



**SEAUS**

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad



# 19 CONGRESO DE LA SEAUS

## Humanizando la Atención

30 y 31 de marzo de 2023

COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE NAVARRA

\*Reconocido de Interés Sanitario por el Gobierno de Navarra

### ORGANIZA

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
DE LA SANIDAD (SEAUS)

### CON LA COLABORACIÓN DE

Nafarroako Gobernua  Gobierno de Navarra  
Osasun Departamentua Departamento de Salud

### COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE NAVARRA

Avenida Baja Navarra 47, 31002 Pamplona - Iruña  
Google Maps Código Plus: R979+M2 Pamplona



### Secretaría Técnica

[secretaria@seaus.net](mailto:secretaria@seaus.net)

+34 677 44 20 00

[www.seaus.net](http://www.seaus.net)

# 19 CONGRESO DE LA SEAUS

## Humanizando la Atención

30 y 31 de marzo de 2023

COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE NAVARRA

## Presentación del Congreso

En nombre del Comité Organizador y Científico queremos daros la bienvenida a la ciudad de Pamplona - Iruña, sede del XIX Congreso de la SEAUS, que se celebrará durante los días 30 y 31 de marzo de 2023 en el Colegio Oficial de Médicos de Navarra.

El tema del congreso de este año es "Humanizando la Atención". Creemos que es un tema de interés multidisciplinar que, en este punto de encuentro, nos sirva tanto para exponer opiniones, conocimientos y experiencias como para compartir y adquirir nuevos conceptos y avances relacionados con la atención a personas usuarias de nuestro sistema de salud.

Confiamos que la oferta científica del programa que hemos elaborado consiga satisfacer vuestras expectativas.

Desde la organización del Congreso y desde el Departamento de Salud del Gobierno de Navarra aprovechamos para daros la bienvenida a la ciudad de Pamplona, una ciudad acogedora y abierta al conocimiento.

Os deseamos disfrutéis de vuestra estancia en Pamplona.

**Comité Organizador y Científico**  
**XIX Congreso de la SEAUS**  
**HUMANIZANDO LA ATENCIÓN**

# Programa

## Jueves 30 de marzo de 2023

### INAUGURACIÓN (9.00h a 9.30h):

- **Ilmo. Sra. Ana Elizalde Urmeneta** - Alcaldesa en Funciones del Ayuntamiento de Pamplona – Iruña
- **Excma. Sra. María Santos Induráin Orduna** – Consejera De Salud del Gobierno De Navarra
- **Dr. Rafael Teijeira Alvarez** – Presidente Colegio Médicos de Navarra
- **Dr. Rodrigo Gutiérrez Fernández** – Presidente SEAUS

### CONFERENCIA INAUGURAL (9.30h a 10:30h):

- **LAS REDES SOCIALES EN SALUD. Joan Carles March.** Profesor de la Escuela Andaluza de Salud Pública. Divulgador en Salud

### CAFÉ (10.30h a 11.00h) Colegio de médicos

### MESA 1 (11:00h a 12:30h): ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DEL SISTEMA SANITARIO

El objetivo de la mesa es abordar el marco teórico de las relaciones entre grupos de ayuda, asociaciones y pacientes y cómo debería ser esta relación presentando experiencias contrastadas.

- Moderadora: **Nerea Álvarez Arruti**, Jefa del Servicio de Promoción de la Salud Comunitaria del Departamento de Salud de Navarra
- **M Luz Sanz Escudero**: CERMIN Navarra. "La participación de las asociaciones de discapacidad en los espacios de salud"
- **Cristina Moreno Soriano**. "Net Promoter Score (NPS) CSI: La experiencia de nuestros usuarios"
- **Joan Berenguer Maimó**. Director General de la Fundación Mémora. "Ciudades que cuidan".

### MESA 2 (12.30h a 14:00h) : OTRAS FORMAS DE ATENDER: EXPERIENCIAS INNOVADORAS

El objetivo de la mesa es presentar un marco práctico, en el que se puedan exponer nuevas experiencias que se han puesto en marcha, o se están desarrollando, para dar respuesta a las necesidades de los usuarios.

- Moderadora: **Yolanda Martínez Cámara**. Gerente de Atención Primaria de Navarra
- **Sergio Ladrón Arana**. Jefe del Servicio de Cuidados Asistenciales de Salud Mental de Navarra: "Experiencias de BBPP en humanización en el sistema sanitario público de Navarra."
- **Pilar Abaurrea Leoz**. Jefa de la Unidad de Cuidados y Atención Sociosanitaria de Atención Primaria de Navarra: "El PAISS como proyecto de integración sociosanitaria."
- **Idoia García de Cortázar López de Sosoaga**. Directora Estratégica de Humaniza. "Innovación en Humanización: Caso de éxito CSI, Consorci Sanitari Integral".



# Programa

## Jueves 30 de marzo de 2023

**COMIDA (14:00h a 16:00h) Colegio de médicos. Tipo "cocktail"**

### MESA 3 (16:00h a 17:00h): COMPETENCIAS PROFESIONALES EN HUMANIZACIÓN

El objetivo de esta mesa es hablar de itinerarios formativos, competencias de las profesiones sanitarias, replanteamiento de esas competencias y formación de las profesiones sanitarias, incluidos los administrativos sanitarios, todo ello enfocado a mejorar la humanización.

