



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

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

AÑO 2019



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. 12
○ Otras actividades de la SEAUS.....	Pág. 13
○ Alianzas y Colaboraciones.....	Pág. 16

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 2019 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.

En enero de este año 2019 se han cumplido 30 años desde su fundación.

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

La Junta de la SEAUS está formada actualmente por:

Presidente: Rodrigo Gutiérrez Fernández

Vicepresidenta: Mercè Tella Bernaus

Secretaria: Palmira Tejero Cabello

Tesorero: Rafael Rodríguez Rodríguez

Vocal de Formación: Rafael Rodríguez Rodríguez

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

Vocal de Cataluña y Baleares: Núria Pagés Casas

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

Vocal Territorial: Francisco Cárceles Guardia

La Junta Directiva de la SEAUS ha llevado a cabo cuatro reuniones a lo largo del año 2019, en los meses de *marzo, junio, septiembre y diciembre*. A parte de estas reuniones, sus miembros se han reunido en diversas ocasiones en función de las distintas actividades.

De forma especial la Junta se ha reunido para la preparación de la Jornada organizada por la Vocalía de Cataluña y Baleares en Hospitalet de Llobregat, Barcelona, y para la organización del XIX Congreso de la SEAUS a celebrar en Pamplona en mayo 2020. Para la organización del XIX Congreso se han realizado tres reuniones en la ciudad de Pamplona.

Nuestro Presidente **Rodrigo Gutiérrez** recibió, este año 2019, uno de los premios **Administración Sanitaria**

Redacción Médica, en su XVIII Gala de Verano de la Sanidad Española celebrada el día 11 de julio, concedió los **Premios a la Administración Sanitaria** que han alcanzado ya su 15ª edición.

El jurado premió un total de cinco profesionales, entre ellos nuestro Presidente **Rodrigo Gutiérrez**, actualmente Director General de Ordenación Profesional del Ministerio de Sanidad y Consumo y Bienestar Social. Estos premios reconocen la labor desarrollada por responsables políticos, tanto de las Comunidades Autónomas como Estatales. Los premios se entregan en un entorno que reúne a las principales personalidades de la sanidad, representantes políticos, de colegios profesionales, sociedades científicas, industria relacionada con la salud y asociaciones de pacientes.

Este premio es un nuevo y merecido reconocimiento que viene a consolidar la ya larga trayectoria profesional de Rodrigo Gutiérrez.



Actividades Científicas: Congresos, Simposios y Jornadas

III Jornada de la SEAUS a Catalunya. III Jornada de la SEAUS en Cataluña

El día 14 de junio se celebró la **III Jornada Catalana de la SEAUS**, organizada por la Vocalía de Cataluña y Baleares. El acto tuvo lugar en la Sala de Actos del Hospital Universitario de Bellvitge en Hospitalet de Llobregat, Barcelona, bajo el lema *Compartim experiències en l'atenció a la ciutadania des de la gestió sanitària i la professionalització / Compartimos experiencias en atención a la ciudadanía desde la gestión sanitaria y la profesionalización*. Inauguraron la Jornada la Sra. Montserrat Figuerola i Batista, Gerent. Gerència Territorial Metropolitana Sud de l'Institut Català de la Salut y la Sra. Mercè Tella Bernaus, Vicepresidenta de la SEAUS.



La Conferencia inaugural corrió a cargo de la **Dra. Montserrat Esquerda Aresté**, Directora del Institut Borja de Bioètica de la Universitat Ramon Llull y pediatra en salud mental infantil de Sant Joan de Déu Terres de Lleida.

Dos mesas de debate: *L'Atenció a la Ciutadania des de la Gestió Sanitària/ La atención a la ciudadanía desde la Gestión Sanitaria y Avançant en la professionalització/ Avanzando en la profesionalización* completaron la jornada, que clausuraron la Sra. Maria Jesús Labordena Barceló, Gerent



d'Atenció Ciutadana del Servei Català de la Salut y la Sra. Núria Pagès Casas, Vocal de Catalunya y Balears y miembro de la Junta Directiva de la SE AUS.

