



**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 2024**

**35 AÑOS DE LA SEAUS**



## ÍNDICE

- La Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad -----Pág. 3
- Junta Directiva de la SEAUS -----Pág. 5
- Actividad de la SEAUS en 2023 -----Pág. 6
  - XIII Simposio de la SEAUS -----Pág. 6
  - IV Jornada de la SEAUS en Cataluña-----Pág. 7
  - Actividades miembros de la Junta Directiva -----Pág. 8
  - Actividad de Formación -----Pág. 9
  - Comunicación, Publicaciones y Documentación -----Pág. 10
    - Página Web
    - Newsletter
    - Revista “Atención al Usuario”
    - Otras Publicaciones
    - Fondo Documental
- Convenios y Alianzas Estratégicas ----- Pág. 14
- SEAUS 35 años-----Pág.15



Toda la información contenida y resumida en esta memoria está también en la página Web de la SEAUS <https://www.seaus.net/> en la Memoria 2024 <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.

En este año 2024, la SEAUS cumple 35 años.



## **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

La SEAUS tiene como 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.*

*Rodrigo Gutiérrez, Presidente de la SEAUS, recibió, el día 22 de noviembre 2023, uno de los Premios Humanizar, en el apartado de “Iniciativas Individuales” Un premio que reconoce “su dedicación en la integración de la Humanización en programas y políticas de salud”*

## **JUNTA DIRECTIVA DE LA SEAUS**

La Junta Directiva de la SEAUS se renovó parcialmente en la Asamblea de Socios de Gijón, en mayo 2024, quedando como sigue:

**Rodrigo Gutiérrez Fernández**. *Presidente.*

**Maria Pilar González Serret**. *Vicepresidenta.*

**Miquel Àngel Viciano Rodríguez**. *Secretario.*

**José Luis Moreno Bella**. *Tesorero.*

**Núria Pagés Casas**. *Vocal de Formación.*

**Pilar Fluriache García-Caro**. *Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones.*

**Maria Teresa Patiño Lafuente**. *Vocal Jurídica.*

**Encarnación Año Consuegra**. *Vocal de I+D+I*

**Maria Luisa Tamayo Canillas**. *Vocal Territorial*

**Xavier Burjons Alés**. *Vocal de Cataluña y Baleares.*

**Antonio Helguera**. *Vocal de Madrid, Castilla La Mancha y Castilla León, desde el 16 de diciembre.*

La Secretaría Técnica de la SEAUS [secretaria@seaus.net](mailto:secretaria@seaus.net) está a cargo de Lidia Aguilera.



*Nuestro agradecimiento a todos ellos por su implicación y trabajo.*

*También a todos los que han hecho posible la SEAUS en este año 2024, en especial a nuestros socios/as, amigos/as y colaboradores.*



## **RESUMEN ACTIVIDAD DE LA SEAUS 2024**

La actividad de la SEAUS, durante 2024, ha estado marcada por:

- **El XIII Simposio**, celebrado en Gijón en el mes de mayo.
- La desarrollo del **Plan Estratégico** 2024-2025.
- La **Jornada de la SEAUS en Cataluña**.
- La actividad propia de la **Presidencia y las Vocalías**.

Priorizando la participación en actividades afines a la misión de la SEAUS, el contacto con los socios y con la sociedad en general, a través de una renovada página Web, de las redes sociales y de las publicaciones de la SEAUS.

### ▪ **XXIII SIMPOSIO DE LA SEAUS EN GIJÓN.**

Los días 22 y 23 de mayo se celebró el *XIII Simposio de la SEAUS* bajo el lema **“La Tecnología al servicio de las personas”** en el Salón de Actos de la Universidad Laboral de Gijón con la asistencia de más de 150 personas de diferentes puntos de la geografía española.

El Simposio fue inaugurado por el Viceconsejero de Política de Sanitaria del Principado de Asturias, la Gerente del Área Sanitaria V del Servicio de Salud del Principado de Asturias, la Concejala de Hacienda del Ayuntamiento de Gijón/Xixón y el Presidente de la SEAUS.



La conferencia inaugural **"Los desafíos bioéticos de la Inteligencia Artificial"** corrió a cargo de Roger Campione, Catedrático de Filosofía del Derecho de la Universidad de Oviedo.

Le siguieron cuatro mesas de debate: *Ética y Tecnología, Tecnología al servicio de las personas, Experiencia del paciente e innovación y una Mesa de Comunicaciones*.



El **Premio a la Mejor Comunicación** fue para “App de ayuda para a personas con enfermedades crónicas y vulnerabilidad social en el ámbito rural”, de la Dirección General de Atención Primaria de Lleida.

El **Premio al Mejor poster** fue para “Avanzando en la transformación digital: consentimiento informado digital en el SESPA”, de los Servicios Centrales del SESPA.



