



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

**XX CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SANIDAD**

EMOCIONES Y LIDERAZGO: LA SINFONÍA PERFECTA



Días 24, 25 y 26 de abril de 2025

Salón de actos del Hospital
Universitario de Toledo

INSCRIPCIONES EN LA WEB
www.seaus.net



**EMOCIONES Y
LIDERAZGO:
LA SINFONÍA
PERFECTA**

PRESENTACIÓN DEL CONGRESO



Estimados socios, compañeros y profesionales,

*Es un honor presentaros el **XX Congreso de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS)**, un evento único que tendrá lugar los días **24, 25 y 26 de abril de 2025** en el Salón de Actos del **Hospital Universitario de Toledo**.*

*Bajo el título **“EMOCIONES Y LIDERAZGO: LA SINFONÍA PERFECTA”** y a través de tres actos, exploraremos cómo las emociones, el liderazgo y la formación son fundamentales en la atención más humana y efectiva a las personas.*

¿Qué os espera en este congreso?

Primer Acto: *Apertura y emociones (24 de abril).*

Exploraremos el impacto de las emociones en la atención sanitaria y su relevancia para la experiencia del usuario.

Segundo Acto: *Liderazgo, Formación y Humanización (25 de abril).*

Este acto abordará cómo el liderazgo y la formación son piezas clave para la humanización y la mejora de la calidad del servicio.

Tercer Acto: *Calidad y Cierre (26 de abril).*

El último acto estará dedicado a reflexionar sobre cómo la combinación de emociones, liderazgo y formación impulsa la calidad en la atención.

¿Por qué asistir?

*El **XX Congreso de la SEAUS** es mucho más que un evento formativo; es una oportunidad para compartir, aprender e inspirarnos mutuamente. Este encuentro reunirá a expertos, profesionales y agentes clave del ámbito sanitario para seguir construyendo juntos un sistema de atención al usuario más humano y eficiente.*

Contamos con vuestra participación para que esta obra sea un éxito colectivo. ¡Os esperamos en Toledo para vivir esta experiencia única!

Un cordial saludo,

Comité Organizador

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS)

PRESIDENTE DEL CONGRESO:

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SEAUS

COMITÉ ORGANIZADOR

PRESIDENTA DEL COMITÉ ORGANIZADOR

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

VOCALES

Sagrario de la Azuela Gómez. Directora Gerente del Complejo Hospitalario Universitario de Toledo

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

M^a Pilar González Serret. Vicepresidenta. SEAUS

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

Manuel Alejandro Lara Luna. Director de Enfermería Atención Especializada de Melilla, INGESA (Instituto Nacional de Gestión Sanitaria)

Jose Luís Moreno Bella. Tesorero. SEAUS

Sandra Ropero Lopesino. Enfermera del servicio de Pediatría Hospital Universitario de Guadalajara

Aurora Sánchez González. Jefa Regional de los Servicios de Información y Atención a Personas de la Dirección General de Cuidados y Calidad. SESCAM

Miquel Àngel Viciano Rodríguez. Secretario. SEAUS

COMITÉ CIENTÍFICO

PRESIDENTA DEL COMITÉ CIENTÍFICO

María Luisa Tamayo Canillas. Vocal Territorial. SEAUS

VOCALES

Xavier Burjons Alés. Vocal de Cataluña y Baleares. SEAUS

Maribel Gil García. Jefe del Servicio de Admisión y Documentación Clínica. Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina. SESCAM

Almudena Jerez Plaza. Coordinadora de Humanización. Consejería de Sanidad JCCM

M^a Isabel Ordúñez del Mazo. Responsable de Humanización. Hospital Universitario de Toledo

Nuria Pagés Casas. Vocal de Formación. SEAUS

Maite Patiño Lafuente. Vocal Jurídica. SEAUS

SECRETARÍA TÉCNICA:

Lidia Aguilera Líndez. secretaria@seaus.net

24 de abril. XX CONGRESO DE LA SE AUS
PRIMER ACTO: APERTURA Y EMOCIONES

LAS EMOCIONES EN LA ATENCIÓN SANITARIA Y SU IMPACTO EN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

16:00 a 16:30

RECEPCIÓN Y RECOGIDA DE DOCUMENTACIÓN

16:30 a 16:45

PRÓLOGO

16:45 a 17:15

PRIMERA ESCENA – CONFERENCIA INAUGURAL

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

“EMOCIONES EN PRIMERA LÍNEA: HUMANIZANDO LA ATENCIÓN DESDE EL CORAZÓN”

José Carlos Bermejo Higuera. Director del Centro de Humanización de la salud y Centro Asistencial San Camilo de Tres Cantos, Madrid

17:15 a 18:30

SEGUNDA ESCENA – MESA REDONDA: “LA GESTIÓN EMOCIONAL EN LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO”

Modera: **M^o Isabel Ordúñez del Mazo**. Responsable de Humanización Hospital Universitario de Toledo

“BUROCRACIA Y GESTIÓN EMOCIONAL: ¿ES POSIBLE?”

