



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

*COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.*

MEMORIA ANUAL DE GRUPO DE TRABAJO DE LA SEUP AÑO 2024

NOMBRE DEL GRUPO DE TRABAJO

GRUPO DE TRABAJO DE HUMANIZACIÓN Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.

COMPONENTES DEL GRUPO DE TRABAJO

Relación actualizada a 4 de marzo de 2024

COMPONENTE 1

Apellidos y Nombre: Mora Capín, Andrea

E-mail: andreamc4@hotmail.com

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 2

Apellidos y Nombre: Agulló, Alba

E-mail: alba.agullo@sjd.es

Socio de la SEUP: **

COMPONENTE 3

Apellidos y Nombre: Cristina Parra Cotanda

E-mail: cristina.parrac@sjd.es

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 4

Apellidos y Nombre: Antón Castaño

E-mail: castarive@telecable.es

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 5

Apellidos y Nombre: Xavier Codina

E-mail: xavier_codina@hotmail.com

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 6

Apellidos y Nombre: Estíbaliz Garrido García

E-mail: babalitz@hotmail.com

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 7

Apellidos y Nombre: Ana Jové Blanco

E-mail: ajoveblanco22@gmail.com

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 8

Apellidos y Nombre: Begoña Miguel Lavisier

E-mail: bmlavisier@gmail.com

Socio de la SEUP: **

COMPONENTE 9

Apellidos y Nombre: María Rodríguez Mesa

E-mail: mariarodriguezmesa@gmail.com

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 10

Apellidos y Nombre: Raquel Porto Abad

E-mail: taquichu@yahoo.es

Socio de la SEUP: Sí



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

**COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.**

COMPONENTE 11

Apellidos y Nombre: Resurrección Reques Cosme

E-mail: resurreccion.reques@salud.madrid.org

Socio de la SEUP: **

COMPONENTE 12

Apellidos y Nombre: Alba Pérez Pérez

E-mail: alba.perezp@hgvillalba.es

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 13

Apellidos y Nombre: Natalia León Abío

E-mail: nataclaudia@yahoo.es

Socio de la SEUP: **

COMPONENTE 14

Apellidos y Nombre: Eva Benito Ruiz

E-mail: evabenitor@icloud.com

Socio de la SEUP: **

COMPONENTE 15

Apellidos y Nombre: Marta Gómez Rodríguez

E-mail: martagomezrodriguez@gmail.com

Socio de la SEUP: **

COMPONENTE 16

Apellidos y Nombre: Natalia Vallés Ruiz

E-mail: natalia.valles@ssib.es

Socio de la SEUP: **

COMPONENTE 17

Apellidos y Nombre: Ana Martínez Serrano

E-mail: anams.oivi@gmail.com

Socio de la SEUP: Sí

COMPONENTE 18

Apellidos y Nombre: Mireia Sensarrich

E-mail: mireiasensarrich28@gmail.com

Socio de la SEUP:

COMPONENTE 19

Apellidos y Nombre: Henry Marcano

E-mail: henry.marcano@quironsalud.es

Socio de la SEUP:

COMPONENTE 20

Apellidos y Nombre: Sara Otones Campos

E-mail: sara.otones@salud.madrid.org

Socio de la SEUP: No

COMPONENTE 21

Apellidos y Nombre: Esther Pérez

E-mail: epsuarez@salud.madrid.org

Socio de la SEUP:



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

**COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.**

COMPONENTE 22

Apellidos y Nombre: Sara Moralo

E-mail: smoralog@yahoo.es

Socio de la SEUP:

COMPONENTE 23

Apellidos y Nombre: Lola Beteta

E-mail: mariad.beteta@carm.es

Socio de la SEUP:

COMPONENTE 24

Apellidos y Nombre: Anna Nadal

E-mail: annadalisala@gmail.com

Socio de la SEUP:

COMPONENTE 25

Apellidos y Nombre: Pilar Storch de Gracia

E-Mail: pilar.storchdegracia@salud.madrid.org

Socio de la SEUP:



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.

PROYECTOS O TRABAJOS QUE SE HAN TERMINADO EN EL PRESENTE EJERCICIO ANUAL

Relación y descripción de los proyectos (estudios, publicaciones, etc.) cuya realización se haya finalizado durante el año.

