

Comitè Organitzador

Presidenta

NURIA PAGÈS CASAS Vocal de la SE AUS per Catalunya i Balears . Direcció de Pacients i Atenció al Ciutadà del Consorci Sanitari de Terrassa (CST)

RAFA RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ Tresorer de la SE AUS
XAVIER BURJONS ALES Cap de la Unitat d'Atenció al Ciutadà de la Regió Sanitària de Girona del Servei Català de la Salut (Catsalut)

NEUS CAMAÑES GARCIA Responsable d'Atenció a la Ciutadania i Participació de la Gerència Territorial Camp de Tarragona de l'Insitut Català de la Salut (ICS)

SILVIA MILLAT SERVENT Cap de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació de la Gerència Territorial Metropolitana Sud Hospital Universitari de Bellvitge Departament de Salut

MARIA ARENAS PRAT Responsable Formació Mèdica de la Xarxa Sanitària i Social de Santa Tecla

MIQUEL MONTANÉ BERNEY Director de Gestió i Serveis al Ciutadà de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva

SECRETARIA TÈCNICA:

Elisabet Satorra Llubes
629839226
secretaria@seaus.net
www.seaus.net



AUDITORI JOSEP IRLA

Plaça Pompeu Fabra, 1, 17002 Girona

Com arribar-hi?



AP7- Sortida 6B (Des de Barcelona i Tarragona)
C25 i A2- Sortida 708 (Des de Lleida)



A 5 minuts de l'Estació de Tren de Girona

ORGANITZA

VOCALIA DE CATALUNYA I BALEARS
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE LA SANIDAD (SE AUS)

aurora teleQ

II Jornada de la SE AUS a Catalunya

Compartim experiències al voltant de l'accessibilitat telefònica

26 d'octubre de 2018
AUDITORI JOSEP IRLA (GIRONA)



II Jornada de la SEAUS a Catalunya

Compartim experiències al voltant de l'accessibilitat telefònica

26 d'octubre de 2018
AUDITORI JOSEP IRLA (GIRONA)

09h00
Recollida documentació

09h45 Acte Inaugural

Miquel Carreras Massanet - Gerent de la Regió Sanitària de Girona del Servei Català de la Salut (CatSalut)

Núria Pagès Casas - Vocalia Catalunya i Balears de la SEAUS. Direcció de Pacients i Atenció al Ciutadà del Consorci Sanitari de Terrassa (CST)

10h-11h TAULA 1. L'Accessibilitat en el nostre sistema sanitari. Què podem fer per millorar-la?

Xavier Burjons Alès - Cap de la Unitat d'Atenció al Ciutadà de la Regió Sanitària de Girona.. L'Accessibilitat Telefònica des del Servei Català de la Salut (CatSalut).

Òscar Solans Fernandez - Responsable Funcional eSalut del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

*MODERA: Maria Arenas Prat

11h-11h30 Pausa cafè

11h30-13h TAULA 2. Sistemes de gestió telefònica

Marta Velilla Gómez - Responsable Administratiu del Call Center Parc de Salut Mar (PSMAR).. Àrea Ambulatoria de l'Hospital del Mar (PSMAR). Sistema Aurora Tele Q

Ramon Garcia Perpiñan - Responsable de Gestió Pacients i Atenció al Ciutadà CAP Sant Genís. Contact Center a l'Atenció Primària del Consorci Sanitari de Terrassa (CST)

Mercè Bonillo Baras - Referents Gestió i Serveis CAP Sant Pere. Eines de Monitorització d'Atenció Telefònica dels Equips d'Atenció Primària de l'Institut Català de la Salut (ICS) Camp de Tarragona.

Joan Carles Larrea - Cap de Gestió de Clients de l'Hospital de Granollers (Fundació Privada Hospital Asil de Granollers). Nou sistema de telefonia.

*MODERA: Neus Camañes García

13h15-14h15 TAULA 3. Qualitat en l'atenció telefònica

Raquel Fuentes Zornoza - Responsable del Centre de Trucades de la Gerència Territorial Metropolitana Sud (GTMS) i de l'Institut Català de la Salut (ICS)

Núria Torres Esparza - Cap de la Central de Coordinació Sanitària del SEM (CECOS) -061 CatSalut Respon

*MODERA: Silvia Millat Servent

14h15 Acte de Cloenda

Maria Jesús Labordena Barceló - Gerent d'Atenció Ciutadana del Servei Català de la Salut (CatSalut)

Mercè Tella Bernaus - Vicepresidenta de la SEAUS