Miguel Ángel Máñez Ortiz. Consejero Técnico Ministerio de Sanidad

“ACOMPañAR A QUIEN ACOMPaña”

Cristina Díaz Martín. Psicóloga humanista formada en Terapia Gestalt

“¿CUÁL ES TU BANDA SONORA ORIGINAL? VISIÓN DE LAS EMOCIONES DESDE LA NEUROCIENCIA Y LA FILOSOFÍA”

Clara Maestre Miquel. Profesora y Vocal de Cátedra FUDEN- UCLM en la Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Castilla La Mancha

“DETRÁS DEL MOSTRADOR: INFORMACIÓN, AYUDA Y EMOCIONES EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.”

M^o Paz Álvarez García. Enfermera del Servicio de Atención al Usuario del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. Santander

18:30 a 19:15

FIN DEL PRIMER ACTO – ACTUACIÓN DE “EL CORRAL DE CÉFIRO”



25 de abril. XX CONGRESO DE LA SE AUS
SEGUNDO ACTO: LIDERAZGO, FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN

EL LIDERAZGO, LA FORMACIÓN Y LA HUMANIZACIÓN COMO
PILARES EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

9:30 a 10:00

RECEPCIÓN

10:00 a 10:30

TERCERA ESCENA – INAUGURACIÓN OFICIAL Y PRESENTACIÓN DEL CONGRESO

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SE AUS
Jesús Fernández Sanz. Consejero de Sanidad de Castilla-La Mancha
Representante del Ayuntamiento de Toledo

10:30 a 11:00

CUARTA ESCENA – CONFERENCIA: “DE AYER A HOY: REFLEXIONES SOBRE EL CAMINO RECORRIDO EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS”

Presenta: Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SE AUS

“TRES DÉCADAS DE ATENCIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS: APRENDIZAJES Y DESAFÍOS”

“SE AUS: CONSTRUYENDO EL FUTURO DESDE SUS ORÍGENES”

11:00 a 11:45

PAUSA CAFÉ – VISITA DE PÓSTERS

11:45 a 12:45

QUINTA ESCENA – MESA DIRECTIVOS: “LIDERAZGO CONTINUADO: PREPARANDO AL EQUIPO PARA EL FUTURO DE LA ATENCIÓN”

Modera: Sagrario de la Azuela Gómez. Directora Gerente del Complejo Hospitalario Universitario de Toledo

Íñigo Cortázar Neira. Director General de Recursos Humanos y Transformación. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)

María Hoyos Vázquez. Presidenta de la Agrupación Territorial de la Sociedad de Directivos de la Salud en Castilla-La Mancha

Almudena Santano Magariño. Secretaria del patronado de la Fundación Humans y Gerente del Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla (Madrid)

12:45 a 14:00

SEXTA ESCENA – “FORMACIÓN EN ACCIÓN: NUEVAS METODOLOGÍAS PARA EL APRENDIZAJE EFECTIVO/APECTIVO”

Modera: Núria Pagès Casas. Vocal de Formación de la SE AUS

Juan Pablo Rodríguez Escribano. Director de Personas y Cultura Organizacional del Hospital Universitario de Toledo

“LA SIMULACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA DE LA SALUD DE LA COMUNIDAD”

Julio Alberto Mateos Arroyo. Supervisor de Formación, Docencia e Investigación. Responsable Unidad de Simulación. Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina. SESCAM

Milagros Avellán Durán. Supervisora de Calidad, Seguridad del Paciente e Innovación. Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina. SESCAM



25 de abril. XX CONGRESO DE LA SEAS
SEGUNDO ACTO: LIDERAZGO, FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN

EL LIDERAZGO, LA FORMACIÓN Y LA HUMANIZACIÓN COMO
PILARES EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

"METODOLOGÍAS DE IMPACTO: CÓMO TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL"

Mar Durán Ponce. Experta en Liderazgo y Transformación. Lead & Grow

14:00 a 16:00

ALMUERZO - VISITA DE PÓSTERS

16:00 a 17:30

SÉPTIMA ESCENA – CASOS DE ÉXITO: "TRANSFORMACIÓN EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS"

Modera: María Pilar González Serret. Vicepresidenta de la SEAS

"HUMANIZACIÓN EN LA ASISTENCIA MATERNO INFANTIL"

Mónica Martínez Terrón. Médica Adjunta del servicio de Ginecología y Obstetricia. Hospital de Mataró. Consorci Sanitari del Maresme. Montserrat Pujol Abajo. Enfermera y matrona del Área Materno-Infantil. Hospital de Mataró. Consorci Sanitari del Maresme