- **Participación en la XXVIII Reunión Anual de la Sociedad Española de Urgencias (La Coruña, 2024):**
 - Encuentro con el experto: “Humanicemos nuestras urgencias. Soluciones low-cost para mejorar la experiencia de nuestros pacientes”. Ponentes: Natalia Vallés y Cristina Parra
 - Comunicación oral corta: Valoración de las familias de las “hojas informativas para padres” de la Sociedad Española de Urgencias Pediátricas. C. Parra Cotanda, A. Agulló González, A. Jové Blanco, A. Mora Capín; Grupo de Trabajo Humanización y Experiencia del Paciente de SEUP.
 - Comunicación oral corta: Situación de la humanización en Urgencias Pediátricas a nivel nacional. X. Codina Puig, A. Mora Capín, C. Parra Cotanda, R. Reques Cosme, M. Rodríguez Mesa; Grupo de Trabajo de Humanización y Experiencia Paciente SEUP.
- **Valoración de las familias de las “hojas informativas para padres” de la Sociedad Española de Urgencias Pediátricas:** se ha conseguido finalizar la segunda fase del proyecto (valoración cualitativa de las necesidades sobre la información al alta de los cuidadores mediante 2 grupos focales en H. Gregorio Marañón de Madrid (21/10/2024) y en H. Sant Pau (23/10/2024). Los resultados de esta fase del proyecto se han enviado como comunicación para la próxima Reunión científica de SEUP 2025. *Autoras: Ana Jové, Andrea Mora, Alba Agulló, Cristina Parra.*
- **Diseño de unos indicadores de humanización para urgencias:**
 - Se ha elaborado una lista inicial de 38 indicadores de humanización para los servicios de urgencias pediátricos. Para su elaboración, se han realizado diversas



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

**COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.**

reuniones online y una reunión presencial en Madrid del subgrupo de trabajo de indicadores.

- Se ha seleccionado el listado definitivo de indicadores siguiendo la metodología Delphi. Los resultados de esta primera fase del proyecto se han enviado como comunicación para la próxima Reunión científica de SEUP 2025.



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.

PROYECTOS O TRABAJOS NO CONCLUIDOS REALIZADOS DURANTE EL AÑO

Relación y descripción de proyectos no finalizados (estudios, publicaciones, etc.) cuya realización se ha iniciado durante el año o en años anteriores y cuya ejecución continúa efectuándose.

- **Renovación de las hojas informativas para padres de la Sociedad Española de Urgencias Pediátricas:**
 - Con los resultados del proyecto de mejora de las hojas informativas de SEUP, se ha propuesto un nuevo formato y una revisión del contenido de las 27 hojas en formato FAQs (preguntas y respuestas) y con más imágenes. Para realizar la revisión, se ha solicitado la colaboración de distintos GT de SEUP; se han repartido las hojas entre ellos y se les ha indicado que realicen una nueva versión de las hojas informativas. Durante el 2025, se maquetarán las nuevas hojas informativas (gracias a la financiación de SEUP) y se colgarán en la página web.
 - Quedará pendiente la traducción de las hojas a diferentes idiomas.
- **Diseño de unos indicadores de humanización para urgencias:**
 - Se definirán los 38 indicadores de humanización para los servicios de urgencias pediátricos, siguiendo el formato de los indicadores de Calidad de SEUP.
 - Se solicitará la valoración de estos indicadores por parte del GT de Calidad de SEUP.
 - Una vez definidos estos indicadores, se realizará una encuesta de humanización en los servicios de urgencias pediátricas españoles para conocer el grado de humanización.
- **Elaboración de un manual de comunicación: Manual de habilidades comunicativas en la relación médico-paciente en urgencias de pediatría.**
 - El Dr Xavi Codina está escribiendo un manual de comunicación, con el objetivo de resumir de forma práctica las bases de una buena comunicación en urgencias y dirigido a todos los profesionales pero especialmente a los residentes.
 - *Coordinador del proyecto: Xavi Codina. Colaboradoras: Cristina Parra y Gemma Claret*



