfermera Diplomada.
Postgrado de Bioética y Calidad de Vida. Universidad de Barcelona.
Master de especialización en gestión y metodología de la calidad asistencial. Fundación Avedis Donabedian.
Máster de Mediación en Organizaciones de Salud. Consultoría en Gestión de Conflictos. Les Heures – IL3 - Universidad de Barcelona.
Postgrado en conflicto y violencia social. La mediación en la resolución de conflictos. Escuela Universitaria de Enfermería del Hospital de Sant Joan de Déu.
Postgrado en Coaching Estructural y Coaching Sistémico.
Practittioner en Programación Neurolingüística (PNL) y Master en PNL – Instituto Gestalt.
Intervención y terapia estratégica / Coaching estratégic – Instituto Gestalt.
Postgrado en Life Coaching de Identidad y Postgrado en Inteligencia emocional – Fundación Fundares – Universidad Central de Catalunya.
Socia de la SEAUS.

HORTENSIA AGUADO BLAZQUEZ

Diplomada en Enfermería y Licenciada en Geografía e Historia. Universidad de Barcelona.
Máster en Gestión de la Calidad en la Empresa. Universidad Politécnica de Catalunya.
Diplomada en Metodología de evaluación y mejora de la calidad. Universidad Autónoma de Barcelona.
Suficiencia investigadora en el programa de Doctorado “Calidad asistencial centrada en el paciente” per la Universidad Miguel Hernández de Elche.
Ha trabajado como coordinadora técnica de Calidad y responsable del Plan de Encuestas de Satisfacción del Servicio Catalán de Salud.
Actualmente colabora en la Agencia de Calidad y Evaluación Sanitaria de Catalunya.

M. ROSA CARULLA RAICH

Diplomada en Enfermería.
Máster en Mediación, gestión y resolución de conflictos. Universidad de Bellaterra.

Máster en Bioética. Universidad Ramón Llull.
Responsable de la Unidad de Atención al Usuario de Althaia. Red Asistencial de Manresa.
Actualmente es profesora colaboradora de la Fundación Universitaria del Bages.
Socia de la SEAUS.

RAMON FIGUERAS SABATER

Abogado en ejercicio con más de 30 años de experiencia, la mayoría en Derecho Sanitario.
Miembro fundador de la Asociación de Juristas de la Salud y máster en Propiedad Intelectual i Industrial por el ICAB.
Socio de FJM Advocats, donde asesora jurídicamente a personas en derecho civil y a entidades del ámbito de la salud y de la investigación biomédica.
Durante más de 20 años ha sido jefe de la Asesoría Jurídica del Hospital Clínico de Barcelona y de las entidades participadas creadas bajo su dirección.
Ha ejercido como profesor de Legislación Sanitaria en la Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia Gimbernat (UAB) y del Máster de Gestión Hospitalaria y de Servicios Sanitarios (UB). Como miembro de la Comisión de Derecho Sanitario del Colegio de Abogados de Barcelona, da clases en el curso de Derecho Sanitario.
Es co-autor del libro *Aspectos Legales en Medicina de Urgencias,* ha colaborado con revistas como *Calidad Asistencial* o *Gastroenterología Continuada* y ha impartido numerosas ponencias relacionadas.

MARGA GARCIA CANELA

Diplomada en Trabajo Social. Universidad de Barcelona.
Postgraduada en Gestión de la Calidad. Institut Català de la Salut (ICS)
Responsable de Atención al Ciudadano del Servicio de Atención Primaria del Barcelonès Nord i Maresme. ICS.
Formada en gestión por procesos y planificación sanitaria a nivel local, responsable del Proceso de Gestión de la Demanda en la Dirección de Atención Primaria Metropolitana Norte. ICS.
Experiencia como docente en formación pregrado de Trabajo Social, en interculturalidad y prevención de prácticas tradicionales perjudiciales; así como en como en procedimientos administrativos sanitarios, en diversos ámbitos de Atención al Ciudadano.
Ha colaborado en diversas publicaciones en Prevención de Prácticas Tradicionales Perjudiciales, así como en trabajos de investigación relacionados con el Trabajo Social en Atención Primaria de Salud y en Atención al Usuario en el ámbito sanitario.
Socia de la SEAUS.