Los premios, patrocinados por **Johnson & Johnson**, fueron entregados por el Sr. José Andrés Santos.

Finalizó la actividad científica con un interesante debate-coloquio, en torno al lema del Simposio, entre **Javier Sánchez Caro**, *Presidente del Comité de Bioética de Castilla-La Mancha* y **Sergio Gallego Riestra**, *Encargado del Registro de Instrucciones Previas. Consejería del SESPA*.

Cerró el encuentro Rodrigo Gutiérrez, Presidente de la SEAUS resaltando el balance positivo del Simposio que sirvió para poner en común cuestiones de máxima actualidad. Agradeciendo el soporte prestado desde el Ayuntamiento de Gijón, la Consejería de Salud del Principado de Asturias y la Universidad Laboral de Gijón.

Hay que destacar la colaboración, implicación y disponibilidad de los compañeros/as de Asturias su para la celebración del **XIII Simposio**, así como la presencia de todos ponentes y asistentes.

Toda la información sobre el Simposio está también en la *Revista Atención al Usuario* nº 39 que puede visualizarse en nuestra página Web <https://www.seaus.net/actualidad/494-xiii-simposio-de-la-seaus-2024/>

Y para los socios en el Fondo Documental Digital en nuestra página Web.

#### ▪ **IV JORNADA DE LA SEAUS EN CATALUÑA**

Se celebró el 15 de noviembre en Manresa, Barcelona, en la sede de Althaia, Xarxa Assistencial Universitària, con el lema **La relación entre la ciudadanía y el sistema sanitario: presente y futuro**. A la jornada asistieron más de 140 profesionales de diferentes líneas asistenciales de Cataluña y de Baleares.

La inauguración contó con la presencia de **Toni Sánchez**, gerente de la Región Sanitaria Cataluña Central, **Manel Jovells**, director gerente de Althaia, y **Xavier Burjons**, Vocal de Cataluña y Baleares y miembro de la Junta Directiva de SEAUS. Cerrando el acto de inauguración **Elisenda Serra**, directora de Área de Ciudadanía, Innovación y Usuario del Servicio Catalán de la Salud.



La conferencia inaugural la impartió **Joan Guanyabens**, director de la *Fundación TIC Salud y Social*.

Cerraron la jornada José Luis Moreno, miembro de la Junta Directiva de la SEAUS y **Elisenda Serra Masip** Directora de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut.

## ▪ ACTIVIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA SEAUS

La Junta Directiva durante el año 2024, ha realizado tres reuniones planarias, independientemente de otros encuentros puntuales para tratar de temas y actividades concretas. La Junta se ha centrado, en el marco de la *Planificación Estratégica 2024*, en los siguientes temas:

- *La celebración del XIII Simposio y la Jornada de la SEAUS en Cataluña.*
- *Trabajar e implementar el “Plan de Formación on-line”*
- *Activar la presencia de la SEAUS en las redes sociales, en los medios de comunicación y en el ámbito de las Administraciones públicas.*
- *Preparar la redacción de un Código de Buenas Prácticas.*
- *Comunicar, informar y debatir todo lo referente a los derechos de los pacientes.*
- *Establecer una comunicación activa con los socios/as y con nuestros colaboradores.*

## ▪ ACTIVIDAD DEL PRESIDENTE

- *Entrevista La hora de la 1. RTVE, 17 de abril*
- *Jornada de los SIAP,s. Hospital de Guadalajara, 22 de abril.*
- *Foro Premios Afectivo Efectivo. Madrid, 23 de octubre.*
- *III Jornadas Regionales de los SIAP de Castilla La Mancha. Toledo, 29 y 30 de octubre.*

## ▪ ACTIVIDAD de los miembros de la Junta y socios

- *II Certamen de los mejores proyectos de Humanización de la Fundación Humans. En él Pilar Fluriache recibió el Premio de la Fundación Humans en la categoría Liderazgo Humanizado por Sin estructura no hay cultura. Hacia una atención humanizada con calidad y calidez.*
- *XV Jornada de la AAS. Tarragona, 16 y 17 de mayo, en ella participó Jordi Martí en una mesa de debate.*
- *XII Simposio de la SEAUS, Francesc Mayench recibió el Premio a la Mejor Comunicación*
- *III Jornadas Regionales de los SIAP de Castilla La Mancha. Toledo, 29 y 30 de octubre, en las jornadas participaron Aurora Sánchez y Juan Carlos García en sendas mesas de debate y Pilar Fluriache presentando una comunicación.*





- *Jornada de la SEAUS en Cataluña. Manresa, Barcelona. 15 de noviembre. Una jornada liderada por Xavier Burjons, Vocal de Catalunya y Baleares en la que participó Marga García en una mesa de debate.*