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

*COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.*

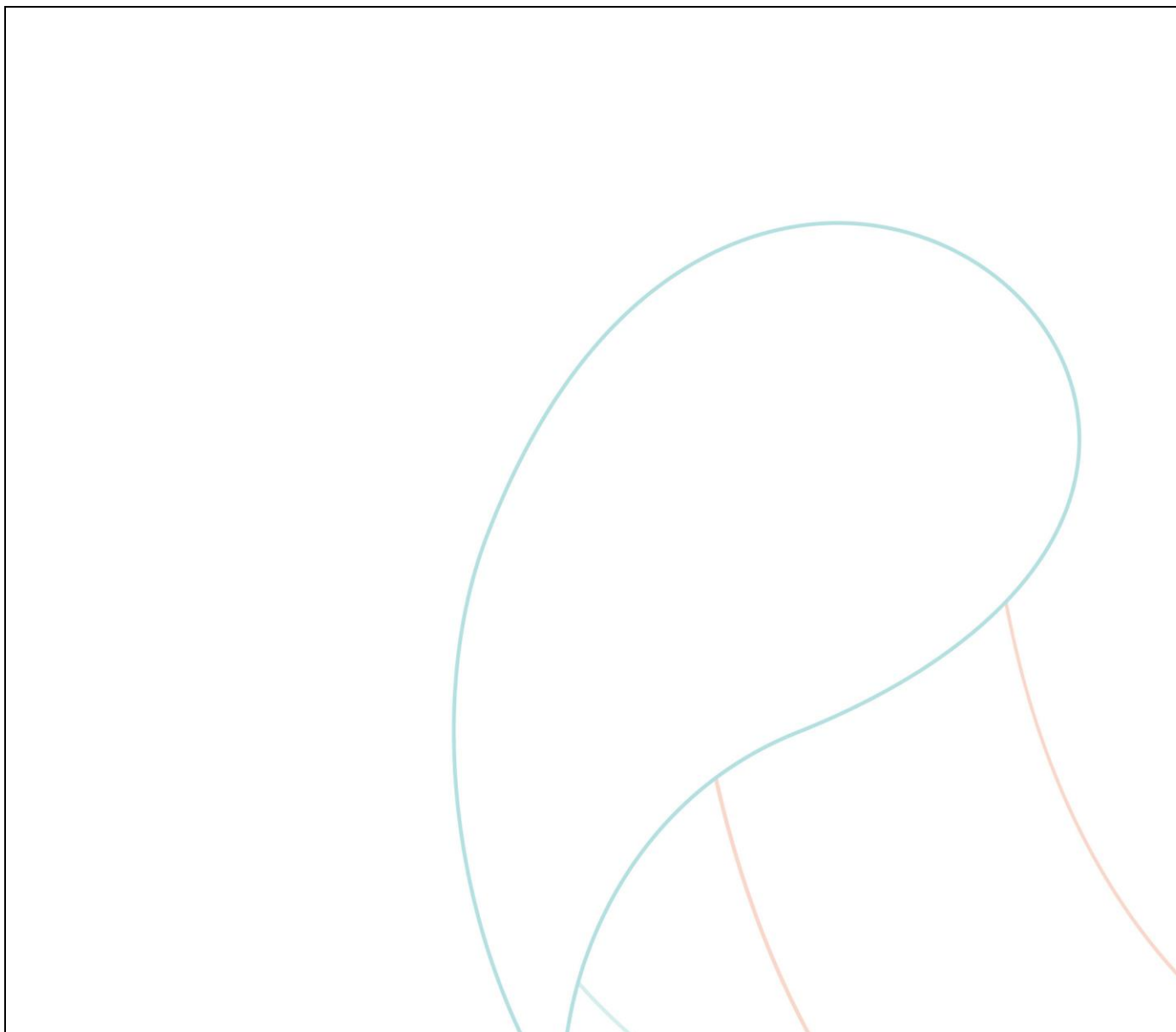
- **Participación en la XXIX Reunión Anual de la Sociedad Española de Urgencias (Sevilla, 2025):**
 - **Comunicación oral:** Elaboración y validación de un listado de indicadores de humanización para los Servicios de Urgencias Pediátricos. Cristina Parra, Eva Benito, Dolores Beteta, Ana Jové, Natalia León, Andrea Mora, Resurrección Reques, María Rodríguez, Natalia Valles, GT Humanización y Experiencia del Paciente (SEUP).
 - **Comunicación oral:** Participación del paciente y sus familiares en la actualización de las hojas informativas al alta para padres de SEUP. Ana Jové Blanco, Cristina Parra Cotanda, Andrea Mora Capín, Mireia Sensarrich, Alba Agulló González, en representación del GT Humanización y Experiencia del Paciente de SEUP



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

**COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.**





SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.

