

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:**





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*

Isabel Arrabé Yuste. *Subdirectora de Gestión 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<sup>a</sup> 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 Roperop 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. SE AUS

# 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.*

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

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SE AUS

Autoridades pendientes de confirmar

10:00 - 10:45h

#### 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 SE AUS

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.*



SE AUS

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.*

Modera: 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.*

Modera: 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 Ordóño. 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. SEAUS*

*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 SEAUS**

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



SEAUS

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. SEAUS

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 SEAUS

### CIERRE · INVIERNO

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

12:30 - 12:45h

#### ENTREGA DE PREMIOS

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

12:45 - 13:00h

#### CLAUSURA

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

**Rodrigo Gutiérrez Fernández**. Presidente de la SEAUS

**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.*



SEAUS

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 integral 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](mailto: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](mailto: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

### Tarifas a partir del 16/09

Personas asociadas SEAUS	150 €	180 €
Personas no asociadas	210 €	250 €
Jubilados, asociaciones y estudiantes	100 €	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

### PATROCINIO BRONCE



**Johnson & Johnson**

### OTROS PATROCINADORES



## CERTIFICACIÓN

Evento validado por Fenin conforme al Código Ético del Sector de Tecnología Sanitaria, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, independencia y ética en la organización de actividades formativas.



## 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)