



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

XIV SIMPOSIO DE LA SEAUS

Las cuatro estaciones de la atención a las personas: liderazgo profesional y experiencia del paciente



1 y 2 de octubre de 2026

Salón de Actos

Hospital Universitario Príncipe de Asturias

Av. Principal de la Universidad, s/n

28805 Alcalá de Henares, Madrid

Con el apoyo institucional de:



Con el Aval Científico de:



**Evento validado con el
Código Ético Fenin**



**Hospital Universitario
Príncipe de Asturias**



Las cuatro estaciones de la
atención a las personas:
liderazgo profesional y experiencia del paciente
XIV Simposio de la SEAUS

XIV SIMPOSIO DE LA SEAUS

Las cuatro estaciones de la atención a las personas: liderazgo profesional y experiencia del paciente

Como Presidente de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS) es un placer presentar nuestro XIV Simposio como un espacio de encuentro, reflexión y aprendizaje compartido, bajo el lema “Las cuatro estaciones de la atención a las personas: liderazgo profesional y experiencia del paciente”.

En un momento en el que la humanización, la calidad y la participación activa de la ciudadanía se han convertido en pilares fundamentales del sistema sanitario, este Simposio nos invita a recorrer, como si de un ciclo vital se tratara, las distintas “estaciones” que conforman la atención a las personas. Cada etapa representa retos, oportunidades y responsabilidades para los profesionales, que desempeñan un papel clave como líderes en la transformación de la experiencia del paciente.

Durante los días 1 y 2 de octubre de 2026, en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares, compartiremos conocimientos, buenas prácticas e iniciativas innovadoras orientadas a fortalecer una atención más cercana, eficiente y centrada en las personas. Será también una oportunidad para apoyar y destacar, una vez más, el trabajo de los servicios de atención al usuario como puente entre las instituciones sanitarias y la ciudadanía.

Este Simposio no solo pretende generar debate, sino también inspirar compromiso y acción. Porque mejorar la experiencia del paciente es, en definitiva, mejorar la calidad, la seguridad y la humanidad de nuestro sistema sanitario.

Bienvenidos a este espacio de diálogo, liderazgo y construcción conjunta.

Rodrigo Gutiérrez Fernández
Presidente de la SEAUS



COMITÉS DEL SIMPOSIO

COMITÉ ORGANIZADOR

PRESIDENTE DEL COMITÉ ORGANIZADOR

Rodrigo Gutiérrez Fernández. *Presidente de la SEAUS*

VOCALES

María Ángeles Arias Dorado. *Enfermera Jefe del Servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares*

Rocío Chiva Ballesteros. *Responsable de Comunicación del Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares*

Pilar Fluriache García-Caro. *Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones de la SEAUS*

Juan Carlos García de Benito. *Presidente de la Asociación de Administrativos de la Salud*

Mario García Gil. *Director Gerente Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares*

M^a Pilar González Serret. *Vicepresidenta de la SEAUS*

Antonio Helguera Gallego. *Vocal de Madrid, Castilla-La Mancha y Castilla-León de la SEAUS*

Manuel Alejandro Lara Luna. *Enfermero Atención Primaria y Miembro Comité Ética Asistencial de la Gerencia de Guadalajara*

Jose Luís Moreno Bella. *Tesorero de la SEAUS*

Sandra Ropero Lopesino. *Enfermera de Atención Primaria de la Gerencia de Atención Integrada de Guadalajara*

Raquel Torres Hernández. *Enfermera Responsable de Atención al Paciente. Hospital Ramón y Cajal de Madrid*

Miquel Àngel Viciano Rodríguez. *Secretario de la SEAUS*

COMITÉ CIENTÍFICO

PRESIDENTA DEL COMITÉ CIENTÍFICO

María Luisa Tamayo Canillas. *Vocal Territorial de la SEAUS*

VOCALES

Julia Álvarez Hernández. *Directora Médica del Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares*

Xavier Burjons Alés. *Vocal de Cataluña y Baleares de la SEAUS*

María Ángeles Gómez Gonzalez. *Directora de Enfermería del Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares*

Francesc Mayench Ariza. *Vocal de I+D+I de la SEAUS*

José María Mayo Villalobos. *Director de Gestión y Servicios Generales del Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares*

Nuria Pagés Casas. *Vocal de Formación de la SEAUS*

Maite Patiño Lafuente. *Vocal Jurídica de la SEAUS*

SECRETARÍA TÉCNICA:

Lidia Aguilera Líndez. *secretaria@seaus.net - 677 442 000*



PRESENTACIÓN DEL ACTO:

Pilar Fluriache García-Caro. Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones. SEAUS

1 de octubre de 2026 - PRIMAVERA y VERANO

Liderazgo que nace y crece

MAÑANA · PRIMAVERA

La primavera simboliza el inicio, la ilusión, el liderazgo que germina y da sentido.

