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:

ALCALÁ DE HENARES AYUNTAMIENTO

ALCALÁ enamora

FUNDACIÓN HUMANS

ASOCIACIÓN DE ADMINISTRATIVOS SANITARIOS

OaFi OSTEOARTHRITIS FOUNDATION INTERNATIONAL

Con el Aval Científico de:

scQA Societat Catalana de Qualitat Assistencial

Evento validado con el Código Ético Fenin

SaludMadrid Hospital Universitario Príncipe de Asturias

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

*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

SEAUS
Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

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

COMITÉS DEL SIMPOSIO

COMITÉ ORGANIZADOR

PRESIDENTE DEL COMITÉ ORGANIZADOR

Rodrigo Gutiérrez Fernández. *Presidente de la SEAUS*

VOCALES

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 Benito. *Presidente de la Asociación de Administrativos Sanitarios*
Mario García Gil. *Director Gerente Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares*
Mª 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*
Nerea Sánchez Olivares. *Responsable del Servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital Universitario Príncipe de Asturias de Alcalá de Henares*
Raquel Torres Hernández. *Enfermera Responsable de Atención al Paciente. Hospital Ramón y Cajal de Madrid*
Miquel Àngel Viciana 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:

Lídia 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

Isabel Ruiz Maldonado. 1ª Teniente de Alcalde, Directora del Área de Cultura, Bienestar y Servicios Sociales, y Concejala de Salud, Turismo y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcalá de Henares

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

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SEAUS

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 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.

Modera: Xavier Burjons Alés. Vocal de Cataluña y Baleares. SEAUS

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 PACIENT 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 Benito. Presidente de la Asociación de Administrativos Sanitarios

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

SEAUS
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. 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

21:45 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*

06. EXPERIENCIA DE PACIENTE 360 GRADOS EN ATENCIÓN PRIMARIA: ESCUCHAR PARA ACTUAR Y ACTUAR PARA MEJORAR

Alsina Albert, Eva; Gil de Bernabé Ripollès, Marta; Mingorance Martínez, Jenifer; Ros León, Anna; Vazquez Blancat, Esther

Gerencia de Atención Primaria y a la Comunidad Penedés - Instituto Catalán de la Salud

18. CO-DISEÑAR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL: SEÑALÉTICA VALIDADA POR PACIENTES CON DISCAPACIDAD EN UN HOSPITAL COMARCAL

Santiago Urmeneta Aguilar, Maria Carmen Sola Sorbet, Esther Eraso Goñi, Juana Muro Aguado, Itsaso Iriondo Igartua

Hospital Reina Sofía. Área de Salud de Tudela. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

20. DE LA INCERTIDUMBRE A LA CONFIANZA: REDISEÑO DEL PROCESO DE ACOGIDA EN UNA UNIDAD DE MEDIA Y LARGA ESTANCIA MEDIANTE METODOLOGÍA DE EXPERIENCIA DE PACIENTE

Jordi Vidal, Sandra Sánchez, Núria Berga

Servei de Gestió de Pacients i Atenció al Ciutadans del Consorci Sanitari de Terrassa

21. DE LA INFORMACIÓN AL EMPODERAMIENTO: ESCUELA DE PACIENTES EN CÁNCER DE MAMA

Inés Naranjo Peña, Jesica Palenzuela Díaz, María Guzman Muñoz, Juliana María Calvo Martín, Esther María Rebollo Martínez, Jose Martin Gonzalez

Hospital Universitario Infanta Cristina

30. ANÁLISIS DE LA PRESCRIPCIÓN INADECUADA, TASAS DE ERROR Y QUEJAS DE PACIENTES EN ENTORNOS HOSPITALARIOS (2021-2026)

Castillo-Sanchez M.E.,Helguera Dolera A.., Peña-Fernández A., Helguera Gallego C., Asúnsolo del Barco A.

Universidad de Alcalá

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*

SEAUS
Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

2 de octubre de 2026 - OTOÑO E INVIERNO

Reflexión, aprendizaje y futuro

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 Pérez. *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

SEAUS
Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

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

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**, fecha límite el 18 de septiembre, incluyendo 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:

SEAUS
Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

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

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

SEAUS
Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

Lídia Aguilera
secretaria@seaus.net
634754938 - 677442000

CON LA COLABORACIÓN DE

ALCALÁ DE HENARES AYUNTAMIENTO

ALCALÁ enamora

Hospital Universitario Príncipe de Asturias

PATROCINAN

INNOVA BOT

aurora INNOVATION

Boehringer Ingelheim

Johnson&Johnson

Lundbeck

OXIMESA NIPPON GASES

SOLGROUP VIVISOL Home Care Services

VRPharma
Virtual Reality for Patient Care

SEAUS
Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad

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

ACREDITACIÓN

La actividad con número de expediente 09/043528-MD se encuentra en proceso de acreditación por el Consejo Catalán de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias.-Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud-.

Para la obtención del Certificado Acreditado, es requisito indispensable haber asistido al 90% de la formación.

AVAL CIENTÍFICO

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

scQA
Societat Catalana de Qualitat Assistencial

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

*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*

PARADORES
Hoteles desde 1928

*PARADOR DE ALCALÁ DE HENARES *****
C/ Colegios 8 28801. Alcalá de Henares. Madrid España
T: (+34) 918 88 03 30

EVENIA HOTELS

*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)