

Aragón acoge

XVI Congreso Nacional SEAUS

Salud: participación
y corresponsabilidad,
cuestión de todos



Atención al Usuario en Salud

Del 12 al 15 de Abril de 2011
Auditorio de Zaragoza

www.congresoseaus2011.org



áUS

Atención al Usuario en Salud

Índice

1. Presentación
2. Comité de Honor
3. Comité Organizador
4. Comité Científico
5. Cronograma
6. Programa
 - Talleres Precongreso
 - Congreso
7. Información al Congresista
8. Plano del Auditorio
9. Programa Social
10. Información de la Ciudad
11. Mapa de localización
12. Patrocinadores
 - Empresas Colaboradoras
 - Entidades Colaboradoras
13. Comunicaciones

Presentación

La comunicación es uno de los pilares fundamentales de cualquier relación humana y está presente en todas las esferas de la actividad cotidiana. Constituye, por tanto, un elemento esencial para el bienestar de las personas, para expresar lo que sentimos y lo que esperamos y es mucho más que información. Para los ciudadanos, los pacientes, los usuarios del sistema sanitario, comunicar implica transmisión de datos, de emociones, de necesidades, de afectos.

En la actualidad los ciudadanos acceden a más información, conocen mejor sus procesos y tienen un papel más relevante en las decisiones que afectan al continuum salud - enfermedad. Con todo ésto la demanda de participación en lo que se refiere a la propia salud es mayor y requiere de una comunicación más efectiva por lo que el papel y la actitud de los profesionales que le atienden es esencial.

En este contexto, la atención al usuario en el Sistema Sanitario es un espacio en el que se canalizan necesidades, derechos y deberes, sentimientos, emociones y que requiere de sus profesionales un profundo conocimiento del sistema, de sus cambios y evolución porque es uno de los ámbitos en el que se transmite a los ciudadanos la copropiedad del mismo y la responsabilidad de todos en su sostenibilidad.

La **Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad**, a través de sus congresos y actividades formativas, viene siendo la voz de sus profesionales y el foro de debate y conocimiento cuya finalidad es mejorar la relación asistencial entre usuarios, profesionales de la salud e instituciones, a través de la información, la comunicación y la participación.

Aragón acoge la **XVI edición del Congreso Nacional de la SEAUS** del 12 al 15 de abril en Zaragoza, con la colaboración con el **Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón** donde se presentarán avances, programas, proyectos y propuestas en materia de atención al usuario pero, tal como expresa su lema, "**Salud: Participación y corresponsabilidad, cuestión de todos**", el debate se centrará en la responsabilidad que todos tenemos sobre la gestión de nuestra propia salud.

Os invitamos a reflexionar acerca del papel que vienen desarrollando los ciudadanos y los profesionales en el sistema sanitario, sus formas de participación actuales y futuras y los procesos a desarrollar para mejorar la participación y la sostenibilidad del sistema.

Os esperamos en Zaragoza, ciudad de acogida, expresión de modernidad y de tradición, de dialogo y convivencia entre culturas, donde seguro que vais a disfrutar con su gastronomía, sus gentes y sus bellos rincones milenarios

Teresa Antoñanzas Lombarte
Presidenta del Comité Organizador



CASA DE S. M. EL REY

CREDENCIAL

057/2011

S.A.R la Princesa de Asturias, accediendo a la petición que tan amablemente Le ha sido formulada, ha tenido a bien aceptar la

PRESIDENCIA DEL COMITÉ DE HONOR

del "**XVI CONGRESO NACIONAL DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SANIDAD (SE AUS)**" que, bajo el lema *«Salud: participación y corresponsabilidad, cuestión de todos»*, se celebrará en Zaragoza del 12 al 15 de abril próximo.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 22 de febrero de 2011

EL JEFE DE LA CASA DE S.M. EL REY,

SEÑORA PRESIDENTA DEL COMITÉ ORGANIZADOR DEL CONGRESO

ZARAGOZA

Comités

COMITÉ DE HONOR

Su Alteza Real la Princesa de Asturias
Dña. Letizia Ortiz Rocasolano

Excmo. Sr. D. Marcelino Iglesias Ricou
Presidente del Gobierno de Aragón

Excma. Sra. Dña. Leire Pajín Iraola
Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad

Excmo. Sr. D. Francisco Pina Cuenca
Presidente de las Cortes de Aragón

Excmo. Sr. D. Juan Alberto Belloch Julbe
Alcalde de Zaragoza

Excmo. Sr. D. Fernando García Vicente
Justicia de Aragón

Excma. Sra. Dña. Luisa María Noeno Ceamanos
Consejera de Salud y Consumo

Dra. Dña. Ana María Sesé Chaverri
Directora Gerente del Servicio Aragonés de Salud

Dr. D. Manuel López Pérez
Rector Magnífico de la Universidad de Zaragoza

COMITÉ ORGANIZADOR

Presidenta:

Teresa Antoñanzas Lombarte

Directora General de Atención al Usuario. Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón

Vicepresidenta:

Maite Escribano Catalán

Dirección General de Atención al Usuario

Secretaria:

Mercedes Febrel Bordejé

Dirección General de Atención al Usuario

Tesorera:

Virginia Aznar Rico

Dirección General de Atención al Usuario

Vocales:

M^a. Pilar Alcober Lamana

Ayuntamiento de Zaragoza

Asunción Aparicio Clavería

Servicio Aragonés de Salud

Amelia Calderón López

Dirección General de Atención al Usuario

Fernando Flordelis Marco

Servicio Aragonés de Salud

Pilar Garay Almolda

Dirección General de Atención al Usuario

Rosa González Notivol

Dirección General de Atención al Usuario

Pascual Moreno Núñez

Servicio Aragonés de Salud

Javier Moro Lara

Servicio Aragonés de Salud

Paz Rodríguez Rodríguez

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Rafael Rodríguez Rodríguez

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Diana Serrano Peris

Dirección General de Atención al Usuario

Palmira Tejero Cabello

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Mercé Tella Bernaus

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Aurora Villanova Lanuza

Servicio Aragonés de Salud

COMITÉ CIENTÍFICO

Presidente:

Francisco Cárceles Guardia

Presidente de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Secretaria:

Diana Serrano Peris

Dirección General de Atención al Usuario

Vocales:

M^a Jesús Blecua Lis

Servicio Aragonés de Salud

M^a José Calvo Salillas

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

José Miguel Carrasco Gimeno

Dirección General de Atención al Usuario

Mercedes Carreras Viñas

Servicio Gallego de Salud. SERGAS

Rosa Chumillas Cuchillo

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Asunción Cisneros Izquierdo

Servicio Aragonés de Salud.

Maite Escribano Catalán

Dirección General de Atención al Usuario

M^a Pilar Félez Gerona

Dirección General de Atención al Usuario

Juan Carlos García AISA

Servicio Aragonés de Salud

Rosa María González Llenares

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Monique Gayola Zahn

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Pilar Lanao Senz

Servicio Aragonés de Salud

Gregorio Miguel Sapela

Dirección General de Atención al Usuario

Teresa Tavora López

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Cronograma

MARTES, 12 ABRIL 2011

Talleres precongreso simultáneos

Centro Joaquín Roncal

C/ San Braulio, 5-7

www.joaquinroncal.org

16:30-18:30

Nuevas Tecnologías al servicio del ciudadano

Coordinación: Dña. Sofía Arguis y Dña. Irene Muñoz

16:30-18:30

Comunicación no verbal

Coordinación: Dña. Susana Crespo

16:30-18:30

Reconocimiento y gestión de las emociones

Coordinación: Dña. Rosabel Villares

16:30-18:30

Herramientas para la toma de decisiones compartidas

Coordinador: D. Joan Genè

MIÉRCOLES, 13 ABRIL 2011

| | |
|-----------|--------------------------|
| 8:30-9:30 | Entrega de documentación |
|-----------|--------------------------|

| COMUNICACIONES ORALES | | | | | COMUNICACIONES BREVES |
|-----------------------|--------------------------|---------------|----------------|----------------------------------|---|
| 9:30-10:30 | Sala Luis Galve | Sala 8 | Sala 10 | Sala 11 | Sala 7 |
| | Satisfacción del usuario | Accesibilidad | Genero y salud | Información y nuevas tecnologías | Corresponsabilidad y determinantes de salud |
| 10:30-11:30 | Sala Luis Galve | Sala 8 | Sala 10 | Sala 11 | Sala 7 |
| | Satisfacción del usuario | Accesibilidad | Prevención | Información y nuevas tecnologías | Participación |

| | |
|-------------|--------------|
| 11:30-12:00 | PAUSA - CAFÉ |
|-------------|--------------|

| | |
|--------------------------------|----------------------|
| 12:00-12:30 Sala Luis Galve | INAUGURACIÓN OFICIAL |
|--------------------------------|----------------------|

| | |
|--------------------------------|--|
| 12:30-13:45 Sala Luis Galve | CONFERENCIA INAUGURAL |
| | <p>La gastronomía en el siglo XXI: movimientos, tendencias y salud</p> <p>Ponente: Dña. Sara Cucala</p> |

| | |
|-------------|----------|
| 13:45-15:30 | ALMUERZO |
|-------------|----------|

| | |
|--------------------------------|----------------------------|
| 15:30-16:30 Sala Luis Galve | COMUNICACIONES EN PLENARIO |
|--------------------------------|----------------------------|

| | |
|--------------------------------|--|
| 16:30-18:00 Sala Luis Galve | MESA DEBATE (I) |
| | <p>Herramientas y experiencias de participación</p> <p><u>Moderador:</u> D. Rodrigo Gutiérrez</p> <p><u>Ponentes:</u> D. Ignacio Celaya Dña. Petra Díaz Dña. Olga Fernández</p> |

| | |
|-------|---|
| 19:00 | VISITA Y CÓCTEL DE BIENVENIDA EN EL IAACC |
|-------|---|

JUEVES, 14 ABRIL 2011

| COMUNICACIONES ORALES | | | | | COMUNICACIONES BREVES |
|-----------------------|-----------------|----------------------------------|--|--------------------------|-------------------------------|
| 9:00-10:00 | Sala Luis Galve | Sala 8 | Sala 10 | Sala 11 | Sala 7 |
| | Participación | Innovación y atención al usuario | Administración, profesionales y usuarios | Organización y servicios | Gestión y atención al usuario |

| | | | | | |
|-------------|-----------------|----------------------------------|--|--------------------------|--|
| 10:00-11:00 | Sala Luis Galve | Sala 8 | Sala 10 | Sala 11 | Sala 7 |
| | Participación | Innovación y atención al usuario | Administración, profesionales y usuarios | Organización y servicios | Gestión, calidad y atención al usuario |

| | |
|-------------|---------------------|
| 11:00-11:30 | PAUSA - CAFÉ |
|-------------|---------------------|

| COMUNICACIONES ORALES | | | | | COMUNICACIONES BREVES |
|-----------------------|-----------------|----------------------------------|---|--------------------------|-------------------------------|
| 11:30-12:30 | Sala Luis Galve | Sala 8 | Sala 10 | Sala 11 | Sala 7 |
| | Participación | Patologías y atención al usuario | Programas y coordinación en atención al usuario | Organización y servicios | Calidad y atención al usuario |

| | MESA DEBATE (II) | | | | |
|--------------------------------|---|--|--|--|--|
| 12:30-14:00 Sala Luis Galve | Corresponsabilidad y determinantes de la salud <u>Moderador:</u> D. Francisco Cárceles <u>Ponentes:</u> D. Francisco Javier Falo D. Juan Pablo Alonso | | | | |

| | |
|-------------|-----------------|
| 14:00-15:30 | ALMUERZO |
|-------------|-----------------|

| | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 15:30-16:30 Sala Luis Galve | COMUNICACIONES EN PLENARIO |
|--------------------------------|-----------------------------------|