La jornada reunió un important nombre de professionals de los servicios de atención al usuario y de gestión de pacientes. Agradecemos a todos los participantes, ponentes y organizadores, su presencia e implicación.

Comitè Organitzador

Presidenta
NÚRIA PAGÈS CASAS Vocal de la SE AUS per Catalunya i Balears. Direcció de Pacients i Atenció al Ciutadà del Consorci Sanitari de Terrassa (CST)

RAFA RODRIGUEZ RODRIGUEZ Tresorer de la SE AUS
JOSE LUIS MORENO BELLA Responsable de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania Participació i Treball Social de l'Hospital de Viladecans de l'Institut Català de la Salut (ICS)

NEUS CAMARÈS GARCIA Responsable d'Atenció a la Ciutadania i Participació de la Gerència Territorial Camp de Tarragona de l'Institut Català de la Salut (ICS)

SILVIA MILLAT SERVENT Cap de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació de la Gerència Territorial Metropolitana Sud Hospital Universitari de Bellvitge Institut Català de la Salut (ICS)

JORDI MARTÍ AGUILA Responsable del Servei d'Admissions de SCIAS- Hospital de Barcelona

XAVIER BURJONS ALES Cap de la Unitat d'Atenció al Ciutadà de la Regió Sanitària de Girona del Servei Català de la Salut (CatSalut)

FRANCESC MAYENCH ARIZA Cap de l'Àrea de Gestió Administrativa de la Direcció d'Atenció Primària de Lleida de l'Institut Català de la Salut (ICS)

MIQUEL MONTANE BERNEY Director de Gestió i Serveis al Ciutadà de la Corporació de Salut del Marisme (La Selva)

MIQUEL ÀNGEL VICIANA RODRIGUEZ Cap d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

SECRETARIA TÈCNICA:
Eliadete Salazar Llobet
608899206
secretari@seaus.net
www.seaus.net



SE AUS
Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad



SALA D'ACTES HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE
Carrer de la Feixa Llarga, s/n. 08907 L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona

Coordenades: 41°20'41.4"N 2°06'19.4"E

Com arribar-hi?

AP7- Sortida 610 des de E90/A2B (Des de Tarragona i Girona)
C25 i A2- Sortida 708 (Des de Lleida)

AVE, R4 o Metro L1

ORGANITZA
VOCALIA DE CATALUNYA I BALEARIS
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SANIDAD (SE AUS)

PATROCINA
aurora teleQ

INSCRIPCIONS
Cal inscripció prèvia: www.seaus.net

III Jornada de la SE AUS a Catalunya

Compartim experiències en l'atenció a la ciutadania des de la gestió sanitària i la professionalització

14 de juny de 2019
HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE





III Jornada de la SE AUS a Catalunya

Compartim experiències en l'atenció a la ciutadania des de la gestió sanitària i la professionalització

14 de juny de 2019
HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE

8h30
Entrega Documentació

9h
Acte Inaugural

Montserrat Figuerola i Batista Gerència Territorial Metropolitana Sud de Institut Català de la Salut (ICS)

Mercè Tellà Bernaus Vicepresidenta de la SE AUS

9h30
Conferència Inaugural

Montserrat Esquerda Aresté Directora Institut Borja de Bioètica Universitat Ramon Llull i pediatra en salut mental infantil Sant Joan de Déu Terres de Lleida

10h30 - 11h
Pausa cafè

11h-12h45
TAULA 1. L'Atenció a la Ciutadania des de la Gestió Sanitària

Ramon Cunillera Grañó Vocal de la Societat Catalana de Gestió Sanitària i Gerent del Consorci Sanitari del Maresme L'atenció a la ciutadania des de la gestió sanitària

Maria José Bueno Domínguez Vicepresidenta de la Societat Catalana de Qualitat Assistencial i Directora de Qualitat del Grup SAGESSA L'atenció al pacient des de la qualitat

Cristina García Fortea Cap de Gestió de Pacinets del Parc Sanitari Sant Joan de Déu Model integrat de gestió de pacients i atenció al ciutadà

