

FOMENTAR LA CULTURA DE LA MEDIACIÓN, RETO DEL SISTEMA SANITARIO

La Fundació Víctor Grifols y Lucas reúne a expertos para debatir sobre la gestión de conflictos en el ámbito asistencial

Barcelona, 24 de abril de 2019/ La Fundació Víctor Grífols i Lucas y la Societat Catalana de la Mediació en Salut reunieron la pasada semana a distintos expertos en un seminario celebrado con el título “Una mirada ética en la gestión de conflictos”. El objetivo del encuentro era debatir sobre cómo se aborda la gestión de conflictos en el ámbito asistencial, que habitualmente surgen entre personal médico y pacientes, motivados por falta de información o errores médicos, pero también entre los equipos internos y en el propio seno de la organización sanitaria.

Los participantes en la jornada coincidieron en señalar la necesidad de promover la cultura de la mediación entre profesionales, pacientes e instituciones, como un instrumento que actúe como alternativa a la judicialización de conflictos. Los expertos consideran que existe una falta de cultura real para la prevención de conflictos en centros asistenciales y que es necesario que las organizaciones se planteen cómo afrontarlos y que adopten medidas organizativas para la implementación de instrumentos de resolución.

Para Francesc José Maria, presidente de honor de la SCMC, “para implementar la cultura sobre mediación es necesario un marco global y que la resolución no se deje a la improvisación de cada caso”. Para avanzar, “debe existir el convencimiento de los equipos directivos, la sensibilización de profesionales y pacientes y la transmisión de valores de negociación y diálogo”. Las instituciones asistenciales deben revisar sus procedimientos y protocolos (sobre acosos, agresiones..), han de generar un debate interno en la organización y revisar sus códigos éticos. Los expertos también defienden que la administración sanitaria introduzca un standard de calidad para la acreditación de centros sanitarios la utilización de la mediación para la resolución de conflictos. Según José Maria, “la credibilidad ética de las organizaciones sanitarias puede quedar cuestionada si no se pasa a la acción para prevenir conflictos y actuar de manera ágil y resolutiva cuando se producen”.

Begoña Román, presidenta del Comité de Ética Servicios Sociales, considera que la mediación tiene que basarse en la ética. Román resalta los valores de la mediación, “que persigue que todos ganen, permite empoderar a las partes y que sean ellas las que establezcan cuando es suficiente y hasta dónde se quiere llegar”. Para Román “el conflicto es inevitable y es un síntoma de libertad y pluralismo, y se debe gestionar y no esconder”

Màrius Morlans, vicepresidente del Comité de Ética de Catalunya, apuntó durante la jornada que, “la mediación tiene que estar basada en el diálogo, la escucha activa, la empatía, la argumentación razonable, la autocrítica y la contención emotiva”. Por su parte, Francesc Borrell, médico de familia, aportó su visión desde la óptica del profesional en contacto directo con sus pacientes. Para Borrell, “el conflicto surge en muchas ocasiones cuando se pierde la cortesía”. El médico de familia defiende fomentar la comunicación e información y la transparencia como elementos fundamentales para evitar el conflicto. Asimismo, Montse Busquets, de la Escuela de Enfermería, aportó la perspectiva del paciente. Busquets considera que, “el paciente es vulnerable y la mediación debe erigirse en un instrumento para ayudar a poner razones a los sentimientos de enfado, pero también para poner sentimientos a las razones”.

Por último, los asistentes a la jornada señalaron la conveniencia de seguir promoviendo el debate, además de considerar necesario que se inviertan recursos para formar a los profesionales sanitarios en habilidades encaminadas a afrontar la resolución de conflictos.