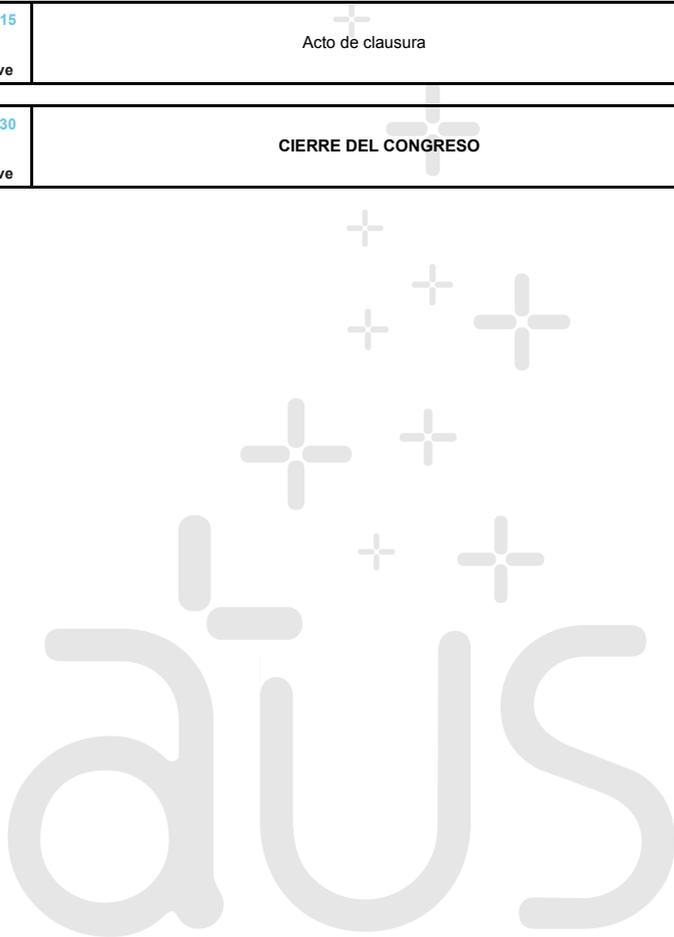
| | MESA DEBATE (III) | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| 16:30-18:00 Sala Luis Galve | Comunicación con los pacientes, los ciudadanos y el entorno social <u>Moderadora:</u> Dña. Milagros Pérez <u>Ponentes:</u> D. Salvador Casado D. Joan Cornet | | | | |

| | Sala Luis Galve | Inmediaciones del congreso |
|-------|-----------------|----------------------------|
| 18:00 | Asamblea SE AUS | Tai-Chi |

| | |
|-------|-------------------------|
| 21:30 | CENA DE CLAUSURA |
|-------|-------------------------|

VIERNES, 15 ABRIL 2011

| | |
|-----------------------------------|--|
| 10:00-11:30 Sala Luis Galve | COMUNICACIONES EN PLENARIO |
| 11:30-12:00 Sala Luis Galve | Presentación de Conclusiones, "Declaración de Zaragoza" y entrega de premios |
| 12:00-13:15 Sala Luis Galve | Acto de clausura |
| 13:15-13:30 Sala Luis Galve | CIERRE DEL CONGRESO |



aúS

Programa

TALLERES PRECONGRESO

Lugar de realización:

Centro Joaquín Roncal. Obra Social de la CAI
C/ San Braulio, 5-7
www.joaquinroncal.org

Martes, 12 de abril de 2011

16.30-18,30 h

Taller 1. NUEVAS TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DEL CIUDADANO

Objetivo: Dar a conocer herramientas de comunicación disponibles en la red y debatir su utilización y las posibilidades presentes y futuras para los usuarios del Sistema Sanitario.

Coordinación:

Dña. Sofía Arguís Molina. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud. Departamento de Salud y Consumo. Gobierno de Aragón.

Dña. Irene Muñoz Guajardo. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud. Departamento de Salud y Consumo. Gobierno de Aragón.

Taller 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Objetivo: Entrenar a los asistentes en el reconocimiento del lenguaje no verbal y en la utilización del mismo en sus relaciones profesionales.

Coordinación:

Dña. Susana Crespo Martín. Responsable de formación y planificación de Pyrenalia.

Taller 3. RECONOCIMIENTO Y GESTIÓN DE LAS EMOCIONES

Objetivo: Facilitar a los asistentes los conocimientos y habilidades para reconocer los diferentes estados emocionales que la relación con los usuarios puede generar.

Coordinación:

Dña. Rosabel Villares Andrés. ESAD sector Zaragoza 3. Departamento de Salud y Consumo.

Taller 4. HERRAMIENTAS PARA LA TOMA DE DECISIONES COMPARTIDAS

Objetivo: Introducción a la utilización de herramientas que permitan a los pacientes y sanitarios decidir de forma conjunta e informada.

Coordinación:

D. Joan Genè i Badía. Médico de Familia del Consorci d'Atenció Primària de Salut del Eixample, profesor Asociado del Departamento de Salud de la Universidad de Barcelona y editor adjunto de la Revista Atención Primaria.

PROGRAMA CONGRESO

Miércoles, 13 de abril de 2011

- 08.30 h Entrega de documentación.
- 09.30 h Presentación de comunicaciones orales.
Sala Luis Galve y salas 7, 8, 10 y 11.
- 11.30 h Pausa Café
- 12.00 h **Inauguración Oficial** del XVI Congreso Nacional de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad.
Sala Luis Galve
Excm. Sra. Dña. Leire Pajín Iraola
Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad
Excmo. Sr. D. Juan Alberto Belloch Julbe
Alcalde de Zaragoza
Excm. Sra. Dña. Luisa María Noeno Ceamanos
Consejera de Salud y Consumo
Sr. D. Francisco Cárceles Guardia
Presidente de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad
Sra. Doña Teresa Antoñanzas Lombarte
Presidenta del Comité Organizador del XVI Congreso Nacional SE AUS
- 12.30 h **Conferencia Inaugural:**
La gastronomía en el siglo XXI: movimientos, tendencias y salud.
Sala Luis Galve
Presenta:
Diana Serrano Peris. Secretaria del Comité Científico del XVI Congreso Nacional SE AUS.
Ponente:
Sara Cucala Fernández. Periodista y filóloga, articulista sobre gastronomía, presentadora de un programa de cocina en Canal Cocina, miembro del movimiento SLOW FOOD-Madrid y fundadora del primer centro de cultura de España, "A Punto".
- 13.45 h Almuerzo en la sala Hipóstila del Auditorio.
- 15.30 h Comunicaciones en plenario.
Sala Luis Galve
Presenta:
Mercé Tella Bemaus. Junta Directiva SE AUS.
- 16.30 h **Mesa de debate I:**
Herramientas y experiencias de participación.
Sala Luis Galve

Modera:

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Coordinador del Área de Atención al Ciudadano y Proyectos de Innovación y Mejora. Servicio de Salud de Castilla - La Mancha.

Ponencias:

Construir Políticas Públicas. Desde la generación de inteligencia colectiva.

Ignacio Celaya Pérez, Director General de Participación Ciudadana, Departamento de Presidencia. Gobierno de Aragón.

Participación activa de los pacientes en la elaboración de Guías de Práctica Clínica.

Petra Díaz del Campo. Técnico de la Unidad de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (UETS). Agencia Laín Entralgo de la Consejería de Sanidad de Madrid.

e- Criterium: una ciudadanía activa en un sistema de salud participativo.

Olga Fernández Quiroga. Socia fundadora y responsable Investigación y Procesos Participativos de E-criterium.

Fila Cero:

Isabel Antón Ibarra. Presidenta del Consejo de Salud Delicias Sur.

Ángel Pueyo Izquierdo. Médico de atención primaria. Presidente del programa Vivir con el Río.

Juan Manuel García Soriano. Médico de atención primaria.

19.00 h Visita y Cóctel de bienvenida en el Instituto Aragonés del Arte y la Cultura Contemporánea Pablo Serrano.

Jueves, 14 de abril de 2011

09.00 h Presentación de comunicaciones orales.
Sala Luis Galve y salas 7, 8, 10 y 11

11.00 h Pausa Café

11.30 h Presentación de comunicaciones orales.
Sala Luis Galve y salas 7, 8, 10 y 11

12.30 h Mesa de debate II:
Corresponsabilidad y determinantes de la salud.
Sala Luis Galve

Modera:

Francisco Cárcelos Guardia. Presidente SE AUS.

Ponencias:

Los determinantes. La mirada de la salud en todas las políticas.

Francisco Javier Faló Fornies. Director General de Salud Pública. Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón.

Estado de salud y determinantes de la población aragonesa.

Juan Pablo Alonso Pérez de Ágreda. Jefe Servicio de Vigilancia en Salud Pública. Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón.

Fila Cero:

Camino Ibarz Gil. Periodista. Presidenta de la Asociación de Periodistas de Aragón.

Ángel Antoñanzas Lombarte. Médico de familia. Coordinador del Centro de Salud Delicias Sur.

Carmen Martínez Urtasun. Directora General de Administración Educativa.

14.00 h Almuerzo en la sala Hipóstila del Auditorio

15.30 h Comunicaciones en plenario.

Sala Luis Galve

Presenta:

Teresa Antoñanzas Lombarte. Directora General de Atención al Usuario.

16.30 h **Mesa de debate III:**

Comunicación con los pacientes, los ciudadanos y el entorno social.

Sala Luis Galve

Modera:

Milagros Pérez Oliva. Periodista. Profesora de Análisis de la actualidad en la Universidad Pompeu Fabra.

Ponencias:

Nuevas Herramientas de comunicación con pacientes en Atención Primaria.

Salvador Casado Buendía. Médico especialista en Medicina Familiar y Comunitaria.

Información, comunicación y salud en la era digital: una oportunidad.

Joan Cornet i Prat. Presidente Ejecutivo de la Fundación TicSalut. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya. Profesor de los Estudios de Ciencias de la Salud, Universitat Oberta de Catalunya.

La creación de expectativas de salud a través de los medios.

Milagros Pérez Oliva. Periodista. Profesora de Análisis de la Actualidad en la Universidad Pompeu Fabra.

Fila Cero:

Juan José Artells Herrero. Director General de la Fundación Salud, Innovación y Sociedad del Grupo Novartis.

Carlos Cebrián Martín. Médico de Familia. Presidente de la Asociación de Pacientes ATECEA.

Elena Juárez Peláez. Directora General de Atención al Paciente de la Comunidad de Madrid.

Joan Luis Piqué Sánchez. Jefe de la División de Atención al Ciudadano. Servei Català de la Salut.

- 18.00 h Asamblea anual de la SE AUS.
Sala Luis Galve
- 18.00 h Sesión de TAI-CHI.
- 21.30 h Cena de Clausura. NH Gran Hotel.