MODERADOR: Joan Lluís Piqué Sánchez Expert en Polítiques d'Atenció a la Ciutadania

12h45-14h
TAULA 2. Avançant en la professionalització

Gloria Serrano Guàrdia Consultora d'UCF (Unió Consorci Formació) Itineraris i ecosistemes d'aprenentatge

Maribel Díez Moreno Responsable Unitat d'Atenció al Ciutadà del CST (Consorci Sanitari Terrassa) Un model de docència per professionals de gestió de pacients i atenció al ciutadà: compartint l'experiència del CST

MODERADOR: Miquel Àngel Viciana Rodríguez Cap d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

14h
Acte de Cloenda

Maria Jesús Labordena Barceló - Gerent d'Atenció Ciutadana del Servei Català de la Salut (CatSalut)

Núria Pagès Casas - Vocal de la SE AUS per Catalunya i Balears. Direcció de Pacients i Atenció al Ciutadà del Consorci Sanitari de Terrassa (CST)

2. 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 docente de la SEAUS 2019

La SEAUS ha realizado a lo largo de este año cursos, todos en Cataluña, sobre los siguientes temas:

- Gestión de Conflictos
- Técnicas en Atención al Ciudadano

Las instituciones en las que se han impartido han sido el Consorci de Serveis a les Persones de Vilanova i la Geltrú, CSPVNG, y el Consorci Sanitari Integral, CSI.

Los docentes fueron miembros de la SEAUS y colaboradores de la sociedad.

De todos los cursos que oferta la SEAUS 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

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

3. Publicaciones de la SE AUS

La SE AUS 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 SE AUS, *Atención al Usuario*, se publica en formato digital y se hace llegar a todos los socios, instituciones, colaboradores de la SE AUS 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:

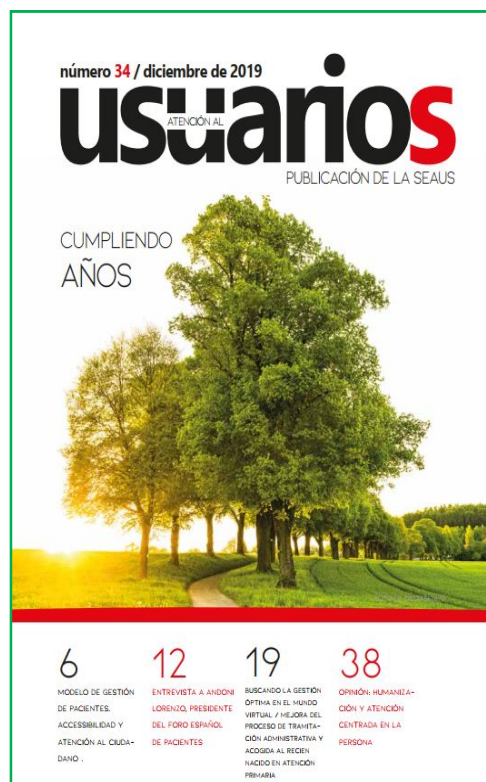
Coordinación: Mercè Tella Bernaus.

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 2019 es la N° 34.

<http://www.seaus.net/images/revista-34.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 2019 se enviaron 3 boletines, correspondientes a los números 24, 25 y 26.

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.

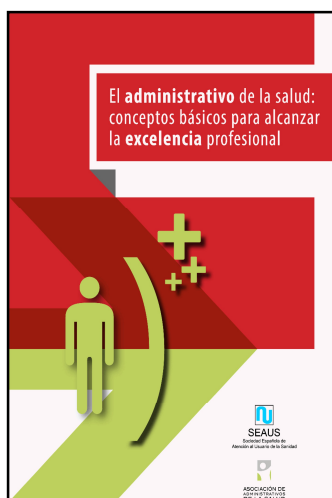
Esta segunda edición cuenta con el respaldo del Foro Español de Pacientes.

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 con 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, 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>

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

La Web es una herramienta importante de comunicación de la sociedad. 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 los mismos mediante un código específico de acceso en la Web.