*Imagen de la Jornada de Cataluña*

## ▪ **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”*

La responsable del Programa de Formación es Núria Pagés, Vocal de Formación y miembro de la Junta Directiva de la SEAUS. Esta Vocalía ha venido trabajando activamente durante el año 2024 en:

- La revisión del cuadro docente con la incorporación nuevos docentes.
- El diseño de una Oferta de Formación para 2024 en las diferentes modalidades, presencial y on-line, incorporando nuevas acciones formativas.
- La puesta en marcha del proyecto de Formación Online para el 2024-25, en el marco del convenio de colaboración entre la SEAUS y la Fundación de Atención Primaria, FAP. Un proyecto de diez módulos online que permiten a los alumnos personalizar su itinerario formativo. Los módulos se dividen en cuatro bloques competenciales:
  - *Competencias técnicas.*
  - *Competencias comunicativas y relacionales.*
  - *Competencias normativas.*
  - *Competencias de humanización de la atención.*

Durante el año 2024 se han impartido varios cursos, de forma presencial, en la Comunidad Autónoma de Cataluña.

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](mailto:secretaria@seaus.net)
- En la Vocalía de Formación [formación@seaus.net](mailto:formacion@seaus.net)



## ■ COMUNICACIÓN, PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

- **PÁGINA WEB DE LA SEAUS**, <http://www.seaus.net/>

La Web es, para la SEAUS, 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 en relación con las actividades de formación y los congresos y simposios.

De la gestión y mantenimiento de la Web se han encargado durante 2024: La Vocalía de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones, la Secretaria Técnica de la SEAUS 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 2024 se enviaron 4 boletines, correspondientes a los números **37, 38, 39** y **40** en enero, abril, julio 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 2024 es la **Nº 39**, que puede visualizarse en nuestra página Web <https://www.seaus.net/> donde pueden visualizarse también los tres últimos números publicados.

El Comité de Redacción de la *Revista Atención al Usuario* ha estado formado en 2024 por:

Pilar Fluriache García-Caro. Coordinación.

Maria Pilar González Serret  
Rodrigo Gutiérrez Fernández  
Ana María Izaguirre Zapatera  
Paloma Menéndez Cuervo  
Maite Patiño Lafuente  
Miquel Àngel Viciano Rodríguez  
Isabel Zaldivar Laguía

Diseño y Maquetación: Lidia Aguilera Líndez.

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**

#### ● **Documentos y Comunicados**

Que se corresponden con diferentes circunstancias y actividades. Todos ellos se pueden consultar en nuestra página Web <https://www.seaus.net/otras-publicaciones-seaus>

- **Dos libros**

**Claves para la gestión de la Atención al Usuario en los servicios de salud.**

Segunda edición revisada y editada en Barcelona, en noviembre 2016, que 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.**



Segunda edición, libro 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/guialineas2.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](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](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 en el Consorci Sanitari Integral, en Hospitalet de Llobregat, Barcelona.

En el Fondo están disponibles, a 31 de diciembre 2024, 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 todo el año se van incorporando a este fondo nuevos documentos.

A 31 de diciembre 2024, están disponibles un total de **3750** ficheros, agrupados en 787 carpetas.





## **CONVENIOS Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

La **SEAUS** tiene establecidos convenios de colaboración con las siguientes instituciones y entidades:

- El **Consorci Sanitari Integral**, para establecer la sede de la SEAUS en el Hospital General de Hospitalet 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 **Fundación Humans**, con el compromiso de potenciar la humanización de la asistencia sanitaria a través de acuerdos específicos vinculados a futuros proyectos concretos y objetivos específicos.
- 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.
- La **Farmacéutica Janssen**, para colaborar en todo lo que implique la mejora de la atención a los pacientes y su patrocinio en los Congresos y Simposios de la SEAUS.
- 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 **Fundación Edad&Vida**, para compartir información, documentación y trabajo en común.
- La **Unió Consorci Formació**, con el objetivo de promocionar la formación en las organizaciones y/o en los profesionales sanitarios.
- 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.

*ESTE AÑO 2024 la SEAUS ha cumplido 35 años  
TREINTA Y CINCO AÑOS que han significado la riqueza de compartir  
con muchas personas como socios y socias.*

*TREINTA Y CINCO AÑOS compartiendo con compañeros y  
compañeras como miembros de la Junta Directiva de la SEAUS.*

*TREINTA Y CINCO AÑOS compartiendo con una infinidad de amigos y  
colaboradores*

*A TODOS LOS QUE HAN HECHO, Y HACEN POSIBLE LA SEAUS, nuestro  
agradecimiento por habernos permitido llegar hasta aquí.*



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

*31 de diciembre 2024.*

---