M. PILAR GONZÁLEZ SERRET

Diplomada en Enfermería por la Universidad de Barcelona.
Diploma en dirección de Enfermería por la Escuela de Alta Dirección y Administración (EADA)
Coordinadora y coautora de los libros *Claves para la gestión de la Atención al Usuario en los servicios de salud* y *El administrativo de la salud: conceptos básicos para alcanzar la excelencia profesional*.
Docente en cursos de postgrado en las Universidades de Barcelona y Girona.
Ha sido miembro del grupo que redactó la *Carta de Derechos y Deberes de la ciudadanía en el ámbito de la salud y la atención sanitaria* del Departamento de Salut de la Generalitat de Cataluña en el año 2000 y miembro, en representación de la SEAUS, del grupo que revisó y redactó dicha carta en el 2015.
Socia de la SEAUS, donde colabora como Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones.

JOSÉ JOAQUIN MIRA SOLVES

Licenciado en Psicología. Universidad de Valencia.
Doctor en Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.
Especialista en Psicología Clínica y Master en Calidad y Seguridad del Paciente por la Universidad Miguel Hernández.
Especialista en Organización Sociosanitaria. Universidad Complutense de Madrid.
Certificado de Aptitud en Gestión de la Calidad en los Servicios. Universidad Politécnica de Madrid.
Actualmente catedrático de Psicología Social. Universidad de Miguel Hernández de Elche.

SERGI RAMOS POZÓN

Doctor en Filosofía. Universidad de Barcelona.
Máster en Ciudadanía y derechos humanos (bioética y éticas aplicadas). Universidad de Barcelona.
Actualmente es profesor de bioética en la Universidad de Barcelona y en la Universidad de Vic, también es consultor en la UOC en el Grado de Educación Social (Ética aplicada a la educación social).
Ha realizado estancias de investigación en la University of Essex y en el King's College London.
Su ámbito de especialización es la bioética y la salud mental, aunque también ha analizado cuestiones sobre el final de vida, confidencialidad, discapacidad, derechos humanos y la relación asistencial, entre otros.

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

RAFAEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

Diplomado en Enfermería. Universidad de Barcelona (UB)
Máster en Resolución de conflictos y mediación sanitaria. UB
Máster en Administración y Gestión de Enfermería. UB
Máster en Bioética. Instituto Borja de Bioética
Miembro del comité de Ética de Investigación Clínica del Centro de Medicina Regenerativa de Barcelona.
Miembro de la Junta de la Filial del Maresme de la Academia de Ciencias Médicas de Catalunya y Baleares.
Actualmente trabaja en el Área de Atención al Usuario de la Dirección de Atención Primaria Metropolitana Norte. Institut Català de la Salut.
Socio de la SEAUS donde colabora como Tesorero.

OLGA RUESGA FERNÁNDEZ

Diplomada en Trabajo Social. Universidad de Barcelona (UB)
Licenciada en Geografía e Historia. Universidad Autónoma de Bellaterra (UAB)
Máster en Bioética y Derecho. UB
Postgrado en Comunicación Institucional. Universidad Pompeu Fabra.
Máster en Gestión y Dirección de Empresas Sanitarias. Fundación Doctor Robert – UAB.
Dirección y Gestión en Márqueting. ESADE.
Actualmente ejerce como Directora de Comunicación y Atención al Usuario en Badalona Serveis Assistencials, y es miembro de la Junta de la SEAUS, y responsable de la Vocalía de Formación.
Ha asesorado a nivel de consultoría en comunicación corporativa y atención al cliente, en el ámbito de la sanidad, y ha realizado numerosas intervenciones públicas en esta materia.
Socia de la SEAUS donde colabora como vocal de Formación.

MIQUEL ÀNGEL VICIANA RODRÍGUEZ

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas (ADE). Universidad Oberta de Cataluña (UOC)
Licenciado en Teología. Facultad de Teología de Cataluña.
Diplomado en Ciencias Empresariales. Universidad Autónoma de Barcelona.

SEAUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

Postgrado en Gestión de la Calidad en la Atención Primaria. Institut Català de la Salut (ICS) y Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial (CIDEM)
Formación para formadores internos en la atención al público. ICS.
Actualmente Jefe de Atención al Usuario en Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona y profesor colaborador de competencias TIC en la UOC.
Socio de la SEAUS.