9:00 - 9:30 h

RECEPCIÓN

Bienvenida. El comienzo del camino.

9:30 - 10:00 h

INAUGURACIÓN

Apertura institucional. Sembrar propósito.

Celia García Menéndez. Directora general de Humanización, Atención y Seguridad del Paciente de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid

Mario García Gil. Director Gerente Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SEAUS

Representante del Ayuntamiento de Alcalá de Henares

10:00 - 10:45 h

CONFERENCIA INAUGURAL “Sembrar liderazgo: emociones que transforman organizaciones”

Una mirada inspiradora sobre liderazgo humano y cultura emocional.

Manuel Bayona García. Médico experto en Gestión Sanitaria

Presenta: Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SEAUS

10:45 - 11:45 h

MESA DE DIRECTIVOS - Liderar es hacer crecer

Cómo liderar desde la confianza, la escucha y el cuidado de las personas.

Modera: Mario García Gil. Director Gerente Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares

- Julio Zarco Rodríguez. Director Gerente del Hospital Universitario Infantil Niño Jesús de Madrid
- Soledad Gallardo Bonet. Directora Gerente del Hospital Universitario Son Llàtzer de Palma de Mallorca
- Ignasi Riera Paredes. Director Gerente del Consorci Sanitari de l'Anoia de Igualada

11:45 - 12:15 h

PAUSA CAFÉ

Tiempo para encontrarse, conversar y conectar.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad



1 de octubre de 2026 - PRIMAVERA y VERANO

Liderazgo que nace y crece

MEDIODÍA · VERANO

El verano representa la plenitud, la energía, el trabajo en equipo y la experiencia compartida.

12:15 - 14:00 h

MESA SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO - La experiencia del paciente: cuando la participación da frutos

Casos reales donde la implicación de usuarios y profesionales transforma la atención.

Moderador: Xavier Burjons Alés. Vocal de Cataluña y Baleares. SE AUS

DE LO PARTICULAR A LO COMUNITARIO. EXPERIENCIA DE PACIENTES EN CASTILLA-LA-MANCHA

Francisco Serrano Madrid. Jefe de Sección de Servicio de Información y Atención a Personas de la Dirección General de Cuidados y Calidad. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha

CSIR Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN PRIMARIA

Dolors Garcia Roman. Jefa de Servicio y Atención al Ciudadano del CSIR de Calella. Corporació de Salut del Maresme i la Selva

ACREDITACIÓN DE LA ISO:9001 EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CABUEÑES DE GIJÓN

Paloma M Menéndez Cuervo. Supervisora de Área del Servicio de Atención Ciudadano. Área de Salud III Oriente- Servicio de Salud del Principado de Asturias. Profesora asociada de la Facultad Enfermería de Gijón

LA ESTRATEGIA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN EL INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT (ICS). PLAN ESTRATÉGICO DEL ICS 2026-2028

Marga García Canela. Responsable del Área de Atención a la Ciudadanía del Institut Català de la Salut

14:00 - 16:00 h

ALMUERZO - VISITA DE PÓSTERES CIENTÍFICOS

TARDE · VERANO AVANZADO

Compartir lo que funciona, aprender de lo vivido.

16:00 - 17:30 h

CASOS DE ÉXITO - Humanización e innovación en acción

Buenas prácticas que ya están dando resultados.

Moderador: Juan Carlos García de Benito. Presidente de la Asociación de Administrativos de la Salud

ESCUCHAR PARA CUIDAR MEJOR: QUÉ PREOCUPA AL PACIENTE Y CÓMO MEDIR SU EXPERIENCIA

Marta Macías Maroto. Coordinadora de Calidad. Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares

LA ARQUITECTURA HUMANIZADA: UN MEDICAMENTO SIN EFECTOS SECUNDARIOS

Marta Parra Casado. Arquitecta de espacios sanitarios y educativos. Socia-fundadora de Parra-Müller Arquitectura de Maternidades