Viernes, 15 de abril de 2011

- 10.00 h Comunicaciones en plenario.
Sala Luis Galve
- Presenta:**
Francisco Cárcelos Guardia. Presidente de SE AUS.
- 11.30 h Presentación de Conclusiones, "Declaración de Zaragoza" y entrega de Premios.
- 12.00 h **Acto de clausura.**
Javier Coronas. Humorista, presentador y colaborador en radio y televisión.
Sala Luis Galve
- Presenta:**
Teresa Antoñanzas Lombarte. Directora General de Atención al Usuario.
- 13.15 h **Cierre del congreso.**
Sala Luis Galve
- Sr. D. Francisco Cárcelos Guardia.**
Presidente de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad.
Sra. Doña. Teresa Antoñanzas Lombarte.
Presidenta del Comité Organizador del XVI Congreso Nacional SE AUS.

Información al congresista

SECRETARÍA

Se encuentra ubicada en la Sala Hipóstila del Auditorio y permanecerá abierta durante todo el transcurso del Congreso (ver plano)

CERTIFICADOS

Certificados de asistencia

Los certificados de asistencia se entregarán a lo largo de la celebración del congreso.

Certificados de ponencias y comunicaciones

Los certificados los entregará el presidente de la mesa a los autores una vez realizada la presentación en la sala.

Certificados de moderador

Los certificados de moderador de mesa se entregarán en la Secretaría del Congreso.

PRESENTACIONES ORALES Y MÉDIOS AUDIOVISUALES

Con la finalidad de respetar el horario de las sesiones se ruega que los congresistas que presenten comunicaciones el miércoles día 13 de abril, carguen sus trabajos en la Secretaría Técnica antes de las 9,30 horas (ver plano).

Los congresistas que presenten comunicaciones los días posteriores deberán cargar sus trabajos a partir de las 10,00 horas del día 13 de abril.

PREMIOS

Se concederán dos premios a las mejores comunicaciones presentadas.

DESAYUNOS DE TRABAJO

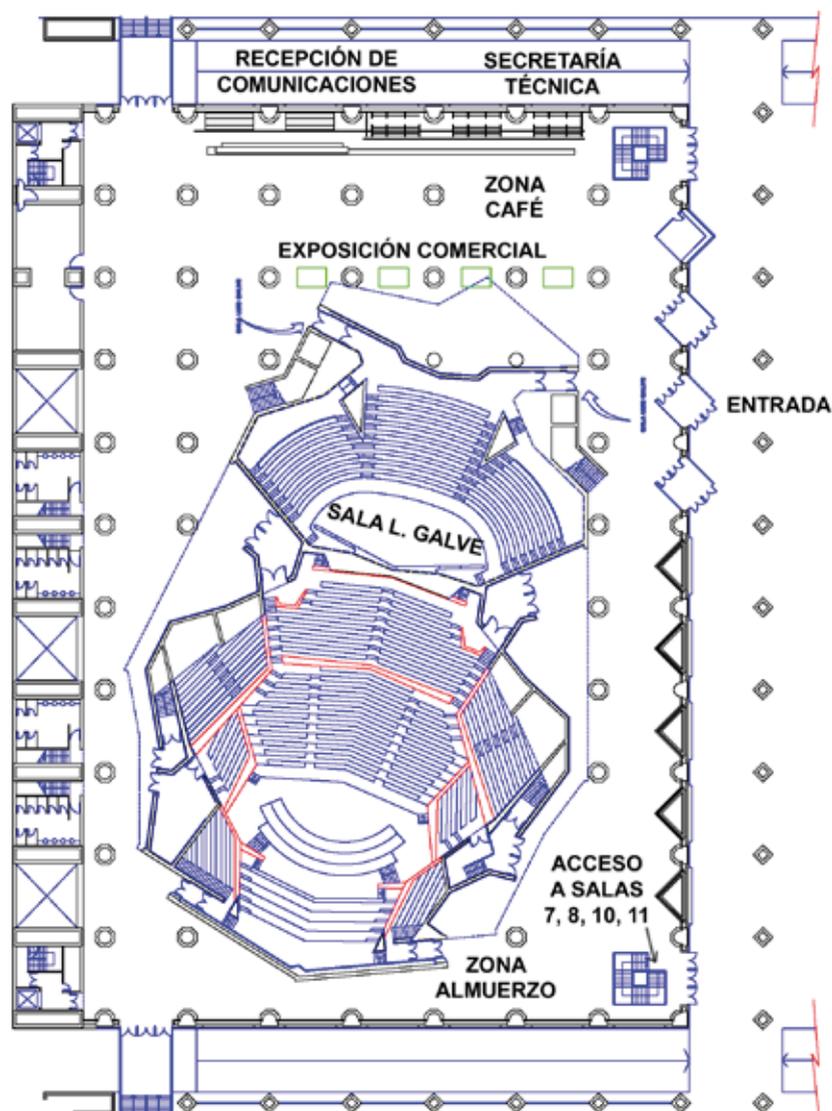
Se servirán en la sala Hipóstila a las horas indicadas en el programa.

COMIDAS DE TRABAJO

Para acceder a las Comidas de Trabajo será necesario presentar la acreditación de Congresista. Se servirán en la Sala Hipóstila.

Si tiene algún problema puede dirigirse a la secretaría técnica del congreso o comunicarlo a cualquiera de los miembros de los Comités Organizador y Científico que irán identificados como tal.

PLANO



PROGRAMA SOCIAL

Martes, 12 de abril de 2011

19.00 h Recepción en el Ayuntamiento de Zaragoza (ver plano)
Pza. del Pilar, 18.

Miércoles, 13 de abril de 2011

19.00 h Visita y cóctel de bienvenida en el IAACC Pablo Serrano (ver plano)
Pº María Agustín, 22

Jueves, 14 de abril de 2011

18.00 h Sesión de TAI-CHI en la Sala Hipóstila del Auditorio

21.30 h Cena de clausura en el NH Gran Hotel (ver plano)
C/ Costa, 5

Para asistir a la cena es **imprescindible** inscribirse en la Secretaría del Congreso durante el miércoles día 13 con el fin de organizar las mesas. La cena esta incluida en el precio de la inscripción.

Para aquellas personas no inscritas en el Congreso que estén interesadas en asistir a la cena podrán solicitarlo en la Secretaria del Congreso (precio de la misma 55 €).

Información de la ciudad

AUTOBUSES

Telf. de información general: 902 392 008

www.tuzsa.es

TAXIS

Telf: 976 424 242 / 976 383 838 / 976 757 575

INFORMACIÓN TURÍSTICA

Nuestra Sra. del Pilar, s/n 50003 – ZARAGOZA

Telf. 902 14 20 08 / 976 20 12 00

www.zaragoza.es/ciudad/turismo

www.turismodezaragoza.es

www.turismodearagon.es

El acceso a todos los museos municipales será gratuito desde el día 12 de abril hasta el 17 de abril presentando la acreditación del Congreso

SECRETARÍA TÉCNICA

Secretaría Técnica di&co

Paseo Sagasta 19, entlo. drcha

50008 Zaragoza

Telf. 976 211 748 – Fax 976 212 959

SEDE DEL CONGRESO

Auditorio – Palacio de Congresos de Zaragoza

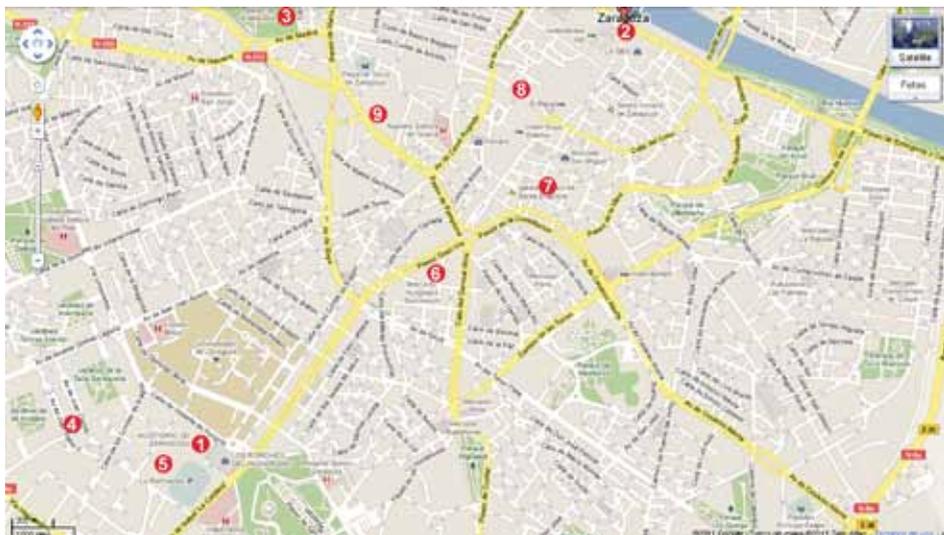
Eduardo Ibarra, 3

50009 Zaragoza

Telf. 976 721 300 – Fax 976 350 514

Información general

1. Sede: Auditorio – Palacio de Congresos de Zaragoza
2. Ayuntamiento de Zaragoza
3. Palacio de la Aljafería
4. Hotel Reina Petronila
5. Hotel Confortel Romareda
6. Hotel Husa Zaragoza Royal
7. Hotel Alfonso
8. NH Gran Hotel
9. IAACC Pablo Serrano



Entidades colaboradoras

Patrocinadores



Empresas colaboradoras



Entidades colaboradoras



Comunicaciones

MIÉRCOLES, 13 DE ABRIL DE 2011

Sala Luis Galve

De 09:30 a 10:30 h

“Satisfacción del usuario”. Moderadora: Piluca Félez

¿TRATAMOS BIEN AL USUARIO, O ESO ES LO QUE ÉL CREE SEGÚN SU PERCEPCIÓN?

Francesc Mayench Ariza

Mayench Ariza, Francesc; Mayoral Masana, Isabel; Escuer Rodríguez, Ana Isabel; Bassà Torres, Cristina; Regany Rodríguez, Meritxell y Real Gatiús, Jordi

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN HEMODIÁLISIS

Miriam Cazcarra

Miriam Cazcarra; M^a Dolores Martínez y M^a Carmen Sancho

PERFIL DE LA POBLACIÓN ANTE LAS DISCONFORMIDADES INTERPUESTAS EN EL SAPU DEL HOSPITAL DONOSTIA

Pilar Zubia Gorriti

Pilar Zubia Gorriti; Ainhoa Valenciano González; Milagros Polo Castillo; Rosa González Llinares; Puy Morras Elicegui y M^a Aranzazu Iguerategui Eizaguirre

¿HA PODIDO DESCANSAR DURANTE LA NOCHE DURANTE SU INGRESO HOSPITALARIO? ESTUDIO DE INSATISFACCIÓN

Fusté-Ballús, Consol

Fusté-Ballús, Consol; García-Sánchez, Dolors; Aloy-Duch, Andreu; Nieto Martínez, Rafael; Sabater-Raga, Rosa y Gómez-Bermúdez, Fina

¿QUÉ HA IDO MAL DURANTE SU INGRESO HOSPITALARIO? ESTUDIO DE INSATISFACCIÓN

Fusté-Ballús, Consol

Fusté-Ballús, Consol; García-Sánchez, Dolors; Aloy-Duch, Andreu; Nieto Martínez, Rafael; Sabater-Raga, Rosa y Gómez-Bermúdez, Fina

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN ENFERMERA EN EL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS 061 ARAGON DURANTE 2009.

Carlos Porroche Urtiaga

Carlos Porroche Urtiaga

CÓMO VALORAN LOS USUARIOS EL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN*

Carrasco Gimeno Jose Miguel.