PROYECTOS O TRABAJOS NO INICIADOS PERO EN VÍAS DE REALIZACIÓN

Relación y descripción de proyectos no iniciados pero pendientes de poner en marcha con el cronograma previsto.

- **Formación en comunicación:** basándose en el manual de comunicación, e ha propuesto realizar una formación centrada en habilidades comunicativas para residentes de primer-segundo año. *Coordinador del proyecto: Xavi Codina. Colaboradora: Cristina Parra*



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

**COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.**

FINANCIACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL GRUPO DE TRABAJO

Detallar, si la hubiere, la financiación externa o por parte de la Junta Directiva que haya recibido el GT por cualquier actividad que haya sido financiada.

Se ha recibido ayuda económica por parte de la Junta Directiva de SEUP, para poder realizar una reunión presencial en Madrid el 29/11/2024 para la elaboración de los indicadores de humanización.

SEUP financiará la maquetación de las nuevas hojas informativas para padres.



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

**COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.**

OTROS DATOS DE INTERÉS

Describir cualquier otra información que consideréis de interés.



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.

ANEXOS

Adjuntar a dicha Memoria copia de las actas de las reuniones del GT y demás documentos que se consideren de interés. Si hubiera proyectos con financiación externa no proveniente de la Junta Directiva anexar el contrato económico con la empresa que financia el proyecto.

ANEXO 1: PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE Y SUS FAMILIARES EN LA ACTUALIZACIÓN DE LAS HOJAS INFORMATIVAS AL ALTA PARA PADRES DE SEUP

Autores: Ana Jové Blanco, Cristina Parra Cotanda, Andrea Mora Capín, Mireia Sensarrich, Alba Agulló González, en representación del GT Humanización y Experiencia del Paciente de SEUP

Introducción: La comprensión de la información al alta de Urgencias por parte de pacientes/familiares y la incorporación de sus aportaciones en el diseño de la misma han sido temas poco abordados en la literatura. Por ello, para renovar las "Hojas informativas al alta" de SEUP, se diseñó un proyecto incorporando la voz del paciente-familia. En 2023 se realizó una primera fase cuantitativa mediante encuestas telefónicas a padres que demostró una adecuada comprensión de la información e identificó ciertas áreas de mejora.

Objetivo: explorar las necesidades de las familias/cuidadores sobre la información al alta de Urgencias para incorporarlas en el diseño de las nuevas "Hojas informativas al alta" de SEUP.

Métodos: Estudio cualitativo consistente en dos grupos focales desarrollados en dos hospitales en noviembre 2024. Mediante muestreo de conveniencia, se incluyeron familiares de pacientes que habían acudido las semanas previas a alguno de los Servicios de Urgencias Pediátricas de los centros participantes. Se diseñó una entrevista semiestructurada compuesta por 15 preguntas para explorar cuatro dimensiones: formato, contenido, claridad de la información y preocupaciones/capacitación (self-efficacy). Durante el desarrollo del grupo focal, se analizaron las observaciones de los familiares siguiendo una metodología cualitativa (transcripción, análisis de contenido, identificación de observaciones y definición de temas centrales). Como limitación del estudio, destacar un posible sesgo de selección.

Resultados: Participaron 10 familiares (3 en un grupo y 7 en otro). Se recogieron 44 enunciados clave, 17 de los cuales se repetían en ambos grupos, que se agruparon en 19 temas centrales, cuya distribución en las dimensiones exploradas se recoge en la Tabla 1 (formato:6, contenido:7, claridad:3, preocupaciones/capacitación:4).

Conclusión: El análisis de las necesidades de los familiares sobre la información al alta ha revelado aspectos clave que serán incluidos en el rediseño de las hojas informativas de SEUP.

Tabla 1. Temas centrales según la dimensión explorada

FORMATO	CONTENIDO
Información por escrito en papel	Signos de alarma
Diseño más visual	Recomendaciones explícitas (con ejemplos)
Vías de difusión "complementarias" (QR, correo	Información del tratamiento (para qué es, cómo



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.

electrónico) Vídeos como material de apoyo Accesibilidad para personas con discapacidad visual o auditiva Desconfianza en la inteligencia artificial	administrarlo, posibles efectos secundarios) Evolución de la enfermedad y contagiosidad Incorporación escolar y actividades vida diaria Consejos finales Recursos fiables para completar información (páginas web)
CLARIDAD	PREOCUPACIONES/CAPACITACIÓN
Imprescindible la información verbal (presentarse, realizar “teach-back”) Información escrita (mensajes cortos, sin tecnicismos) Considerar barrera idiomática y diferencias culturales	Sentirse acompañados Dar espacio/tiempo para preguntar dudas Miedo a “llegar tarde”: ¿Cuál es la evolución “normal”? ¿Cuándo reconsultar y dónde? Tras el alta: vía de contacto para resolver dudas

ANEXO 2: Elaboración y validación de un listado de indicadores de humanización para los Servicios de Urgencias Pediátricos

Cristina Parra, Eva Benito, Dolores Beteta, Ana Jové, Natalia León, Andrea Mora, Resurrección Reques, María Rodríguez, Natalia Valles, GT Humanización y Experiencia del Paciente (SEUP)

Introducción y objetivo

La humanización hace referencia a la búsqueda de una experiencia centrada en las necesidades emocionales, psicológicas y físicas de los pacientes y sus cuidadores. Hasta el momento, no han sido definidos unos indicadores de calidad de humanización para los Servicios de Urgencias Pediátricos (SUP). El objetivo del trabajo es elaborar y validar un listado de indicadores de humanización para los SUP.

Metodología

El proceso de elaboración de la lista se realizó en tres fases:

- Fase 1: un subgrupo de 9 miembros del Grupo de Trabajo de Humanización y Experiencia del Paciente de la Sociedad Española de Urgencias Pediátricas (GTH-SEUP) realizó una revisión de los indicadores de humanización publicados; posteriormente, mediante una discusión estructurada, se elaboró un primer listado consensuado de posibles indicadores.
- Fase 2: se seleccionaron los indicadores siguiendo una metodología Delphi-modificada: se solicitó a los 24 miembros del GTH-SEUP que puntuasen los indicadores (del 1 = totalmente en desacuerdo al 9 = totalmente de acuerdo). Se aceptaron aquellos con puntuación media ≥ 8 (siempre que al menos 2/3 de los evaluadores le hubieran otorgado una puntuación ≥ 7) y se eliminaron los indicadores con una puntuación media ≤ 6 ; los indicadores dudosos (puntuación media entre 6 y 8) fueron reevaluados en una segunda ronda siguiendo los mismos criterios que en primera ronda. Posteriormente, se realizó un debate en el GTH-SEUP para consensuar los indicadores clasificados como dudosos tras las 2 rondas previas de valoración.
- Fase 3: se redactó el listado definitivo de indicadores.

Resultados

En la primera fase, se elaboró un listado inicial compuesto por 44 indicadores de 3 categorías: procesos (15), recursos (16) y personas (13). En la segunda fase, se realizaron 2 rondas de valoración de los indicadores



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.

siguiendo la metodología Delphi, con una participación de 22 evaluadores en primera ronda y 20 en segunda. En la primera ronda, ningún indicador fue eliminado, 20 fueron aceptados y 24 quedaron como dudosos; éstos últimos fueron re-evaluados en una segunda ronda. Tras esta segunda ronda, 3 indicadores fueron eliminados, 5 aceptados y 16 dudosos. Finalmente, se realizó un análisis-debate sobre estos últimos indicadores dudosos, quedando excluidos 3 indicadores e incluidos 13. El listado definitivo de indicadores quedó formado por 38 indicadores (tabla 1).

Conclusiones

El listado de indicadores de humanización, consensado en el GTH-SEUP, es una importante herramienta de autoevaluación que permitirá a los SUP analizar su grado de humanización e identificar posibles puntos de mejora.

Tabla 1: Listado consensado de indicadores de humanización (GTH-SEUP, 2025)

Indicadores de procesos	1. El centro dispone de un código ético. 2. Existe un procedimiento de información a pacientes/familiares garantizando su privacidad. 3. Se realizan encuestas de Experiencia del paciente a pacientes/familiares del SUP y se analizan para diseñar medidas de mejora. 4. Existe un procedimiento para informar al paciente/familiares sobre nivel de triage y tiempos de espera 5. Existe un procedimiento de identificación, valoración y manejo del paciente con problemas cognitivos y/o sensoriales. 6. Existe un protocolo que garantiza el acompañamiento de los pacientes por sus familiares/cuidadores durante toda la estancia en el SUP. 7. Existe un procedimiento de identificación, valoración, comunicación y manejo del paciente con barrera idiomática. 8. Existe un procedimiento de identificación, valoración y manejo del paciente con problemática social. 9. Existe un procedimiento de transferencia de pacientes. 10. Existe un protocolo de abordaje precoz del dolor y de la ansiedad. 11. Existe un procedimiento para informar al paciente/familiares sobre el funcionamiento del SUP. 12. Existe un procedimiento para el acompañamiento durante la estabilización del paciente crítico por sus familiares/cuidadores. 13. Se dispone de hojas informativas para padres. 14. Existe un protocolo/procedimiento para la atención al paciente con patología crónica y complejidad.
Indicadores de recursos	1. Se dispone de elementos estructurales para preservar la privacidad e intimidad durante la atención del paciente en el SUP. 2. Se dispone de recursos de entretenimiento para los pacientes (libros, dispositivos multimedia...). 3. El SUP se encuentra correctamente indicado. 4. El SUP dispone de elementos para cubrir las necesidades de los padres/cuidadores durante su estancia 5. El SUP es estructuralmente accesible para el paciente y sus familiares/cuidadores. 6. El SUP dispone de una sala de espera específica para pacientes pediátricos. 7. Los espacios del SUP son amigables. 8. Existen espacios adaptados a los niños con necesidades especiales.



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

**COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.**

	9. Los profesionales disponen de espacios adecuados y funcionales. 10. Existen espacios privados para la comunicación entre profesional y paciente, familiares o cuidadores. 11. El SUP dispone de método de llamada que garantice la confidencialidad. 12. En el SUP se toman medidas para controlar el ruido ambiental. 13. Existe una limpieza adecuada de las instalaciones.
Indicadores de personas	1. El SUP promueve la capacitación de las familias. 2. Se promueve la toma de decisiones compartidas. 3. En el SUP se fomenta y se facilita la formación continuada de los profesionales. 4. Se contemplan tiempos de descanso durante la jornada laboral. 5. Se facilita la actividad docente, formativa e investigadora y se contemplan como parte de la jornada laboral. 6. Se realizan encuestas de clima laboral a los profesionales del servicio y se analizan para diseñar medidas de mejora 7. Se difunden los resultados de las encuestas de Experiencia del paciente con los profesionales de forma periódica. 8. El SUP fomenta la formación en humanización y habilidades comunicativas. 9. El SUP dispone de estrategias orientadas al cuidado del profesional. 10. El SUP tiene un referente encargado de la Humanización y Experiencia del Paciente. 11. El SUP dispone de personal que ofrece acompañamiento e información no clínica a las familias.



SEUP

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
URGENCIAS DE PEDIATRÍA

**COORDINACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE SEUP.
FORMULARIO DE MEMORIA ANUAL.**

COORDINADORES DEL GT

A fecha de 4 de marzo de 2024

Apellidos y Nombre: Parra Cotanda, Cristina

DNI: 47646699Z

Teléfonos: 661806156

E-mail: cristina.parrac@sjd.es

Hospital o Centro de trabajo: Hospital Sant Joan de Déu Barcelona

Dirección postal: Lepant 259, principal 2, 08013 Barcelona

Socio Numerario de la SEUP: Sí

Fecha de envío de la Memoria: 4 de marzo de 2024

Firmado (el Coordinador del GT)

Cristina Parra