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad



1 de octubre de 2026 - PRIMAVERA y VERANO

Liderazgo que nace y crece

DETECTAR PRECOZMENTE LA VULNERABILIDAD EN PACIENTES HOSPITALIZADOS

Irma Iglesias Ordoño. Trabajadora Social y antropóloga del Servicio de Efectividad y Seguridad Asistencial del SNS-Osasunbidea de Navarra

ACREDITACIÓN COMPLETA DE UN CENTRO SANITARIO EXPERTO EN PACIENTE CRÓNICO

Madalen Díaz Miranda. Responsable de comunicación del Hospital Santa Marina de Bilbao

17:30 - 18:30 h

CONFERENCIA EN PRIMERA PERSONA “Acompañar con humanidad: cuando profesión y voluntariado caminan juntos”

Cuando la experiencia vivida nos devuelve el sentido de lo que hacemos.

Presenta: Pilar Fluriache García-Caro. Vocal de Imagen Corporativa, Web y Publicaciones. SE AUS

María Jesús Martín Díaz. Presidenta Asociación Kseman de Acompañamiento en fin de vida, duelo y enfermedades avanzadas. Talavera de la Reina

Vicente Martín Calderón. Paciente y artista

18:30 - 19:30 h

ASAMBLEA DE SOCIOS Y SOCIAS DE LA SE AUS

21:15 h

CENA DE LA AMISTAD

Celebrar el camino recorrido

CASINO ALCALÁ: RESTAURANTE EN ALCALÁ DE HENARES

Pl. de Cervantes, 9, 28801 Alcalá de Henares, Madrid

CASINO



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad



2 de octubre de 2026 - OTOÑO E INVIERNO

Reflexión, aprendizaje y futuro

MAÑANA · OTOÑO

El otoño es tiempo de cosecha, análisis y aprendizaje compartido.

9:30 - 10:00 h

RECEPCIÓN

10:00 - 11:30 h

DEFENSA DE COMUNICACIONES ORALES Y PÓSTERES

Experiencias, investigaciones e iniciativas que dejan huella.

Modera: María Luisa Tamayo Canillas. Vocal Territorial. SE AUS

11:30 - 12:30 h

CONFERENCIA “La voz del paciente. Una infraestructura esencial para unas políticas mejores”

Claves para consolidar una cultura de humanización sostenible.

Gloria Gálvez Hernando. Secretaria de Atención Sanitaria y Participación en el Departamento de Salud de Catalunya

Presenta: Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SE AUS

CIERRE · INVIERNO

El invierno invita a parar, reconocer y preparar un nuevo ciclo.

12:30 - 12:45 h

ENTREGA DE PREMIOS

Reconocimiento a las mejores iniciativas. Gratitud y visión de futuro.

12:45 - 13:00 h

CLAUSURA

Reconocimiento a las mejores iniciativas. Gratitud y visión de futuro.

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SE AUS

José Vicente Saz. Coordinador de Relaciones con las Instituciones Sanitarias de la Universidad de Alcalá

Miguel Ángel Ortega Núñez. Delegado del Rector para la Investigación Sanitaria de la Universidad de Alcalá

13:00 h

CÓCTEL DE DESPEDIDA

Un final sereno que abre nuevos comienzos.



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES

Presentación de trabajos al **XIV Simposio de la SEAUS**:

El plazo de presentación del resumen de las comunicaciones, abstract, se abre a partir del día **5 de marzo** y finalizará el día **11 de septiembre 2026**. Con estas normas se adjunta hoja para presentación de resúmenes.

1. Normas generales:

- Se limita a 6 el número máximo de firmantes por comunicación, incluyendo al autor principal de la comunicación.
- Cada autor podrá figurar en tres comunicaciones como máximo.
- Al menos uno de los autores deberá estar inscrito en el Congreso.
- No se admitirán comunicaciones con declaración de intenciones sobre futuros trabajos o que constituyan únicamente opiniones de los autores.
- Los miembros del Comité Científico y Organizador podrán enviar comunicaciones sin que éstas opten a los premios establecidos en el congreso.
- El Comité Científico podrá rechazar las comunicaciones que no se adapten a las normas expuestas.
- Todas las comunicaciones seleccionadas por el Comité Científico serán presentadas en formato **Póster**, excepto las cuatro que sean seleccionadas por el Comité Científico para ser presentadas de forma oral.
- El resultado de la evaluación de las comunicaciones por parte del Comité Científico será inapelable.
- El envío del resumen de comunicación presupone la aceptación íntegra de los criterios descritos.

