

Comitè Organitzador

Presidenta: Núria Pàges

Araceli González

Neus Camañes

Sílvia Millat

Francesc Mayench

Maria Arenas

Marta Noguera

Secretaria Tècnica

Elisabet Satorra

629839226

secretaria@seaus.net

www.seaus.net

Com arribar al CST

Coordenades:

Lat: 41° 33' 20.7719" N Long: 2° 3' 14.4318" E



Jornada de la SEAUS a Catalunya

Compartim experiències al voltant de la
gestió de pacients i l'atenció al ciutadà

17 de març 2017

Hospital de Terrassa



Programa

8h30 Recollida de documentació

9h Acte inaugural

Sr. Alfredo Garcia, Director Gerent del CST
Sra. Núria Pagès. Vocal de Catalunya i Balears de la SEAUS i
Directora de Gestió de Pacients i d'Atenció al Ciutadà del CST

9h30 Taula 1: *L'accessibilitat en l'atenció ambulatoria especialitzada: diferents models de gestió de pacients i atenció al ciutadà*

Gestió de Consultes Externes - Sra. Anna Camprubí, Cap de Gestió de Clients del Consorci Hospitalari de Vic
Hospital sense cues - Sra. Marina Clarambó, Directora de Gestió de clients i Atenció a l'Usuari de l'Hospital de Granollers
Programació No Presencial - Sra. Pilar Doretto, Cap d'Admissions i Programació de la Fundació Hospital Sant Joan de Déu de Martorell
Model d'atenció especialitzada a Germans Trias i Pujol - Sr. Isidre Parra, Coordinador de Consultes Externes de l'ICS i Sra. Isabel Serrano, Responsable d'Atenció Especialitzada amb Primària de l'ICS
Moderador: Sra. **Araceli González**, Responsable territorial de la Direcció d'Atenció al Ciutadà i RSB del CatSalut.

11h Pausa cafè

11h30 Taula 2: *La qualitat en l'atenció*

L'experiència del pacient: altres indicadors de satisfacció - Sra. Neus Camañes, Directora d'Atenció a la Ciutadania de l'Hospital de Mollet
Atenció a les reclamacions de tracte - Sra. Yolanda Rodríguez, Gestora del Procés d'Opinió del Ciutadà del Consorci Sanitari Integral
Punt d'informació d'urgències - Sra. Mamen Galindo, Unitat d'Atenció al Ciutadà de l'Hospital Universitari Mutua de Terrassa
Projecte RSC a l'Hospital Son Espases i l'atenció al pacient - Sra. Àngela Tumbarello, Responsable de la Unitat de RSC de l'Hospital Son Espases
Moderador: Sra. Maria Arenas, Metge de Família, Directora de Centre a l'Hospital del Vendrell

13h Taula 3: *La formació dels professionals de gestió de pacients i atenció al ciutadà*

Pla de formació dels administratius - Sra. Roser Gimbert, Cap de l'Àrea de Desenvolupament i Gestió del Talent de l'ICS
Itinerari formatiu dels administratius - Sr. Bartomeu Ayala, Responsable de Formació d'ALTHAIA
La formació en la SEAUS - Sra. Olga Ruesga, Vocal de Formació de la SEAUS i Directora de Comunicació i Atenció a l'Usuari de Badalona Serveis Assistencials
Moderador: Sr. Xavier Lechuga, Cap de Selecció de Personal de la Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell

14h30 Cloenda

Sr. Joan Lluís Piqué, Gerent d'Atenció Ciutadana del CatSalut
Sra. Mercè Tella, Vicepresidenta de la SEAUS

**Jornada de la
SEAUS a Catalunya**
**Compartim experiències al voltant de la
gestió de pacients i l'atenció al ciutadà**

17 de març 2017
Hospital de Terrassa