

2 de desembre de 2013

# “EL CONFLICTE EN LES ORGANITZACIONS SANITÀRIES, LES UNITATS D’ATENCIÓ AL CIUTADÀ I LA MEDIACIÓ AMB PACIENTS”

*Conchita Peña*

## Entorn Sanitari



### POTENCIAL GENERADOR DE CONFLICTES

- **Impacte emocional i destrés del pacient (emocions, percepcions)**
- **Invasió del propi cos (emocions, percepcions)**
- **Etnocentrisme sanitari dels professionals (percepcions, còdic de comunicació, posicions fortes)**
- **Dificultats estructurals de les Organitzacions Sanitàries**
- **Iniquitat de les polítiques socio-sanitàries.**

ENTORN SANITARI	TIPUS DE CONFLICTE
Problemes de tracte pacient/professional	<u>De relació i/o interpersonal</u> Fortes emocions, comunicació deficitària, mala recepció.
Discrepàncies amb l'assistència i/o tractament rebut	<u>D'interessos</u> Incompatibilitat real o percebuda.
Desacord amb d'informació rebuda	<u>D'informació</u> inadequada o inexistent.
Desacord amb l'organització dels serveis	<u>Estructural</u> Desequilibri de poder, control desigual o inequitat de recursos.
Desacord amb l'accés a les prestacions /finalització de les prestacions	
Problemes de comprensió/ conductes disruptives, no acceptació de normes, de tractaments, etc..	<u>Valors/cultural</u> Diferències



## Procés de comunicació/ **Comunicació terapèutica**



## LA RELACIÓ ASSISTENCIAL



Comunicació es l'element fonamental en la relació assistencial, per aconseguir l'eficàcia del tractament terapèutic.

Les habilitats tècniques son inútils si no s'estableix una bona comunicació.



## LA RELACIÓ ASSISTENCIAL

PREVENCIÓ DELS CONFLICTES



Fomentar la cultura de Pau  
en les Organitzacions

## Mesures Formatives

### Ciutadans:

- Responsables
- Diàleg sense litigi



### Professionals:

- Implicats
- Habilitats per relacionar-se

Millorar la qualitat de l'assistència

## CONCLICTE ESTRUCTURAL

Els professionals poden tenir afectada la pressa de decisions per la limitació de recursos i la distribució dels mateixos.

L'organització burocràtica de la prestació de Serveis , pot suposar per el pacient una demora d'accés als serveis.

Context on ha de prevaldre El Dret del pacient

On els professionals son la cara visible del sistema i l' interlocutor primari.



Dificultats en la relació amb  
el pacient

## CONCLICTE ESTRUCTURAL

El professional, no sempre és el interlocutor vàlid per resoldre el conflicte, ho és l'Organització o la Institució.

Genera en el professional Dilema Ètic en la presa de decisions (conflicte de Valors).

Col·loca al professional com a Victimari respecte de la Víctima, que és el pacient.



Professionals en  
situació de Risc Psicosocial



# LES UNITATS D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ RESPECTA DE L' ESPAI MEDIADOR

- Son l' instrument formal que tenen les organitzacions sanitàries per canalitzar i gestionar els conflictes que es produeixen, durant l'acte assistencial, o en la relació amb el pacient.
- Suposen una via de participació ciutadana en el sistema sanitari i en cas de conflicte poden vetllar per la resolució extrajudicial del mateix.
- Tenen l'objectiu de “Medià”, fer de pont de comunicació en les discrepàncies entre professional/ pacients, pacients /institució, per acostar posicions i pactar solucions consensuades.

Utilitzen tècniques i habilitats Mediadores en la resolució de problemes.

Tenen la visió global de l'organització i coneixements sobre el funcionament, ...permet fer prevenció del conflicte

Espai de Diàleg i comunicació amb els pacients, que permet la gestió individualitzada de casos, i el recolzament als professionals.

## PACIENT;

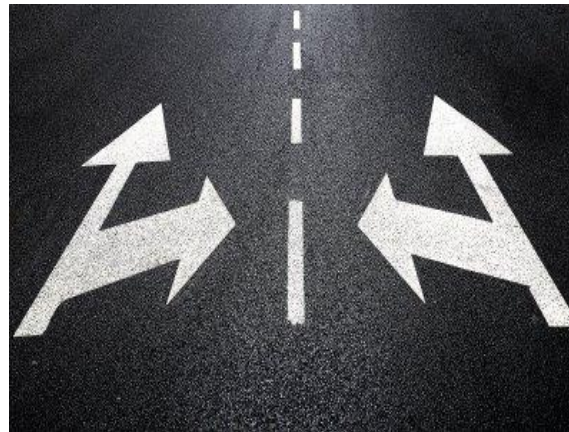
Subjecte passiu  
que rep l'acció  
d'un altre



## MARC LEGISLATIU;

Reconeix les decisions  
autònomes del pacient

Fonamenta l'accés als  
Serveis en el "Dret".

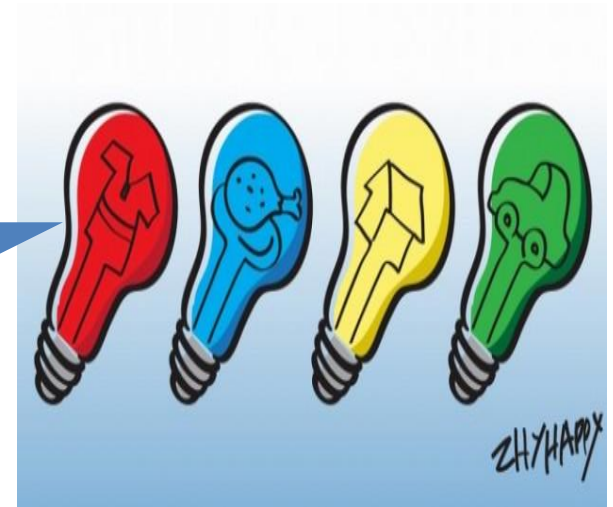
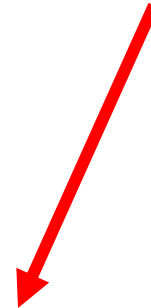


SISTEMA SANITARI;  
Etnomèdic i  
paternalista



## Procés de MEDIACIÓ o eines Mediadores

Negociar POSICIONS



## CONCLUSIONS

- La Mediació com a mètode de resolució de conflictes en l'àmbit sanitari es una eina útil en els conflictes interpersonals entre pacients / professionals.
- Habilita als professionals en estratègies de resolució de conflictes.
- Proporciona eines per millorar el diàleg i la comunicació en la relació assistencial.
- Fomenta la visió positiva dels conflictes i la seva resolució.
- Aporta un component educatiu dels valors en la cultura de Pau dins l'organització.

## REPTES DE FUTUR

- Canvi de valors;. Del etnocentrisme sanitari a la pluralitat
- Acceptació de la participació dels professionals en processos de mediació.
- Canvis estructurals en les organitzacions

“Si no podemos poner fin a nuestras diferencias, contribuyamos a que el mundo sea un lugar apto para ellas”

JOHN F. KENNEDY



MOLTES GRÀCIES