Carrasco Gimeno Jose Miguel; González Notivol Rosa; Febrel Bordejé Mercedes; Serrano Peris Diana y Núñez Toboso Marian

Sala 7

De 09:30 a 10:30 h

“Corresponsabilidad y determinantes de salud”. Moderadora: María Jesús Bleuca

ACCIÓN DE MEJORA EN UNA ZONA DE SALUD TRAS APERTURA DE UN NUEVO DISPOSITIVO SANITARIO

Pilar Briega Román

Pilar Briega Román; Rosario Castellanos Barrilero; Jesús Campo Felipe; Adela Delgado Encinas y M^a Dolores Pérez Martínez

SOMOS RESPONSABLES DE NUESTRA SALUD

Laura Salas Palazón

Salas Palazón, Sergio; Heredia Diago, Araceli; Blancas Loras, Montserrat; González, Lluís; Carolina Sánchez Felez y Marta Ribas Fabrega

DEBERES DE LOS USUARIOS. INCUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS EN UN SERVICIO DE SALUD POR CATEGORÍA PROFESIONAL AFECTADA

Jose Gómez Martínez

José Gómez Martínez; María Paz Rodríguez Martínez; Andrés Cánovas-Inglés; Teresa Vidal Rodríguez y Pablo Alarcón Sabater

DEBERES DE LOS USUARIOS. INCUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS EN UN SERVICIO DE SALUD. PERFIL DE AGRESOR POR EDAD, INTERRELACIONADO CON CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO DEL AGREDIDO

Jose Gómez Martínez

José Gómez Martínez; María Paz Rodríguez Martínez; Rafael Pacheco Guevara; Teresa Vidal Rodríguez; Elena García Quiñones y Pablo, Alarcón Sabater

“INMIGRACIÓN Y SALUD” LA LABOR PSICOSOCIAL Y SOCIO-SANITARIA DE LA ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN A LA MUJER INMIGRANTE

Esther Moreno Rutia

Esther Moreno Rutia; Benita Alonso Gotor; Esmeralda Castro Fernández; Luis Moreno Soler; Laura Gómez Mendoza y Sofía Martínez Carballo

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL (ITS) Y EMBARAZOS NO DESEADOS PARA JÓVENES DE LA PROVINCIA DE ZARAGOZA

Irene Coscollar Escartín

Irene Coscollar Escartín; Nadia Hamam Alcober; Raquel Lafuente Ureta; Lorena Herrero Purroy y Pablo Vela Condón

PROYECTO DE APOYO INTEGRAL A LA NUTRICIÓN INFANTIL

Laia Asso Ministral

L. Asso Ministral; M. Olmo González; C. Galindo Laiglesia y L. Pavón Pérez

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE ANTE LA ENFERMEDAD EN RELACIÓN CON LA ESTRATEGIA DEL PARTO NORMAL Y CON EL PLAN DE PARTO

Laura Saz Simón

Silvia Otal Lospau; Laura Saz Simón; Elena Cabeza y Elena Ferrer Samatan

LA IVE EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

María Teresa García López

María Teresa García López

Sala 8

De 09:30 a 10:30 h

“Accesibilidad”. Moderadora: Asunción Aparicio

CUESTIONARIO MULTILENGUA SOBRE EL ESTADO DE SALUD PARA USUARIOS DE HABLA NO ESPAÑOLA

José Sola Antón

José Sola Antón

ESCUELA DE SALUD Y CUIDADOS DE CASTILLA-LA MANCHA. UN LUGAR DE ENCUENTRO Y APRENDIZAJE COMPARTIDO

Rodrigo Gutiérrez Fernández

Gutiérrez Fernández,R; Díaz Avedaño,N; Hernández Campa, S; Rubio Casado,M; Serrano Muñoz,V y Tejero González,JM

E-PACIENTES EN CASTILLA-LA MANCHA

María Rubio Casado

Gutiérrez Fernández,R; Rubio Casado,M; Díaz Avedaño,N; Hernández Campa,S; Serrano Muñoz,V y Tejero González,JM

UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMPETENCIA CULTURAL EN ATENCIÓN PRIMARIA

Rafael Rodríguez

Rafael Rodríguez; Josep Arnau; Marta Ruiz; Miquel Siles; Tiguida Savaneh y Pere Toran

SISTEMAS DE SALUD COMPETENTES EN INTERCULTURALIDAD: EL PROGRAMA DE INTERCULTURALIDAD DEL SESCAM

Jesús Manuel Tejero González

Tejero, JM; Serrano, MV; Alonso, Fj; Gutiérrez,R. , Martín Ayala,M. y González García, M.D

PROYECTO PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS PACIENTES AL CONTROL DEL TAO EN EL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

José Ignacio Gaspar Escayola

Bárbara Menéndez Jándula y José Ignacio Gaspar Escayola

EVALUACIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LA SEGUNDA OPINIÓN EN ARAGON*

Aznar Rico Virginia.

Aznar Rico, Virginia; Febrel Bordejé, Mercedes; Escribano Catalán, Maite;

Huertas Pérez, Isabel y Marco Portero, Pilar

Sala 10

De 09:30 a 10:30 h

“Género y salud”. Moderadora: María José Calvo

INTERVENCIÓN SOCIO SANITARIA A LAS SOLICITANTES DE INTERRUPTIÓN VOLUNTARIA DE EMBARAZO EN UN DISTRITO DE ATENCIÓN PRIMARIA

Sánchez Basallote, José Enrique

Sánchez Basallote JE; Barba Ramírez N; Vílchez Partida R; Aguilar Luna L;

Pérez Troya R y Delgado Fernández M.

PROGRAMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LOS SERVICIOS DE URGENCIA DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Rafael Marrón Tundidor

Marrón R; Cisneros A; Lou ML; Tello MR y Amorín MJ.

PROCESO DE HUMANIZACION DEL NACIMIENTO EN EL SECTOR DE BARBASTRO

Elena Vílchez Bruned

Paz Girón; Teresa Ruiz Mir; Elena Vílchez Bruned; Paula Lalaguna Mallada

y Julia Minguez Soro

PROGRAMA DE APOYO A LAS GESTANTES ADOLESCENTES

Rosario Herrero Ramos

Ángeles García Sánchez; Rosario Herrero Ramos; Ignacio Águila-Collantes

y Félix García-Villanova Zurita

INTERRUPTIÓN VOLUNTARIA DEL EMBARAZO E INMIGRACIÓN

Joaquín Maeso Villafaña

Maeso Villafaña,J; Arana Manzano E; Ojeda Virto F; Sánchez Vázquez MJ;

Puertas Rodríguez A y Donaire Navarro B

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE PARA LA ASISTENCIA SANITARIA DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Maeso Villafaña, Joaquín

Maeso Villafaña, Joaquín; Puertas Rodríguez, Alicia; Ojeda Virto F; López; Sánchez Vázquez, M^a Jesús; González Rodríguez Magdalena y Donaire Navarro

EL COMPROMISO PREVENTIVO DEL HOSPITAL PARA LA ERRADICACIÓN DE LA MUTILACIÓN GENITAL FEMENINA

M^a José Calvo Salillas

M^a José Calvo Salillas; Nuria Puig Comas; M^a Jesús Arnal Bescos; Julia Moreno García; Gema Secorun Bitrian y Consuelo Herrero Sancho

Sala 11

De 09:30 a 10:30 h

“Información y nuevas tecnologías”. Moderador: Monique Gayola

“BUENOS DÍAS, CENTRO DE SALUD ..., ¿EN QUÉ PUEDO AYUDARLE?”: LA ATENCIÓN TELEFÓNICA COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD

María Isabel González Esteban

María del Mar López Cañizares; Isabel Garrido Valverde; Rosa Ana Dulanto Banda; Francisco Javier Pacheco Jiménez; María Isabel González Esteban y Greta Arias Merino

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS DEL PROYECTO PILOTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RECETA ELECTRÓNICA EN TERUEL

Coro Marín Pérez

Marín Pérez MC; Rubio Aranda E; Izuel Rami M; Amorín Calzada MJ y Valdearcos Enguídanos S

EL FIN DEL DIAL Y LA ERA DE LA ARROB@

Francesc Mayench Ariza

Mayench Ariza, Francesc; Mayoral Masana, Isabel; Mangues Bafalluy, Antoni; Regany Rodríguez, Meritxell; Bassa Torres, Cristina y Guillen Pomes, M. Pilar

EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE ANTE UNA ESTRATEGIA DE CALIDAD PERCIBIDA

Cristina García Triana

Cristina García Triana; Francisco Javier Elviro Peña; M^a Jesús Sanz Esteban; Alfredo Rodríguez Fuertes y Benita De Andrés Calvo

CONEXIÓN DEL PACIENTE CON LA UNIDAD DE CMA MEDIANTE LA LLAMADA TELEFÓNICA DEL DÍA DESPUÉS

M^a Ángeles Luengo Beltrán

M.A. Luengo; A. Jiménez; M.J. Pemán; C. Algora; R. González y C. Serrano

APLICACION DE LA INFORMÁTICA EN EL TRABAJO SOCIAL SANITARIO PARA UNA VALORACIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE

Ana María Díaz-Oliver Fernández-Hijicos

Barbero Ovejero, Vicenta; Castellano Del Pozo, Lourdes; Jiménez Agudo, M^a José; Villanueva Calleja, Concepción y Díaz-Oliver Fernández-Hijicos Ana María

Sala Luis Galve

De 10:30 a 11:30 h

“Satisfacción del usuario”. Moderadora: Piluca Félez

¿ESTÁ SATISFECHA LA CIUDADANÍA CON LA ASISTENCIA DE URGENCIAS RECIBIDA A DOMICILIO?

Sánchez Basallote, José Enrique

Sánchez Basallote, JE; Rodríguez Solano, MR; Senise Barrio, FJ; López Redondo, R; Vega Pérez, A y Barba Ramírez, N

MONITORIZACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES EN CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA

Alfredo Jiménez Bernadó

A. Jiménez; M.A. Luengo; M.J. Pemán; C. Algora; R. González y C. Serrano

ALCANCE ESTRATÉGICO DE UN PLAN DE CALIDAD PERCIBIDA

Fco.Javier Elviro Peña

Fco.Javier Elviro Peña; Cristina García Triana; M^a Jesús Sanz Esteban; Alfredo Rodríguez Fuertes; Benita Andrés Calvo y Aurora González Manso

PLAN DE PERSONALIZACIÓN EN LOS CENTROS HOSPITALARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO MADRILEÑO

A Determinar

Margarita Salinero Aceituno; María Antonia Bustos Corredor; Yaiza Rivero Montesdeoca; María Vicente Herrero; Ana Chacón García y Elena Juárez Peláez

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS RECLAMACIONES DE LOS CIUDADANOS EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD. COMPARACIÓN CON LOS DATOS DE 2008

Emilio Ordóñez Sierra

Emilio Ordóñez Sierra; Montserrat Barrio Mediavilla; M^a Jesús Molina Claudio; Eva M^a García-Risco; Ana Chacón García y Elena Juárez Peláez.

¿POR QUÉ RECLAMAN LOS USUARIOS EN ARAGÓN?*

González Notivol Rosa

González Notivol, Rosa; Núñez Toboso, Marian; Escribano Catalán, Maite; Pilar Garay Almolda y Calderón López, Amelia.

Sala 7

De 10:30 a 11:30 h

"Participación". Moderadora: Palmira Tejero

AYUDANOS A REDUCIR LAS LISTAS DE ESPERA

Isabel Mayoral Masana

Rosa Vallès Bach; Anna Puig Vives; Raquel Martínez Redondo; Carmina Plantalech Batlle; Antonia Martínez Fortuny y Antonio Rodríguez Fidalgo

PILDORAS FORMATIVAS

Montserrat Olivé Ribalda

Olivé Ribalda, Montserrat; Montes González, Lurdes; Pages Casas, Núria; Ruiz Giménez, Isabel y Fernández Medina, Loli

NUEVOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN EL ÁMBITO SANITARIO

María Rubio Casado

María Rubio Casado; María Martín Ayala y M^a Dolores González García

PROYECTO DE MEJORA EN LA ACCESIBILIDAD DE LOS NIÑOS MENORES DE 12 AÑOS AL HOSPITAL GUADARRAMA

Raquel Blasco Moreno

Carmen Ferrer Arnedo; Isabel López Guardón; Ángela Ungría Novalbos; Concepción Fernández Blázquez; Javier Rico Álvarez y Raquel Blasco Moreno.

DE CENTRALITA AL DEPARTAMENTO DE CONTROL E INFORMACIÓN: UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DESDE LA PARTICIPACIÓN. HOSPITAL GUADARRAMA DE MADRID

Carmen Ruiz Piedrahita

Carmen Ruiz Piedrahita; Pilar Colado Díaz-Cambroneró; Flor Abraïla Mateo; Alfonso Matías García y Raquel Blasco Moreno.

IMPLANTACIÓN DE REFERENTES DE PROYECTOS EN LA GESTION ADMINISTRATIVA EN UN EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA

Jose Mesado Díaz

Maite Manuel; Salut Marti; Mireia Sans; Gloria Jodar y Irene Cubells

IMPLICACIONES DEL DETERIORO DE LAS TARJETAS SANITARIAS DIGITALES

Manuel Ríos Chavero

Manuel Ríos Chavero; Manuel Luis Mellado Fernández y Francisco Ramón Egea Aldana

PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE AGENDAS ADMINISTRATIVAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA EL TEMPLE

M. Teresa Villó Vallés

M. Teresa Villó Vallés; Josep Ll. Clua Espuny; Joan Aragones Cid; Yolanda Aragones Cid; Rosa Prescolí Serra y Jesús Ferrando Gálvez

¿CÓMO IMPLICAR A LOS USUARIOS?

Ana Pastor Oliver

Ana Pastor Oliver y M^a Carmen Sanjoaquin Benvante

PROPUESTAS PARA UN NUEVO MODELO DE PARTICIPACIÓN EN SALUD*

Piñeiro Adan, Concepción;

Piñeiro Adan, Concepción; Febrel Bordejé, Mercedes; Miguel Sapela, Gregorio;

Marco Portero, Pilar y Antoñanzas Lombarte, Teresa

Sala 8

De 10:30 a 11:30 h

“Accesibilidad”. Moderadora: Asunción Aparicio

MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD

Lorena Martínez Pérez

Ares Borrás Mata; Jesús Bertholet Martínez; Manel Gómez Figueras; Olga Llubes

Mas; Mari Cruz Grau Solsona y Enrique Torres Justribo

REDISTRIBUCIÓN DE FLUJOS DE USUARIOS

Ares Borrás Mata

Ares Borrás Mata; Jesús Bertholet Martínez; Elisabeth Martín Gracia; Isabel

Mayoral Masana; Olga Llubes Mas y Francesc Mayench Ariza

¿CÓMO PIDEN HORA NUESTROS CLIENTES?

Ana Sánchez Ros

Ana Sánchez; Montse Calcena; Esther Rodrigo; María Fernández; Assumpta

Vilavella y Miguel Sánchez

INCREMENTAR LA CITACIÓN POR INTERNET

Ana Sánchez Ros

Ana Sánchez; Montse Calcena; Esther Rodrigo; María Fernández; Assumpta

Vilavella y Miguel Sánchez

INFORMACIÓN DIGITALIZADA

Ares Borrás Mata

Ares Borrás Mata; Jesús Bertholet Martínez; M. Angeles Costa Menen; Monica

Solanes Cabus; Olga Llubes Mas y Oscar Chimeno Guillen

ACCESIBILIDAD. VARIABILIDAD EN LA ATENCIÓN SANITARIA EN RADIOTERAPIA

Joaquín Beltrán Peribañez

Beltrán Peribañez, J; Corbacho Malo, M y García Encabo, M

ESTUDIO SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE PERSONAS INMIGRANTES AL SISTEMA SANITARIO*

Pilar Garay Almolda;

González Notivol, Rosa; Escribano Catalán, Maite; Marco Portero, Pilar y

Antoñanzas Lombarte, Teresa

Sala 10

De 10:30 a 11:30 h

"Prevención". Moderadora: Maria José Calvo

CUIDADOS INFORMALES ASOCIADOS A LA LIMITACIÓN DE LA AUTONOMÍA EN SUPERVIVIENTES A ACCIDENTES CEREBROVASCULARES

Juan Oliva

Álvaro Hidalgo; Juan Oliva; Almudena González e Isaac Aranda

ATENCIÓN SANITARIA A MUJERES EXTRANJERAS TRABAJADORAS DEL SEXO. EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE COORDINACIÓN CON CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Joaquín Maeso Villafaña

Maeso Villafaña, J; Arana Manzano E; Puertas Rodríguez A.; Ojeda Virto F; Sánchez Vázquez MJ y Donaire Navarro B

INFLUENCIA DE UNA INTERVENCIÓN EDUCATIVA EN LOS CONOCIMIENTOS DE LAS MUJERES ARAGONESAS SOBRE LA CARDIOPATÍA ISQUÉMICA

Victoria Fustero Fernández

M^a Victoria Fustero Fernández; Antonela Lukic; Mario Bárcena Caamaño; Isabel Calvo Cebollero; Eva Moreno Esteban y José Manuel Millaruelo Trillo

IMPLICANDO A LA MUJER ARAGONESA EN UNA ESTRATEGIA PREVENTIVA: I MARCHA CICLISTA MUJER Y CORAZÓN

M^a Victoria Fustero Fernández

M^a Victoria Fustero Fernández; Antonela Lukic; Mario Bárcena Caamaño; Isabel Calvo Cebollero; M^a Dolores Ariño Martín y Concepción Santolaria

PROYECTO ARAGONESAS CON CORAZON: MEJORA DE LA INFORMACIÓN QUE TIENEN LAS MUJERES ARAGONESAS DE LA ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR Y SUS FACTORES DE RIESGO

Isabel Calvo Cebollero

Isabel Calvo Cebollero; Antonela Lukic; M^a Victoria Fustero Fernández; Dolores Ariño Martín; Eva Moreno Esteban y Fernando Martín Moreno

PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES ARAGONESAS EN EL PROGRAMA DE DETECCIÓN PRECOZ DE CÁNCER DE MAMA

M Pilar Moreno Marín

Moreo Bergadá, P; Calvo Pardo, A; Abad Fernández, S y Moreno Marín, MP

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA LEY DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA EN ARAGÓN*

Escribano Catalán, Teresa.

Febrel Bordejé, Mercedes; Huertas Pérez, Isabel; Urueña Cantalapiedra, Luis y Antoñanzas Lombarte, Teresa

Sala 11

De 10:30 a 11:30 h

“Información y nuevas tecnologías”. Moderadora: Monique Gayola

NUESTRA ATENCIÓN TELEFÓNICA NECESITA MEJORAR: GUIA ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL CST

Montserrat Prat Pinos

Montserrat Prat; Mary Franco Espada e Isabel Ruiz Jiménez

NO SE QUEDE CON DUDAS. CONSULTE A SU PROFESIONAL SANITARIO. IMPACTO DE UNA CAMPAÑA INFORMATIVA DIRIGIDA A PACIENTES SOBRE COMUNICACIÓN Y SEGURIDAD

J. Manuel Tejero González

Tejero, JM; Iglesias, F; Gutiérrez, R; Mira, JJ; Marín, J; Rubio, M.

IMPLANTACIÓN DE UN PROGRAMA INFORMÁTICO COMÚN ENTRE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA

Lidia Martínez Julià

Lidia Martínez Julià; Mireia Sans; Joaquina Valle; Jose Mesado y María Teresa Manuel

VENTAJAS DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Roberto Navarro Castillo

Roberto Navarro Castillo y María Victoria Ferrer Ferrer

INFORMACIÓN AL PACIENTE INGRESADO. UNA SÍNTESIS CON LO NECESARIO DURANTE SU ESTANCIA

Teresa Giménez Julvez

Giménez-Júlvez, T; Jiménez-Bea, L; Martín-Valenciano, M;

Martínez-Casamayor, MC; Escribano-Catalán, MT y Valderrama-Rodríguez, M

GESTIÓN MULTICANAL DEL CONTACTO: DE LA CITA PREVIA AL CONCEPTO DE ACOMPAÑAMIENTO ESPECIALIZADO

Miguel Parra

Miguel Parra

Sala Luis Galve

De 15:30 a 16:30 h

“Comunicaciones en plenario”. Moderadora: Mercé Tella

MEJORANDO LA ACCESIBILIDAD AL SISTEMA SANITARIO: UNA APROXIMACIÓN A LOS PACIENTES DE TRD

Jordi Sarroca

Jordi Sarroca

TRANSMITIR SALUD, UN RETO ACTUAL

Fabiola Ojeda Virto

Ojeda Virto, F; Sánchez Vázquez, MJ; Maeso Villafana, J; Puertas Rodríguez, A; Donaire Navarro, B y González Rodríguez, M

EL PACIENTE COMO MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

Silvia Delmas

Silvia Delmas

PACIENTES CRÓNICOS: NUEVOS MODELOS DE RELACIÓN ADECUADOS A LAS NUEVAS NECESIDADES

José María Carbó

José María Carbó

JUEVES, 14 DE ABRIL DE 2011

Sala Luis Galve

De 09:00 a 10:00 h

“Participación”. Moderador: José Miguel Carrasco

¿QUÉ ELEMENTOS DE LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE PREDICEN LA PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES SOBRE EL TRATAMIENTO RECIBIDO?

M^a Virtudes Pérez-Jover

M^a Virtudes Pérez-Jover; José Luis Carballo; Mercedes Guilabert; Jesús Rodríguez-Marín y José Joaquín Mira

EL CAMBIO, DE MANO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Antònia Garrofé Camps

Antònia Garrofé Camps; Patricia Micaela Estela Jaume, Magdalena Seguí Galván, Onofre Sans Tous, Joaquín Tarrafeta Alberola y Alejandro Bosch Fitzner

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: ¿FICCIÓN O REALIDAD?

Fabiola Ojeda Virto

Ojeda Virto, Fabiola; Sánchez Vázquez, M^a Jesús; Maeso Villafana, Joaquín; Puertas Rodríguez, Alicia; Donaire Navarro, Bernarda y González Rodríguez, Magdalena

PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN DE USUARIOS/CUIDADORES/ASOCIACIONES/REPRESENTANTES DE PACIENTES EN GUÍASALUD.

María José Vicente Edo

María José Vicente Edo; Flavia Salcedo Fernández; Sofía Arguís Molina; Irene Muñoz Guajardo; Susana García Rodríguez; Elvira García Álvarez y José M^a Mengual Gil

LA RED CIUDADANA DE FORMADORES EN SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LAS CCAA

Ainhoa Ruiz Azarola

Ainhoa Ruiz Azarola; Olivia Pérez Corral; Inma García Romera; Joan Carles March Cerdá; Jesús Casal Gómez y Yolanda Agra Varela

LOGROS Y PROYECTOS DEL SERVICIO DE CALIDAD DEL HOSPITAL DE PARAPLÉJICOS DE TOLEDO

José Luis Pérez Barroso

José Luis Pérez Barroso

DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE UNA RED DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL AMBITO SANITARIO*

Miguel Sapela Gregorio

Miguel Sapela Gregorio; Piñeiro Adan Concepción; Escribano Catalán Maite y Calderón López Amelia

Sala 7

De 09:00 a 10:00 h

“Gestion y atención al usuario”. Moderadora: Rosa María Gonzalez

25 AÑOS DE SAP

Luis Carlos Martínez Aguado

M Carmen Barbosa Monroy; Ana Escolà Martín; Montserrat González Subias; F Xavier Cos Claramunt y Georgina Sierra Barbosa

RECURSOS MATERIALES DE APOYO SOCIAL AL ALTA

Ángeles García Sánchez

A García Sánchez; MA Abadía; R Pérez Cano y FJ Cortés Urban

FUNDACIÓN HOSPITAL CALAHORRA, UN HOSPITAL ABIERTO A TODOS

Iñigo Gimeno Gurpegui

Muñoz Machin, Isabel; Cuesta Presedo, Sofía; Solano Adán, María Carmen; Martínez Del Río, Begoña y Antoñanzas Moreno, M^a Pilar

CAP TERRASSA NORD, CERRADO POR VACACIONES!

Anna Ceballos Villach

Lorena Martínez Pérez y Anna Ceballos Villach

IMPACTO DE LA LEY 21/2010 EN LA SANIDAD PÚBLICA TRÁMITE DE ALTAS DE USUARIOS EN UN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA.

M^a Ángeles Jiménez Sanz; María Salvá

M^a Ángeles Jiménez Sanz; María Salvà Alburquerque; Carlos Fernández Madrid y Franchesca Nieto Ferrer

PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA PROGRAMACIÓN ONLINE COMO UNA FORMA DE REDUCIR EL NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS EN EL CENTRO

Gascón Ferret, Jordi
Tello Pérez, Alicia; Gascón Ferret, Jordi; Muñoz Roldán, Araceli y Baiget Ortega, Andreu.

SISTEMA DE CITACIÓN CENTRALIZADA EN EL AMBITO SANITARIO

A Determinar
Rosa Iglesias Otero; Margarita Salinero Aceituno; Carmen Gómez Hormigos; Manuel Ballarín Bardaji; Isabel Corella Monzón; Ana Chacón García y Elena Juárez Peláez.

REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE VISITAS ANULADAS Y REPROGRAMADAS GRACIAS A UNA MEJOR GESTIÓN DE LAS AGENDAS DE LOS PROFESIONALES

Gascón Ferret, Jordi
Gascón Ferret, Jordi; Muñoz Roldán, Araceli; Baiget Ortega, Andreu; Quesada Oriol, Mateo y Enric Peris, Antoni,

¿QUÉ GESTIONES SOLICITAN LOS CIUDADANOS DE ARAGÓN AL SISTEMA DE SALUD?*

Calderon López Amelia
González Notivol, Rosa; Piñeiro Adan, Concepción; Escribano Catalán, Maite y Calderón López, Amelia

Sala 8

De 09:00 a 10:00 h

“Innovación y atención al usuario”. Moderadora: Pilar Lanao

INTIMIDAD FÍSICA DEL PACIENTE: ¿UN DERECHO VULNERADO?

Grabriel Motis Montes
Grabriel Motis Montes

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

Judith Sánchez Doz
Judith Sánchez; Lorena Medina; Vanesa Porcel; Silvia Mérida y Ramón García

RELAJACIÓN EN EL HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL A TRAVÉS DEL REIKI

Luis Carlos Martínez Aguado
Luis Carlos Martínez Aguado y Joaquín Marina Ocaña

CUIDANDO AL CUIDADOR

Laura Salas Palazón
Laura Salas Palazón; Sergio Heredia Diago; Araceli Blancas Loras; Silvia Jordi Ruiz; Neus Jou Turallas y Ana Fernández Espiñeira

DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMIOCIONAL PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA EN EL TRABAJO ASISTENCIAL Y DE ATENCIÓN. EVALUACION DE UN PROGRAMA DE FORMACION

Joaquín Maeso Villafaña

Maeso Villafaña, Joaquín; Pulido Diaz, Juana; Arana Manzano, Emilia; Ruiz Jaldo, Juan Vicente; Ojeda Virto, Fabiola y Camacho Puerta, M^a Carmen

EL CIUDADANO CORRESPONSABLE DE SALUD EN EL HOSPITAL SON LLÄTZER

Margarita Covas Bosch

M. Covas; A. Tumbarello; O. Sanz; N. Crespi; B. Fernández y M. Canyellas

¿ES NECESARIO UN SERVICIO DE TRADUCCION DENTRO DEL SISTEMA SANITARIO?*

Marian Núñez

Núñez Toboso, Marian; Serrano Peris, Diana; Aznar Rico, Virginia; Calderón López, Amelia y M^a Pilar Felez Gerona

Sala 10

De 09:00 a 10:00 h

"Administración, profesionales y salud". Moderador: Javier Moro

INFORMACIÓN COMÚN PARA INTEGRAR NUEVOS PROFESIONALES EN EL CENTRO DE SALUD

Isabel Mayoral Masana

Ares Borrás Mata; Jesús Bertholet Martínez; Manel Gómez Figueras; Enrique Torres Justribo y Mari Cruz Grau Solsona

APERTURA DEL CENTRO DE SALUD PARQUE GOYA Y CENTRO DE SALUD ACTUR NORTE. MOVILIDAD DE LA POBLACIÓN Y CAMBIO DE MAPA SANITARIO DE LAS ZONAS BÁSICAS DE SALUD DE LA MARGEN IZQUIERDA DE ZARAGOZA

Ana Isabel Rey Liso

Ana Isabel Rey Liso; Marta Tirado Aznar; Ana Alijarde Mañez; Antonio Lafuente Lafuente y Jesús Ruiz Barranco

PLANES DE MEJORA A PARTIR DE LAS RECLAMACIONES Y LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Sánchez Basallote, José Enrique

Sánchez Basallote, JE; Vega Pérez, A; López Redondo, R; Rodríguez Solano, R; Barba Ramírez, N y Fernández García, PJ

¿HABLAMOS? PROPUESTA PARA CONSTITUIR UN GRUPO DE TRABAJO DE LOS SERVICIOS DE ADMISIÓN

Broto Bernués, Rosa María

Alcubierre Lisa, M.^a Mercedes; Ara Laúna, Domingo; Broto Bernués, Rosa M.^a; Gómez Remartínez, M.^a Isabel; Hijós Larráz, Luís Alfonso; Martínez Sánchez, Raquel

GESTIÓN INTEGRADA DE LOS DOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE ESTA CIUDAD. DIRECCIÓN POR VALORES

Lidia Martínez Julià

Martínez Julià, Lidia; Gascón Ferret, Jordi; Tello, Alicia; Burgos, Sonia; Cubells, Irene y Bilbeny, Beatriz

EL CONSORCIO DE SALUD: UNA APUESTA POR LA AGILIDAD Y LA PROXIMIDAD

Sergio Lafita Mainz

Pedro A. Luna Rodrigo; Vicente Jasa Ardanaz; Pilar Lauroba Alagón; Esperanza Aranda Calavia y Carmen Gracia López

Sala 11

De 09:00 a 10:00 h

“Organización y servicios”. Moderador: Pascual Moreno

EXPERIENCIA EN LA IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE COLAS

Sònia Guiu Lucero

Guiu Lucero, S; Pagès Casas, N; Boadas Mir, J; Ortigosa Ortigosa, C y Rigau Arespacochaga, S

NUEVA GESTIÓN DE LA DEMANDA EN ATENCIÓN PRIMARIA: PROACTIVIDAD Y DESBUROCRATIZACIÓN

Josep María Martínez Rodríguez

Martínez Rodríguez, Josep M; Clanchet Aisa, Teresa; Olmo González, Montserrat; Franco Murillo, Ángel; Camps Gras, Ricard y Pañart Sánchez, Xavier

DISMINUCIÓN DEL ABSENTISMO A LAS CITAS CON ESPECIALIZADA

Rosa M^a Espier Llorens

Rosa M^a Espier Llorens y Montse Guillen Pérez

LAS COSAS QUE NOS DEJAMOS

Tumbarello Casciola, Ángela

Tumbarello Casciola, Ángela; Planas Campoy, Catalina; Roca Sala, Carlota y Altimiras Ruiz, Joan

LA GESTIÓN DE HUECOS, UNA HERRAMIENTA MÁS EN EL ARTE DE ATENDER AL USUARIO

Pilar Calvete Palacio

Pilar Calvete Palacio; Begoña Fontana Ascaso; Gema Secorun Bitrian; Consuelo Herrero Sancho y M^a José Calvo Salillas

GESTIONES ADMINISTRATIVAS INTERACTIVAS DESDE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO (JAAU) ON-LINE

Alejandra Gonfaus Manzano

Alejandra Gonfaus Manzano; Lucía García Valiño; Sara Martínez Fernández y Mani Lozano Valdez

HABLAMOS DE MORIR CON DIGNIDAD*

Felez Gerona M^a Pilar

Felez Gerona M^a Pilar y Piñeiro Adan Concepción

Sala Luis Galve

De 10:00 a 11:00 h

“Participación”. Moderador: José Miguel Carrasco

NOS VAMOS DE FERIA!

Ana M. Fernández Espiñeira

Fernández Espiñeira, Ana M.; Esteve Pérez, Rosa M.; García Franco, Eva;
Heredia Diago, Sergio; Salas Palazón, Laura y Vidaller Ferro, Natividad

PROYECTO FILIBERTO

Carmen Galindo Laiglesia

Carmen Galindo Laiglesia; Maica Ruiz Pérez; Salvador Llistar Verdú;
Cristina González Guerrero y Laura Pavón Pérez

CONSEJO DE SALUD DELICIAS SUR: 25 AÑOS DEFENDIENDO LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Antoñanzas Lombarte, Ángel

Antón Ibarra, Isabel; Antoñanzas Lombarte, Ángel; Blas Sánchez, Jesús;
Cantalapiedra Obis, José Luis; Perigot Benito, Pablo y Martínez
Fernando

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA EN UN DISTRITO DE ATENCION PRIMARIA

Sánchez Basallote, José Enrique

Sánchez Basallote, JE; Delgado Fernández, MA; Pérez Troya, R; Aguilar
Luna, L; Vilchez Partida, R y Fernández García, PJ

PROYECTO DE ATENCIÓN COMUNITARIA, UNA REALIDAD DE EQUIPO

M^a Luz Cequier Alonso

M^a Luz Cequier Alonso; Piedad Aparicio Ruiz; Rosario Jiménez Leal y
Cristina Bravo Mateo

LA ASOCIACIÓN DE VECINOS UN ESCENARIO PARA LA SALUD

Isabel Antón Ibarra

Isabel Antón Ibarra; M^a Luisa Arbúes Abad; Silvia Ortín Martín y Luordes
Villar Romanos

Sala 7

De 10:00 a 11:00 h

“Calidad y atención al usuario”. Moderadora: Rosa María González

ELIMINANDO BARRERAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. CENTRO DE SALUD DE CASTEJÓN DE SOS

Rosa M^a Espier Llorens
Rosa M^a Espier Llorens y Montse Guillen Pérez

CLASIFICACIÓN DE LOS MOTIVOS ADUCIDOS POR LOS USUARIOS PARA PEDIR EL CAMBIO DE PROFESIONAL SANITARIO ASISTENCIAL

Gascón Ferret, Jordi
Hurtado Colmenero, Natalia; Gascón Ferret, Jordi; Muñoz Roldán, Araceli y Baiget Ortega, Andreu.

GESTIÓN DE LA DEMANDA DE LA VISITA URGENTE EN PEDIATRÍA POR PARTE DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carmina Plantalech Battle
Patricia M^a Olivares Ventura y Javier Morena Temprado

IMPORTANCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA GESTIÓN DE TIRAS REACTIVAS

Joaquina Valle Alejandro
Joaquina Valle; Mireia Sans; Lidia Martínez; Jose Mesado; Rosa Bonet y Teresa Cairo

¿DA VALOR AÑADIDO LA UNIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN?

Maribel Labanda Soto
Maribel Labanda; Celia Villellas; Mercedes Erdociain; Pilar Gracia; Raquel Jiménez y Pilar Monedero

LA EXPERIENCIA DE UNA COMISIÓN DE ÉTICA E INVESTIGACIÓN EN UN DISTRITO DE ATENCIÓN PRIMARIA

Sánchez Basallote, José Enrique
Sánchez Basallote, JE; Gómez Parra, F; Fernández García, PJ; Delgado Fernández, MA; Trujillo García, P y López de Lis, C

AUTONOMÍA DE GESTIÓN EN EL EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE TREMP (LLEIDA). NECESITAMOS UN PLAN FUNCIONAL!!!

M. Pilar Cases Lopetegui
M. Pilar Cases Lopetegui; Marta Senalle Murgo; Anna Moli Arbones; Angels Duran Parisi; Estefania Alberola Calvo y Cristina Bermudez Poyatos

GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UN CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA

Gascón Ferret, Jordi
Cón Ferret, Jordi; Muñoz Roldán, Araceli; Baiget Ortega, Andreu; Quesada Oriol; Mateo, Enric y Peris, Antoni

ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS CLAROS Y ACCESIBLES COMO HERRAMIENTA PARA MEJORA LA EFICACIA DE LA UAU

Gascón Ferret, Jordi

Gascón Ferret, Jordi; Muñoz Roldán, Araceli; Baiget Ortega, Andreu; Quesada Oriol; Mateo, Enric y Peris, Antoni

CURSO PARA FAMILIARES DE PACIENTES DEPENDIENTES. ENCUESTA DE EVALUACIÓN

Mercedes Gimenez López

M Gimenez; MC Marco; AR Molina; Dña AR Lopez; A. Pastor y F Palmero

Sala 8

De 10:00 a 11:00 h

“Innovación y atención al usuario”. Moderadora: Pilar Lanao

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA. COMPROMISO DE GARANTÍA CON LAS PERSONAS

Joan Lluís Piqué Sánchez

Rosa Chumillas Cuchillo; M^a Rosa Torres Subías; Marta Carrasco Hernández; Esther Díaz Soler; Carmen Franco Mesas y Mercè Roura Olivan

NUESTRA IMAGEN IMPORTA, TRABAJAMOS PARA MEJORARLA

M^a Pilar Fluriache García-Caro

M^a Pilar Fluriache García-Caro; Rosa Ana Dulanto Banda; Francisco Javier Pacheco Jiménez; Isabel Garrido Valverde; M^a del Mar López-Cañizares y M^a Isabel González Esteban

CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Marga Justes Agustín

Castells Jové, Emma; Justes Agustín, Marga y Colell Llorens, Aurora

EL PAPEL DE LA FACILITADORA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE UN HOSPITAL DE TERCER NIVEL

Irene Jiménez

Irene Jiménez López; M^a Rosa Torres Subías y Rosa M^a Chumillas Cuchillo

ACERCA DE LA ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PACIENTE RELEXIONEMOS

Isabel Berasaluce Arocena

Isabel Berasaluce Arocena; Ainhoa Valenciano González; Milagros Polo Castillo; Rosa González Llinares; Garbiñe Aguirre Odiaga y M^a Antonia Goicoechea Larrarte

ÉTICA APLICADA DE PEQUEÑOS GESTOS MICRO-PROYECTOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Luis Carlos Martínez Aguado

Luis Carlos Martínez Aguado; Antonio Helguera Gallego; Marisol Casasola Valero; Joaquín Marina Ocaña y Miguel Cuchí Alfaro

UTILIZACIÓN DE LA CITACION POR INTERNET. SALUDINFORMA*

Serrano Peris Diana

Serrano Peris Diana; Aznar Rico Virginia; Pilar Garay Almolda; Urueña Cantalapiedra Luis y González Álvarez Beatriz

Sala 10

De 10:00 a 11:00 h

"Administración, profesionales y salud". Moderador: Javier Moro

ACCESIBILIDAD ANTE UNA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA/PRUEBA DIAGNÓSTICA: UNA EXPERIENCIA DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Juan Carlos García Benito

García Benito, Juan Carlos y Saiz de la Cruz, M^a Lourdes

INDICADORES ADMINISTRATIVOS EN LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA TORTOSA1-EST

Yolanda Aragonés Cid

Yolanda Aragonés Cid; M. Teresa Villó Vallés; Josep Ll. Clua Espuny; Dunia Muñoz Gombau y Joan Aragonés Cid

SALA DE ESPERA, DEL CAOS A LA ARMONÍA

Xavier Quesada Couceiro

Abril Pérez, Cristina; Gallén Sevilla, Elena; Martos Molines, Francisco; Oriach Alonso, Silvia y Quesada Couceiro, Xavier

VENTANA UNICA

José Mesado Díaz

José Mesado Díaz; Mireia Sans Corrales; Laura Pérez Ibáñez; Lidia Martínez Julia; Joaquina Valle Alejandro y Ignacio Sánchez Peláez

LA SALA DE EXPOSICIONES MÁS VISITADA DE LA CIUDAD

Begoña Fontana Ascaso

Begoña Fontana Ascaso; Gema Securun Bitrian; Pilar Calvete Palacio; Consuelo Herrero Sancho y M^a José Calvo Salillas

LA CONSULTA DE ENFERMERÍA CLAVE EN LA EDUCACIÓN PARA LA SALUD CARDIOVASCULAR DE LA POBLACIÓN TAMBIÉN EN EL HOSPITAL

Concepción Santolaria Aisa

Concepción Santolaria Aisa; Araceli Serrano Martínez; Teresa Escudero Beltrán y Mercedes Abancens Ruiz

ORGANIZACIÓN Y DESBUROCRATIZACIÓN DE LAS CONSULTAS DE ATENCIÓN PRIMARIA*

Villanova Lanuza Aurora

Rubio Aparicio Concepción y Lamarca Pérez Pilar

Sala 11

De 10:00 a 11:00 h

“Organización y servicios”. Moderador: Pascual Moreno

INNOVACIÓN EN EL MODELO DE GESTIÓN DE PACIENTES EN LA ATENCIÓN AMBULATORIA CST

Núria Pagès Casas

Pagès Casas, Núria; Guiu Lucero, Sònia; Boadas Mir, Jaume; Ortigosa Ortigosa, Carme; Arcusa Lanza, Àngels y Codinas Fort, Marta

JUSTIFICANTES DE ASISTENCIA SANITARIA EN LOS CENTROS DEL SISTEMA SANITARIO PUBLICO MADRILEÑO

A Determinar

Pilar Rivera Moreno-Chocano; Juan José Zamarriego Moreno; Javier Sánchez Caro; Ana Chacón García y Elena Juárez Peláez

LA MEJORA DEL ACCESO DEL USUARIO COMO OBJETIVO DE LA REGULACIÓN Y ORDENACIÓN DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DEL SECTOR ZARAGOZA II

Eva M^a Tobajas Señor

M^a Concepción Sanz Rubio; M Teresa Tolosana Lasheras; Julio Coca Moreno; Isaías Garrido Santamaría y Ana Belén Morata Crespo

UNIDAD DE GESTIÓN SOCIO SANITARIA

Luis Carlos Martínez Aguado

Luis Carlos Martínez Aguado; Marisol Casasola Valero; Paloma Muñoz Calvo; Paloma de la Torre Belinchón y Miguel Cuchí Alfaro

DEBERES DE LOS USUARIOS. INCUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS EN UN SERVICIO DE SALUD POR NIVEL ASISTENCIAL

María Paz Rodríguez Martínez

María Paz Rodríguez-Martínez; José Gómez-Martínez; Andrés Cánovas-Inglés; Teresa Vidal Rodríguez y Pablo Alarcón Sabater.

EL TRASLADO DE HISTORIAS CLINICAS EN PAPEL...¡¡CUIDADO, MATERIAL SENSIBLE!!

Pedro Elhombre Montañés

Pedro Elhombre Montañés; Carmen Laborda Val; Nieves Fraj García; Guadalupe Alda Guillén y Ana Penón Gimeno

ANÁLISIS DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO EN ARAGON*

Febrel Bordejé Mercedes

Febrel Bordejé Mercedes; Aznar Rico Virginia; Escribano Catalán Maite y Antoñanzas Lombarte Teresa.

Sala Luis Galve
De 11:30 a 12:30 h
“Participación”. Moderador: Pilar Alcober

PARTICIPACIÓN YA!

Vidaller Ferro, Natividad
Acosta Corona, Daniel; del Águila Mata, Aurora; Fernández Espiñeira, Ana; López Bellosta, Josefa; Salas Palazón, Laura y Vidaller Ferro, Natividad.

HOSPITAL SON LLÀTZER: 10 AÑOS INNOVANDO Y TODO UN FUTURO POR DELANTE

Margarita Covas Bosch
M. Covas; C. Roca; M. Gayola; I. Mas; I. Gimenez e I.Cruz

FORUM DE PACIENTES: UNA EXPERIENCIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Neus Lorca Giné
Albert Nogué Font; Neus Lorca Giné y Sílvia Pla Vilà

UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO ENTORNO SOCIAL DEL BARRIO (EXPEDIENTE UAAU - LA VERDAD ESTÁ AHÍ FUERA)

Xavier Quesada Couceiro
Abril Pérez, Cristina; Gallén Sevilla, Elena; Martos Molines, Francisco; Oriach Alonso, Sílvia y Quesada Couceiro, Xavier

JORNADAS DE PACIENTES POR LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES. INVOLUCRANDO A LOS PACIENTES EN SU PROPIA SEGURIDAD

Teresa Giménez Júlvez
Giménez Júlvez, T; Aibar Remón, C; Febrel Bordejé, M; Antoñanzas Lombarte, MT y Pérez Pérez P

UNIDAD DE DONACIÓN DE TIEMPO

Marta Serrano Ramos
Carmen Galindo; Carla Graner y Laura Pavón

Sala 7

De 11:30 a 12:30 h
“Calidad y atención al usuario”. Moderador: Juan Carlos García

ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA COMISIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA EN EL USUARIO

María Jesús Sanz Esteban
María Jesús Sanz Esteban; Cristina García Triana; Alfredo Rodríguez Fuertes; Juana González Lobo y Fco J. Elvira Peña

BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Mª Carmen Sanjoaquin Benavente
Mª Carmen Sanjoaquin Benavente; Ana Mª Pastor Oliver y Javier Pérez Sans

LA HISTORIA CLÍNICA DIGITAL: UN COMPROMISO CON EL USUARIO DEL ADMINISTRATIVO DE LA SALUD

Patricia M^a Olivares Ventura

Marta Serrano Ramos; Carmen Castilla Álvarez y Mercedes Gálvez Muñoz

LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES COMO FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LOS RIESGOS CLÍNICOS

Jesús Manuel Tejero González

Tejero, JM; Rubio, M; Iglesias, F; Hernández, S y Gutiérrez, R

EL SAU Y LAS ENFERMEDADES MINORITARIAS

Tumbarello Casciola, Angela

Tumbarello Casciola, Ángela; Roca Sala, Carlota; Planas Campoy, Catalina y Sans Tous, Onofre

CONOCIMIENTOS MULTICULTURALES PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Ares Borrás Mata

Ares Borrás Mata; Catalina Serna Arnaiz; Lourdes Iglesias Calderó; M. Lluïsa Martínez Profitós; Roser Calderó Miret y Xavier Eritja Ciuró

EN BUSCA DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE: LOS PEQUEÑOS DETALLES EN LA CONFORTABILIDAD

M^a Pilar Fluriache García-Caro

Rosa Ana Dulanto Banda; M^a Luisa Torijano Casalengua; M^a Pilar Fluriache García-Caro; Javier Sánchez Holgado y M^a Isabel González Esteban

EVOLUCIÓN POR TIPO DE FACTURACIÓN A TERCEROS EN EL ÁMBITO DE BARCELONA CIUDAD

Dolors Burrel Buil

Carles Clari; Maite Segura; Rafa Grau; Cesar Suarez y Esther Díaz

¿INFLUYE LA CONFIANZA EN EL MÉDICO EN LA PERCEPCIÓN DE ERRORES POR PARTE DEL PACIENTE?

M^a Virtudes Pérez Jover

M^a Virtudes Pérez-Jover; Mercedes Guilabert; Lidia Ortiz; Isabel María Navarro; Susana Lorenzo y José Joaquín Mira

Sala 8

De 11:30 a 12:30 h

“Patologías y atención al usuarió”. Moderador: Fernando Flordelis

AVANZANDO HACIA LA AUTONOMIA DEL USUARIO EN EL CONTROL DEL TRATAMIENTO ANTICOAGULANTE ORAL

Ana Maria Cordovilla Esteban

Ana María Cordovilla Esteban; Marta Calero Fuertes; Carmen Saez Lavilla e Iosu Senosiain Ibáñez

MAPA DE UNIDADES DE EXPERIENCIA EN ENFERMEDADES RARAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID

A determinar

Belén Granados Arroyo; Rosa M^a. De Andrés De Colsa; Juan Carlos Ansedo Cascudo; Ana Chacón García y Elena Juárez Peláez.

CORRESPONSABILIDAD EN LA ATENCIÓN A PATOLOGÍAS CRÓNICAS ENFERMERA-PACIENTE

Teresa Tolosana Lasheras

Tolosana Lasheras, T; Dolsac Espinosa, I; Tobajas Señor, E y Tabuenca Espada, P

CONTROL DE LA DIABETES, ¿RESPONSABILIDAD DEL MÉDICO, LA ENFERMERA O EL PACIENTE?

Laura Salas Palazón

Laura Salas Palazón; Sergio Heredia Diago; Araceli Blancas Loras; Montserrat González Lluís; Marta Ruiz Mora y Roger Sánchez Avante

CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA: CALIDAD DE LA APLICACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO. VALORACIÓN DEL GRADO Y PREFERENCIAS DE LOS PACIENTES EN LA TOMA DE DECISIONES

Antonela Lukic

Antonela Lukic; Esther Marcos; José Antonio Linares y José Ramón Ruíz

OTROS FORMATOS PARA MEJORAR LA INFORMACIÓN AL PACIENTE EN CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA, ANTES DE LA FIRMA DEL DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Isabel Calvo Cebollero

Isabel Calvo Cebollero; Carmen Pérez Hernández; Antonela Lukic; Concepción Santolaria Aisa; Purificación Martín y Reyes Sánchez Lajusticia

Sala 10

De 11:30 a 12:30 h

“Programas y coordinación en atención al usuario”. Moderador: Gregorio Miguel

PROGRAMA DIVER. PEDIATRÍA

Marta Serrano Ramos

Marta Serrano Ramos; Carmen Castilla Álvarez y Mercedes Gálvez Muñoz

LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL EN UN HOSPITAL INFANTIL EN EL ENTORNO DE LA LIBRE ELECCIÓN

Luis Martínez Hervás

Luis Martínez Hervás y Carmen Sivit Gañán

PROGRAMA DE ACTIVIDADES CONDUCENTES A GARANTIZAR LOS DERECHOS DEL NIÑO HOSPITALIZADO

Carmen Sivit Gañan
Carmen Sivit Gañan y Luis Martínez Hervas

FAVORECIENDO LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL. COMUNICACIÓN DE LAS ALTAS HOSPITALARIAS A ENFERMERÍA DE AP

Tabuenca Espada, M^a Pilar
Tabuenca Espada, M^a Pilar; Tolosana Lasheras, Teresa; Tobajas Señor, Eva; Navarro García, Palmira y Jiménez Bea, Liria.

DEFINICIÓN DEL PERFIL DEL USUARIO EN LAS UNIDADES DE FISIOTERAPIA Y SERVICIOS DE REHABILITACIÓN

M^a Concepción Sanz Rubio
M^a Concepción Sanz Rubio; Eva M^a Tobajas Señor; Julio Coca Moreno; M^a Teresa Tolosana Laceras; M^a José García Galán y Sebastiana Mercado Rus.

PROGRAMAS DE COORDINACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE MENORES EN DESAMPARO

Joaquín Maeso Villafaña
Maeso Villafaña, J; Arana Manzano.; Puertas Rodríguez, A; Ojeda Virto F; López; Sánchez Vázquez, MJ y González Rodríguez M

Sala 11

De 11:30 a 12:30 h

“Organización y servicios”. Moderador: Virginia Aznar

PROYECTO DE CREACIÓN DE UN PUNTO DE ACOGIDA AL SERVICIO GENERAL DE URGENCIAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARI MÚTUA TERRASSA

Carmen Galindo
Tuli Rafols Pascual; Blanca Serra Granados; Eva Masot Oller y Sònia Mataix Andreu

INFORMACIÓN Y ACOGIDA EN EL AREA DE URGENCIAS

A Determinar
M^a Rosa Chumillas y M^a Rosa Torresirene Jiménez

CONSULTA DE APOYO AL CUIDADOR FAMILIAR DURANTE LA ESTANCIA HOSPITALARIA

María Jesús Pardo Diez
María Jesús Pardo Diez y María Isabel Alfonso Cortés

ACOGIDA A LOS PACIENTES Y FAMILIAS EN UN EQUIPO DE SOPORTE DE ATENCIÓN DOMICILIARIA URBANO

Ana Isabel Force Blasco

Ana Isabel Force Blasco; Susana Lafuente de Miguel; Yolanda Salvo Agustín; Jose Luis Sanz Recio; Roberto Moreno Mateo y Pilar Enciso Angulo

REVISIÓN DEL PROTOCOLO DE ACOGIDA EN UN CENTRO DE SALUD MENTAL A PARTIR DE UN GRUPO FOCAL

Concepcio Riu Monsó

Concepció Riu Monsó y M^a Pilar Santamaría Albuixech

DOS AÑOS EN EL REGISTRO DE VOLUNTADES*

Felez Gerona M^a Pilar

Felez Gerona M^a Pilar y Piñeiro Adan Concepción

Sala Luis Galve

De 15:30 a 16:30 h

“Comunicaciones en plenario”. Moderadora: Teresa Antoñanzas

ABSENTISMO DE PACIENTES EN CONSULTAS EXTERNAS DEL HOSPITAL DE BARBASTRO

Ana María Nasarre Ger

Carmen Puyuelo Blecua y Ana María Nasarre Ger

ESCUELA DE PACIENTES: VALORACIÓN DE PROFESIONALES Y PACIENTES EN LA IMPLANTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL PROYECTO EN ANDALUCÍA

Ainhoa Ruiz Azarola

Noelia García Toyos; Manuela López Doblas; M^a José Narváez Dionisio;

Maite Cruz Piqueras; María Escudero Carretero y Ainhoa Ruiz Azarola

VARIABILIDAD INJUSTIFICADA DE LA PRÁCTICA MÉDICA O LA SOSTENIBILIDAD DEL SNS A PRUEBA

Enrique Bernal-Delgado

Enrique Bernal-Delgado y Sandra García-Armesto

LA CALIDAD APLICADA EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Margarita Pérez Meléndez

Margarita Pérez Meléndez

VIERNES, 15 DE ABRIL DE 2011

Sala Luis Galve

De 10:00 a 11:00 h

“Comunicaciones en plenario”. Moderador: Francisco Cárceles

COMO OPTIMIZAR LA GESTIÓN E INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO, ADAPTANDO LAS HERRAMIENTAS Y MÉTODOS UTILIZADOS EN SERVICIOS COMERCIALES

Belén López Oria

Belén López Oria

ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO POR LOS SERVICIOS DE SALUD Y SOCIALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. ESTUDIO CUALITATIVO

Reyes Tello Martín

Tello, R; Carrasco, JM; Lou, ML; Cisneros, A; Amorín Calzada, MJ; Henar, L;

Mesa, C; Ariño, D; Samitier, ML; Sánchez, E; Salvador, A; Ibáñez, C

LA CONFORTABILIDAD EN LOS CENTROS DE SALUD: UN VALOR MÁS DE LA ASISTENCIA SANITARIA

M^a Isabel González Esteban

Rosa Ana Dulanto Band; M^a Pilar Fluriache García-Caro; M^a Isabel González

Esteban; M^a Del Mar López Cañizares; Isabel Garrido Valverde y Francisco Javier

Pacheco Jiménez

CONSENTIMIENTO INFORMADO Y LAS RECLAMACIONES POR LA ADECUACIÓN DE LAS ACTUACIONES SANITARIAS A LA BUENA PRÁCTICA PROFESIONAL

Gloria Galvez Hernando

Gloria Galvez Hernando; Dolores Ibáñez de la Chica; Joan Ramón Pastor Millán;

Xavier Gomila Vila y Josefina Jordi Lliberia

[*] Estas comunicaciones figuran en el libro de ponencias no siendo presentadas oralmente.



¡U!S

Atención al Usuario en Salud



Declarado de Interés Sanitario por el Ministerio de Sanidad,
Política Social e Igualdad

SECRETARÍA TÉCNICA di&co

Paseo Sagasta 19, entlo. drcha. • 50008 Zaragoza

Telf. 976 211 748 - Fax 976 212 959

seaus2011@dico.es

www.congresoseaus2011.org

SEDE DEL CONGRESO

Auditorio - Palacio de Congresos de Zaragoza

Eduardo Ibarra, 3 • 50009 Zaragoza

Telf. 976 721 300 - Fax 976 350 514