"LOS ESPACIOS DE ESPERA ONCOLÓGICOS COMO UNA OPORTUNIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO"

Marta Olabarria Sáenz. Programme Manager DOMUM, Fundación Nous Cims

"DAME LA MANO QUE TE ACOMPAÑO: CARTERA DE SERVICIOS DEL SIAP DE PUERTOLLANO"

M^a Pilar Monescillo Castellanos. Servicio de Información y Atención a Personas. Gerencia de Atención Integrada de Puertollano. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. SESCAM

17:30 a 18:00

OCTAVA ESCENA – CONFERENCIA: "LA HUMANIZACIÓN EN PRIMERA PERSONA: «LA SONRISA DE UNA SIRENA» ACTITUD POSITIVA QUE INSPIRA Y ROMPE MOLDES"

Modera: María Teresa Marín Rubio. Directora General de Humanización y Atención Sociosanitaria. Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha

Lary León Molina. Periodista, conferenciante y escritora solidaria

18:00 a 19:00

ASAMBLEA DE LAS PERSONAS ASOCIADAS DE LA SEAS

19:00

FIN DEL SEGUNDO ACTO

21:30

CENA DE LA AMISTAD . Inscripción previa:

<https://forms.gle/xhMCXewT35Ah32Dv7>



26 de abril. XX CONGRESO DE LA SEAS
TERCER ACTO: CALIDAD Y CIERRE

LA CALIDAD COMO RESULTADO DE LA COMBINACIÓN DE EMOCIONES, LIDERAZGO, FORMACIÓN Y HUMANIZACIÓN

9:30 a 10:00

RECEPCIÓN

10:00 a 11:30

NOVENA ESCENA – DEFENSA DE COMUNICACIONES ORALES

11:30 a 12:15

DÉCIMA ESCENA: “CALIDAD EN LA ATENCIÓN: MUCHO MÁS QUE PROCEDIMIENTOS”

José Ramón Repullo Labrador. Profesor Emérito de Planificación y Economía de la Salud de la Escuela Nacional de Sanidad

12:15 a 12:45

UNDÉCIMA ESCENA – CLAUSURA DEL CONGRESO Y ENTREGA DE PREMIOS: “LA OBRA QUE CONTINÚA...”

Rodrigo Gutiérrez Fernández. Presidente de la SEAS

12:45

FIN DE LA FUNCIÓN, TELÓN Y CÓCTEL DE DESPEDIDA



BASES DE PRESENTACIÓN DE RESÚMENES

Las bases para la presentación de posters para el **XX Congreso de la SEAUS** son:

El plazo de presentación de los trabajos se iniciará el **31 de enero** y finalizará el día **13 de abril de 2025**. Con estas normas se definen las indicaciones para su presentación.

1. Normas generales:

- Se limita a 6 el número máximo de firmantes por poster, incluyendo al autor principal.
- Cada autor podrá figurar en tres trabajos como máximo.
- Al menos uno de los autores deberá estar inscrito en el Congreso.
- No se admitirán posters con declaración de intenciones sobre futuros trabajos o que constituyan únicamente opiniones de los autores.
- Los miembros del Comité Científico y Organizador podrán enviar posters sin que éstos opten a los premios establecidos en el congreso.
- El Comité Científico podrá rechazar los trabajos que no se adapten a las normas expuestas.
- Todas las comunicaciones seleccionadas por el Comité Científico serán presentadas en formato Póster.
- Cuatro de ellas serán seleccionadas por el Comité Científico para ser presentadas de forma oral el sábado, 26 de abril.
- El resultado de la evaluación de las Comunicaciones por parte del Comité Científico será inapelable.
- El envío de las comunicaciones presupone la aceptación íntegra de los criterios descritos.

2. Normas para el envío:

- Los trabajos deberán enviarse a la **Secretaría Técnica del Congreso** exclusivamente **vía e-mail a secretaria@seaus.net** con el formato indicado en el punto 4.
- La Secretaría Técnica enviará siempre acuse de recibo de cada trabajo presentado, indicando el nº de referencia asignado a cada uno.
- Para cualquier duda relacionada con el envío de comunicaciones deberá ponerse en contacto con la Secretaría Técnica al mencionado e-mail o al teléfono 677442000.
- El plazo máximo de envío de comunicaciones finalizará el día **13 de abril 2025**. Los posters presentados en fecha posterior, podrán ser aceptados pero no optarán a ser presentados en la mesa de comunicaciones ni a ningún premio.

3. Otras cuestiones de interés:

- La aceptación o rechazo de los trabajos se notificará por e-mail a los autores.
- Las normas de presentación de los pósters y de las comunicaciones seleccionadas para presentación oral, y otros detalles de planificación al respecto, serán incluidos en dicho envío o en envíos posteriores si fuese necesario.
- El Comité Científico del Congreso otorgará 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.
- Además, se concederá un **Premio del Público**, que será elegido por votación de todos los asistentes al Congreso.