- Moderadora: **Milagros Larrayoz Dutrey**. Directora de Gestión Económica y Servicios Generales del Hospital Universitario de Navarra.
- **Asun Rey Escalera**. Jefa del Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. "Análisis del modelo de atención de las Unidades de Atención al Paciente del SNS-0. Fortalezas y debilidades"
- **Cristina Muñoz Alustiza**. Responsable de Formación del Centro de Humanización de la Salud de Tres Cantos. "Competencias de profesionales sanitarios de primer contacto: La formación de los estamentos no sanitarios".

### MESA 4: (17:00h a 18:00h) 20 AÑOS DE LA LEY DE AUTONOMÍA DEL PACIENTE

- **Alfredo Martínez Larrea**. Gerente del Hospital Universitario de Navarra.
- **Javier Sánchez Caro**. Abogado. Presidente del Comité de Bioética de Castilla la Mancha.

**ASAMBLEA de SOCIOS DE LAS SEAUS (18:30h)**

# Programa

## Viernes 31 de marzo de 2023

### MESA 5 (9.30h a 10.30h) MEJORES COMUNICACIONES

Presentación de 4 comunicaciones orales, seleccionadas por el Comité Científico.

- Moderador: **Francisco Cárceles Guardia**. Vocal de la Junta de la SEAUS.

### PRESENTACIÓN DEL CONVENIO ENTRE LA SEAUS Y LA FUNDACIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA FAP, DE LA CAMFIC (De 10.30h a 10.45h)

- **Yolanda Ortega Vila**. Directora Académica del Campus FAP.
- **Núria Pagés Casas**. Miembro de la Junta de la SEAUS

### CAFÉ (10:45h a 11:15h) Colegio de Médicos

### MESA 6 (11:15h a 13:00h): HABLEMOS DE HUMANIZACIÓN

El objetivo de la mesa es abordar un tema tan actual como la "humanización", su porqué ahora, sus motivos y como trabajar en esta línea. En la mesa, se abordarían derechos, aspectos a humanizar, y sobre todo el morir con dignidad, con todo lo que esto significa a nivel de demandas y necesidades, aspectos éticos y legislación, además, de tratar de las necesidades manifiestas de la sociedad actual (eutanasia, suicidio asistido...)

- Moderadora: **Ana Campillo Arregui**. Gerente del Área de Salud de Tudela
- **Geno Ochando Ortiz**. Directora del Servicio de Ciudadanía Sanitaria. "Evaluación de la Estrategia de Humanización del sistema sanitario público de Navarra en el marco de laparticipación"
- **Julio Zarco Rodríguez**. Presidente de la Fundación Humans. "La atención centrada en la persona".
- **Francesc José María**. Miembro de la Sección de Derecho Sanitario del ICAB. "Humanizar el final de la vida".
- **María Teresa Marín Rubio**. Directora General de Humanización y Atención Sociosanitaria. Consejería de Sanidad de Castilla La Mancha. "La humanización: Una asistencia sanitaria basada en el valor de las personas"

### CLAUSURA (13:00h a 14:00h):

- **Ilmo. Carlos Artundo Purroy** – Director General de Salud del Gobierno de Navarra.
- **Dr. Gregorio Achutegi Basagoiti** – Gerente Director del Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea
- **Dr. Rodrigo Gutierrez Fernandez** – Presidente de la SEAUS

### ENTREGA DE PREMIOS (JANSSEN)



# 19 CONGRESO DE LA SEAUS

## Humanizando la Atención

30 y 31 de marzo de 2023

COLEGIO OFICIAL DE MÉDICOS DE NAVARRA

### Comité Organizador

**\*Presidente** Rodrigo Gutiérrez Fernández. [Presidente de la SEAUS](#)

Mercè Tella Bernaus. [Vicepresidenta de la SEAUS](#).

Elena Antoñanzas Baztán. [Jefa Sección Ciudadanía Sanitaria y Aseguramiento, Dpto. Salud](#).

Gloria Elgorriaga Aranaz. [Coordinadora del Plan de Acción Sociosanitaria de Navarra SM](#).

Lázaro Elizalde Soto. [Médico en jubilación](#).

Maite Fauste Angós. [Servicio de Cuidados Asistenciales del Área de Salud de Tudela](#).

Yolanda Martínez Cámara. [Gerente Atención Primaria](#).

Conchi Molina Pérez. [Jefa del Servicio de Admisión y Atención Al Ciudadano](#).

Geno Ochando Ortiz. [Directora Servicio De Ciudadanía Sanitaria, Aseguramiento y Garantías Dpto. Salud](#).

Asun Rey Escalera. [Servicio de Atención a Ciudadanos y Pacientes SNS-O](#).

Rafa Rodríguez Rodríguez. [Tesorero de la SEAUS](#).

Palmira Tejero Cabello. [Secretaria de la SEAUS](#).

### Comité Científico

**\*Presidenta** María Pilar González. Serret. [Vocal Imagen Corporativa, Web y Publicaciones de la SEAUS](#)

Francisco Cárceles Guardia. [Vocal Territorial de la SEAUS](#)

Sergio Chivite Sánchez. [Servicio de Apoyo a la Gestión Clínica y Continuidad Asistencial AP](#)

Ana Fernández Navascués. [Servicio de Efectividad y Seguridad Asistencial SNS-O](#)

Isabel Macías Domínguez. [Sección de Accesibilidad y Atención al Ciudadano Hun](#)

Núria Pagés Casas. [Vocal Cataluña y Baleares de la SEAUS](#)

María Teresa Patiño Lafuente. [Vocal Madrid, Castilla y León y Castilla La Mancha de la SEAUS](#)

### Con la colaboración de:

