

**Secretaría:**

Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real  
[atencionalusuario@sescam.jccm.es](mailto:atencionalusuario@sescam.jccm.es)

**INSCRIPCIONES a través de:**

**SOFOS:**

<https://aplicaciones.sescam.jclm.es/sofos/>  
e **ICS:**

<http://ics.jccm.es/index.php?id=99&cursoid=4722>

**Tf de contacto: 926 278001 y 926 279063**

*(Solicitada acreditación)*



# I JORNADA-ENCUENTRO SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PACIENTES

del SERVICIO DE SALUD de CASTILLA LA-MANCHA

*El papel de los Servicios de Información y Atención a  
Pacientes en el Horizonte 25.  
Castilla-La Mancha. Hacia dónde vamos.*

**19 mayo 2022**

*Hospital General Universitario de Ciudad Real*



# PROGRAMA

## 9.00h. Entrega documentación

### 9.15h. Inauguración Institucional

*Alberto Jara Sánchez.* Director Gerente de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real.  
*María Begoña Fernández Valverde.* Directora General de Cuidados y Calidad del SESCAM  
*Jesús Fernández Sanz.* Consejero de Sanidad / *Regina Leal Eizaguirre.* Directora-Gerente del SESCAM.

### 9.30h. Conferencia inaugural

***Una perspectiva de los Servicios de Atención al Usuario. Actualidad y Futuro***

**Presentación:** *Aurora Sánchez González.* Responsable Servicios Atención a Pacientes SESCAM.

**Ponente:** *Rodrigo Gutiérrez Fernández.* Presidente de la Sociedad Española de Atención al Usuario. Jefe del Servicio de Programas de Humanización de la Consejería de Sanidad.

### 10.15h. Mesa I

***El papel de los SAUs en la Organización. ¿Hay vida más allá de las reclamaciones?***

**Modera:** Montserrat Gascón Moreno. Enfermera responsable de Calidad y Seguridad del paciente. Responsable de humanización. GAI de Cuenca.

#### **Experiencias y Participantes:**

- **El papel de la Atención al Usuario en la Calidad Percibida.** M<sup>a</sup> Dolores Sanz Ortiz. Responsable del Servicio de Atención a Pacientes de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real.
- **Shadowing, una herramienta para mejorar la experiencia del paciente.** Gloria Gálvez Hernando. Jefa Unidad de Atención al Ciudadano Hospital Universitario Vall d'Hebrón.
- **Aproximación a la realidad social y a la acción voluntaria.** Sara Romero Canales. Trabajadora Social. Servicio de Atención a Pacientes del Hospital Virgen de la Luz de Cuenca.

### 11.45h. Pausa-Café

### 12.30h. Mesa II

***Competencias, Formación y Gestión del talento en los Equipos de Atención al Usuario***

**Modera:** Rosa Castro Ramos. Responsable del SAU del Hospital de Tomelloso.

#### **Experiencias y Participantes:**

- **Diseño de un Plan de Formación interna a profesionales de Atención al Usuario.** SAU Ciudad Real. M<sup>a</sup> Isabel Fernández Mohedano. TCAE del SIAU Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real.
- **La importancia de la consolidación de los equipos en las Unidades de Atención al Usuario.** Jessica Soriano. Auxiliar Administrativo del SIAU del Hospital de Tomelloso.
- **Formación básica on-line a auxiliares administrativos sustitutos de los Centros de Atención Primaria.** Julio Fernández. Responsable del SAU Gerencia de Atención Primaria de Toledo.

### 14.15h. Almuerzo-Comida

### 15.30h. Mesa III

***Incorporando valor: Seguridad del Paciente, Humanización y Experiencia de pacientes***

**Modera:** Leticia Sanz de la Torre. Enfermera del SIAU Guadalajara.

#### **Experiencias y Participantes:**

- **Implantación de la perspectiva de seguridad del paciente en las quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.** Antonio Pérez Jiménez, Subdirector Enfermería Atención Primaria y responsable Calidad y Seguridad del Paciente Gerencia Atención Integrada de Guadalajara. SIAU Guadalajara.
- **Experiencia de un servicio de atención a pacientes en humanización en la Comunidad de Madrid.** Dra. Carmen Ferrer Arnedo. Jefa Servicio Atención al Paciente Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela.
- **El valor que aportan las organizaciones de pacientes en el sistema sanitario".** Inés María Losa Lara. Representante de la Plataforma de Organizaciones de pacientes.

### 17h. Mesa IV

***La Gestión de la Demanda: Información y Atención individualizada***

**Modera:** Sonia Plasencia Ordúñez. Responsable del SAU del Hospital Talavera de la Reina.

#### **Experiencias y Participantes:**

- **Reorganización del SIAP: Adaptación del Servicio hacia un enfoque digital.** SAU complejo Hospitalario de Albacete. Lázaro Ávila Alexandre. Responsable Atención a Pacientes GAI de Albacete
- **Plan de contingencia en atención al usuario: nuevas necesidades surgidas tras la pandemia.** SAU Tomelloso. Rosa Castro Responsable SAU de Tomelloso
- **Puesta en valor de la Atención Sociosanitaria durante la pandemia en la GAI de Talavera.** Victoria Méndez Cabeza. Trabajadora Social del SAU de Talavera

### 18.30h. Conclusiones y Clausura

**Conclusiones:** *Aurora Sánchez González.* Responsable Servicios de Atención a Pacientes SESCAM.

#### **Clausura:**

*Alberto Jara Sánchez.* Director Gerente de la Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real.  
*María Begoña Fernández Valverde.* Directora General de Cuidados y Calidad del SESCAM  
*Jesús Fernández Sanz.* Consejero de Sanidad / *Regina Leal Eizaguirre.* Directora-Gerente del SESCAM.