4. Contenido y formato de presentación de los trabajos:

- La presentación de las comunicaciones se realizará en formato **Póster**.
- El póster debe contener un máximo de 500 palabras con los siguientes apartados:
 - Título: Máximo 15 palabras.
 - Autores: Máximo de autores es de 6.
 - Objetivos: Enunciando las hipótesis y/o objetivos del proyecto, justificando su interés.
 - Metodología: Deber ser clara y concisa, explicitando las fuentes de información, método de selección, tipo de trabajo...
 - Resultados.
 - Conclusiones.
 - Bibliografía: Máximo insertar 5 referencias. Estilo Vancouver.
- El poster se enviará en **formato powerpoint y en pdf** en **medidas 120 x 90 cm (vertical)**, según la plantilla de Póster del Congreso.
- **Recomendaciones estéticas:**
 - Tipo de Fuente: Arial, Verdana o Tahoma
 - Fondo de diapositiva colores claros de fondo.
 - Asegurarse de que los gráficos/imágenes insertadas tengan buena calidad.
 - Evitar subrayado.

[DESCARGA AQUÍ LA PLANTILLA DEL PÓSTER DEL CONGRESO](#)



INSCRIPCIONES

TARIFAS DE INSCRIPCIÓN:

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).

El transporte y el alojamiento no está incluido en el precio de la inscripción.

Si requiere factura le rogamos nos lo notifique por e-mail a secretaria@seaus.net, detallando: empresa / persona que factura, NIF / CIF y dirección postal.

- | | |
|--|-------|
| • Socios/Socias de la SEAUS | 140 € |
| • No socios/socias de la SEAUS | 200 € |
| • Personas Jubiladas, estudiantes de ciencias de la salud i/o pertenecientes a Asociaciones de Pacientes (no incluye cena) | 110 € |

Accede [AQUÍ](#) al formulario de inscripción. Fecha límite de inscripción: **20 de abril de 2025**

El congreso tiene autorizado un descuento del 5% para los traslados en RENFE-AVE larga distancia. Solicítanos el **Código de Descuento** por mail. Para más información accede a la [web de la SEUS](#) o contacta con la **secretaría técnica**:



DIRIGIDO A

El **XX Congreso de la SEAUS** está dirigido a profesionales sanitarios de atención al usuario, tanto en el ámbito hospitalario como en atención primaria; estudiantes de ciencias de la salud interesados en la humanización, el liderazgo y la formación; jubilados del sector sanitario que desean mantenerse actualizados; miembros de asociaciones de pacientes, cuya experiencia aporta una visión clave; directivos y gestores de servicios sanitarios enfocados en la calidad asistencial, y académicos e investigadores comprometidos con la mejora de la atención al usuario y la innovación en formación.

AVALES CIENTÍFICOS Y RECONOCIMIENTOS



ACREDITACIÓN

Este congreso está en proceso de acreditación con el número de registro **09/039756-MD** por la Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud.

SEDE

El congreso se celebrará en el **Salón de actos del Hospital Universitario de Toledo**.
Av. del Río Guadiana, 45007 Toledo



CÓMO LLEGAR

SECRETARÍA TÉCNICA



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE ATENCIÓN AL
USUARIO DE LA SANIDAD

Lidia Aguilera
secretaria@seaus.net
634754938 - 677442000

ENTIDADES COLABORADORAS

Johnson & Johnson



AYUNTAMIENTO DE
TOLEDO



OFERTA HOTELERA

HOTEL HACIENDA DEL CARDENAL



Paseo Recaredo, 24 – Toledo
hotel@haciendadelcardenal.com
Tel: (+34) 925 22 49 00

H doble estándar 140€ con desayuno
H DUE 120€ con desayuno
H doble deluxe 180€ con desayuno
H DUE deluxe 160€ con desayuno

EUROSTARS PALACIO BUENAVISTA



EUROSTARS
HOTELS

C/Concilios de Toledo,1 –Toledo
eventos1@eurostarspalaciobuenavista.com
Tel: (+34) 925 289 800

10 % de descuento en sus tarifas.
Código de descuento: **CONSEAU25**
Fechas de aplicación: **24, 25 y 26 de abril** a excepción de Tarifa no reembolsable.

AUREA TOLEDO



C/ Bajada Pozo Amargo 1-13 –Toledo
reservas@areatoledo.com
Tel: **825 76 19 10**

Código descuento: SEAUREA25
Travel window: 24 y 25 de abril 2025
Booking window: desde hoy hasta el 24 de marzo 2025
https://www.eurostarshotels.com/aurea-hotels.html?referer_code=lb0gg00yx



**EMOCIONES Y
LIDERAZGO:
LA SINFONÍA
PERFECTA**