Entre otros aspectos destacar que la página cuenta con una forma sencilla de contacto con SEAUS <https://www.seaus.net/contacto/tu-opini%C3%B3n-importa>

Nuestra Web ha recibido durante el año 2019 un promedio de 600 visitas al mes.



Del mantenimiento de la Web se encargan:

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

5. Otras Actividades de la SEAUS

La SEAUS ha colaborado durante el año 2019, 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

- La participación de nuestro Presidente, **Rodrigo Gutiérrez**, en diferentes foros. Entre ellos destacar:
 - Su participación en el **4º Congreso de la mama**, celebrado en Madrid el día 19 de octubre 2019, en el que participó en una mesa de debate moderada por Juan Carlos García Benito de la AAS, que llevaba por título “Humanización y Atención al Usuario en los Servicios Administrativos” Una mesa que contó también con la presencia de la Fundación Humans y el Foro Español de Pacientes. El tema desarrollado por Rodrigo Gutiérrez fue “Humanización de la Asistencia Sanitaria como responsabilidad y cultura de toda la organización”
 - Su participación, representando a la SEAUS, en un proyecto de estudio del **Foro Español de Pacientes** que lleva por título “Alianza multidisciplinar frente a los errores en la medicación del paciente hospitalizado en España como buena práctica científica” Un estudio multidisciplinario que promueve una alianza que integra farmacéuticos, médicos, enfermeras, gestores y otros profesionales, para reducir los errores en la medicación. El proyecto fue presentado en el marco del V Congreso de Bioética celebrado los días 26 y 27 de noviembre 2019 en el Instituto de Salud Carlos III de Madrid.

- o **Palmira Tejero Cabello**, Secretaria de la SEAUS y miembro de la Junta Directiva de la SEAUS, asistió a la reunión sobre el “Modelo Primarista en el Sistema Nacional de Salud, por una atención primaria eje del sistema sanitario” organizada por la Coordinadora Estatal de Mareas Blancas y celebrada el día 29 de enero en la sede del Congreso de Diputados, en Madrid. A la misma asistieron unas 100 personas de diferentes asociaciones y colectivos que trabajan en defensa de la salud pública.



- o **Maria Teresa Patiño**, Vocal de Madrid, Castilla la Mancha y Castilla León, y miembro de la Junta Directiva de la SEAUS, asistió invitada al “1er Encuentro Multidisciplinar Profesionales Sanitarios & Pacientes. Adherencia, Cronicidad, Prevención y Estilos de Vida” que tuvo lugar el día 30 de enero en la Real Academia Nacional de Medicina, organizado por el **GRUPOOAT** con el apoyo del *Foro Español de Pacientes* y la *Alianza General de Pacientes*.



- o **Rafa Rodríguez**, Tesorero, Vocal de Formación y miembro de la Junta Directiva de la SEAUS, intervino como ponente en las *XIII Jornadas de la Asociación de Administrativos de la Salud, AAS*, que se celebraron los días 7 y 8 de junio en Elche. Rafa Rodríguez participó en una mesa de debate con una ponencia sobre “Humanización y atención a la persona ¿Qué papel tienen los administrativos de la salud?”



- o **Maria Teresa Patiño**, Miembro de la Junta y Vocal de la SEAUS por Madrid, Castilla La Mancha y Castilla León, asistió en representación de la SEAUS a la “Jornada científica de Adherencia al Tratamiento” los días 14 y 15 de noviembre 2019 en Madrid. La Jornada tenía como lema: “Un compromiso de todos, un objetivo común” Las Jornadas estaban organizadas por el GrupoOAT, un equipo que trabaja sobre adherencia al tratamiento, cronicidad y pacientes.



Así mismo asistió también, representando a la SEAUS, a una Jornada celebrada en Toledo, el día 10 de diciembre 2019, organizada por la Fundación Edad&Vida sobre “Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas en el sector de servicios a las personas mayores”



6. 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.

La SEAUS tiene establecidos 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 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.
- 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 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.

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

31 de diciembre 2019.