2. Contenido y formato de los trabajos:

Los resúmenes, que deberán enviarse en el formato del resumen que se facilita y deberán constar de:

- **AUTOR/ES:** Autor responsable del trabajo y resto de autores.
- **TÍTULO:** Máximo 2 líneas sin abreviaturas.
- **CONTENIDO:** Deberán contener en su estructura:
 - OBJETIVOS
 - METODOLOGÍA
 - RESULTADOS
 - CONCLUSIONES
 - BIBLIOGRAFÍA

- El resumen se realizará con procesador de textos Microsoft Word en tipo de letra Arial 10 o similar.
- El texto deberá tener un máximo de 300 palabras. Interlineado sencillo y justificado.
- Deben utilizar para su envío la hoja que a tal propósito se incluye con las normas.

3. Normas para el envío

- Las comunicaciones deberán enviarse a la Secretaría Técnica del Congreso exclusivamente vía E-mail a secretaria@seaus.net.
- La Secretaría Técnica enviará siempre acuse de recibo de la comunicación indicando el nº de referencia asignado a cada trabajo.
- Para cualquier duda relacionada con el envío de comunicaciones deberá ponerse en contacto con la Secretaría Técnica al e-mail secretaria@seaus.net.

4. Otras cuestiones de interés

- La aceptación o rechazo de las comunicaciones se notificará por e-mail a los autores.
- Las normas de presentación de los pósters, de las comunicaciones seleccionadas para presentación oral, y otros detalles de planificación al respecto, serán incluidos en dicho envío y envíos siguientes si fuese necesario.
- De acuerdo con la valoración del Comité Científico del congreso, se entregarán dos premios, uno a la Mejor Comunicación oral y otro al Mejor Póster. La recepción de este premio va ligada a la publicación del trabajo en la Revista Atención al Usuario, publicación digital de la SEAUS.

DESCARGA AQUÍ EL FORMULARIO DE ENVÍO DE RESÚMENES:



INSCRIPCIONES

Tarifas hasta el 15/09

Personas asociadas SEAUS	150 €
Personas no asociadas	210 €
Jubilados, asociaciones y estudiantes	100 €

Tarifas a partir del 16/09

180 €
250 €
120 €

Grupos superiores a 10 personas: 10% de descuento

Profesionales del Hospital anfitrión tarifa de persona asociada a la SEAUS.

Accede AQUÍ al formulario de inscripción. Fecha límite el 20 de septiembre.

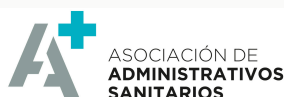
El precio de las inscripciones incluye: Documentación del Congreso, acceso a sesiones científicas, cafés, almuerzo, cóctel de despedida y cena de la amistad previa **CONFIRMACIÓN** (a excepción de los estudiantes, jubilados y miembros de asociaciones que deberán abonar 30€ si desean asistir). Inscripción a la cena hasta el día 25 de septiembre.

SECRETARÍA TÉCNICA



Lidia Aguilera
secretaria@seaus.net
634754938 - 677442000

CON LA COLABORACIÓN DE



PATROCINAN



Johnson & Johnson



AVAL CIENTÍFICO

Con el aval científico de la Societat Catalana de Qualitat Assistencial (SCQA)



SEDE DEL SIMPOSIO

**HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS DE
ALCALÁ DE HENARES**
Av. Principal de la Universidad, s/n, 28805 Alcalá de Henares,
Madrid



PROPUESTA DE ALOJAMIENTO



HOTEL ALCALÁ PLAZA ***

C/Hita 4, 28805 Alcalá de Henares (Madrid)

T: (+34) 918 78 34 00

Para tarifa de congresista llamando directamente al hotel indicando:
"Asistente al XIV Simposio de la SEAUS"

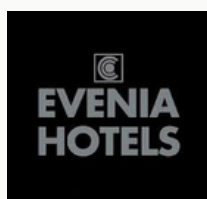
- Habitación doble uso individual.....85,00€
- Habitación doble.....95,00€
- Desayuno buffet por persona.....12,00€
- IVA incluido



PARADOR DE ALCALÁ DE HENARES ****

C/ Colegios 8 28801. Alcalá de Henares. Madrid España

T: (+34) 918 88 03 30



EVENIA ALCALÁ BOUTIQUE ***

C/ Cardenal Cisneros, 22 28802. Alcalá de Henares. Madrid España

T: (+34) 918 83 02 95

Cupón de descuento web 10% SEAUS-2026

Válido del 29/09 al 01/10 (incluye la noche del 01 al 02/10)