

# ¿MALDÍA EN EL HOSPITAL?

MEDIACIÓN PARA  
**PACIENTES, FAMILIAS**  
**Y PERSONAL SANITARIO**

*PERSONAS*



# Índice

**3 ¿QUÉ PASA CON LA SANIDAD?**

**4 HABILIDADES MEDIADORAS:  
PAUTAS PARA ENTENDERSE MEJOR**

**5 QUÉ ES LA MEDIACIÓN SANITARIA Y CÓMO TE AYUDA**

**¿QUÉ ES?  
¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?  
CÓMO FUNCIONA  
VENTAJAS  
CASOS PRÁCTICOS**

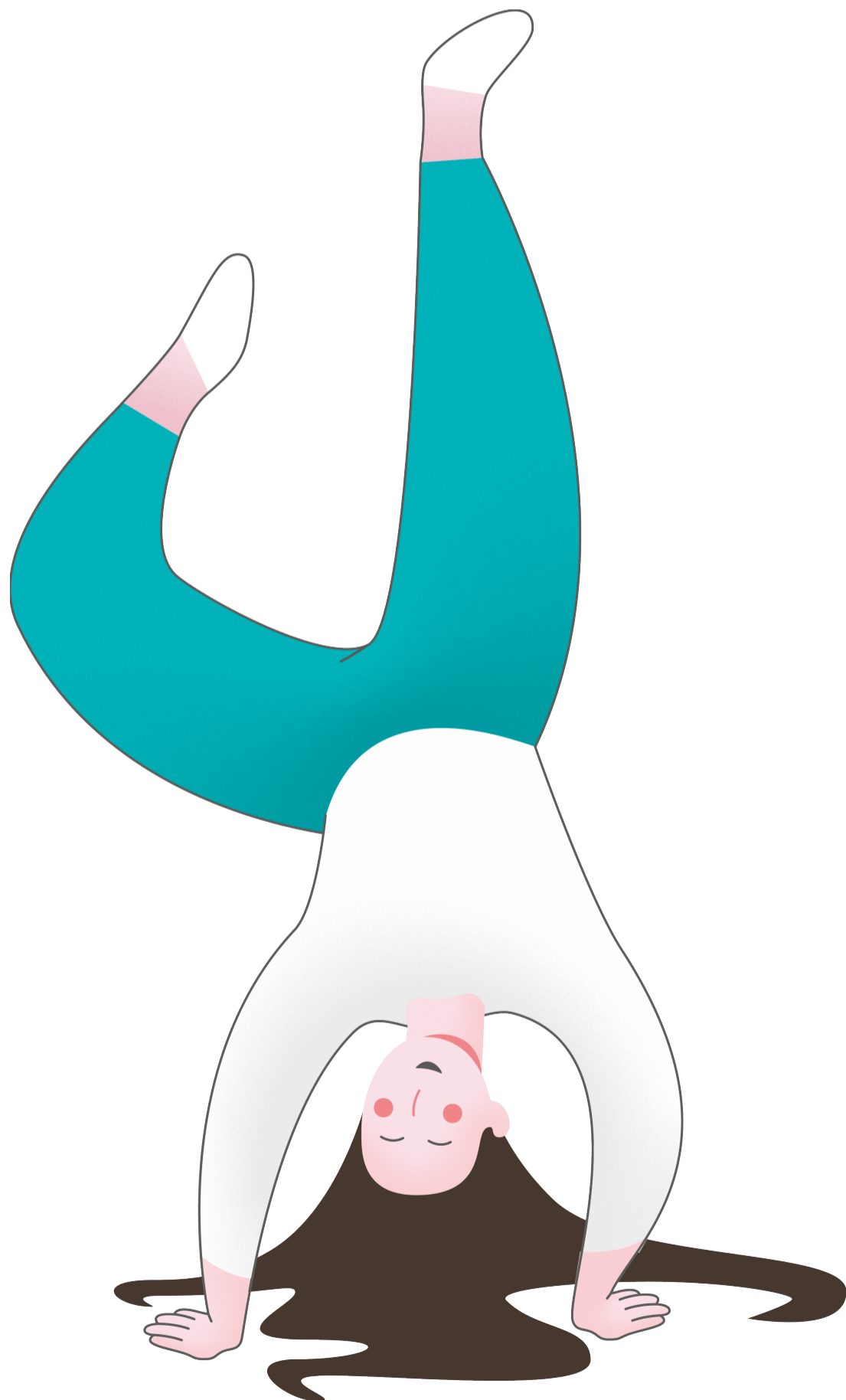
**9 PACIENTES Y FAMILIAS**

**10 PROFESIONALES DE LA SANIDAD**

**11 ¿CÓMO LO HACEMOS?**

**12 ATYME, EXPERTOS EN MEDIACIÓN**

**13 PREGUNTAS FRECUENTES**



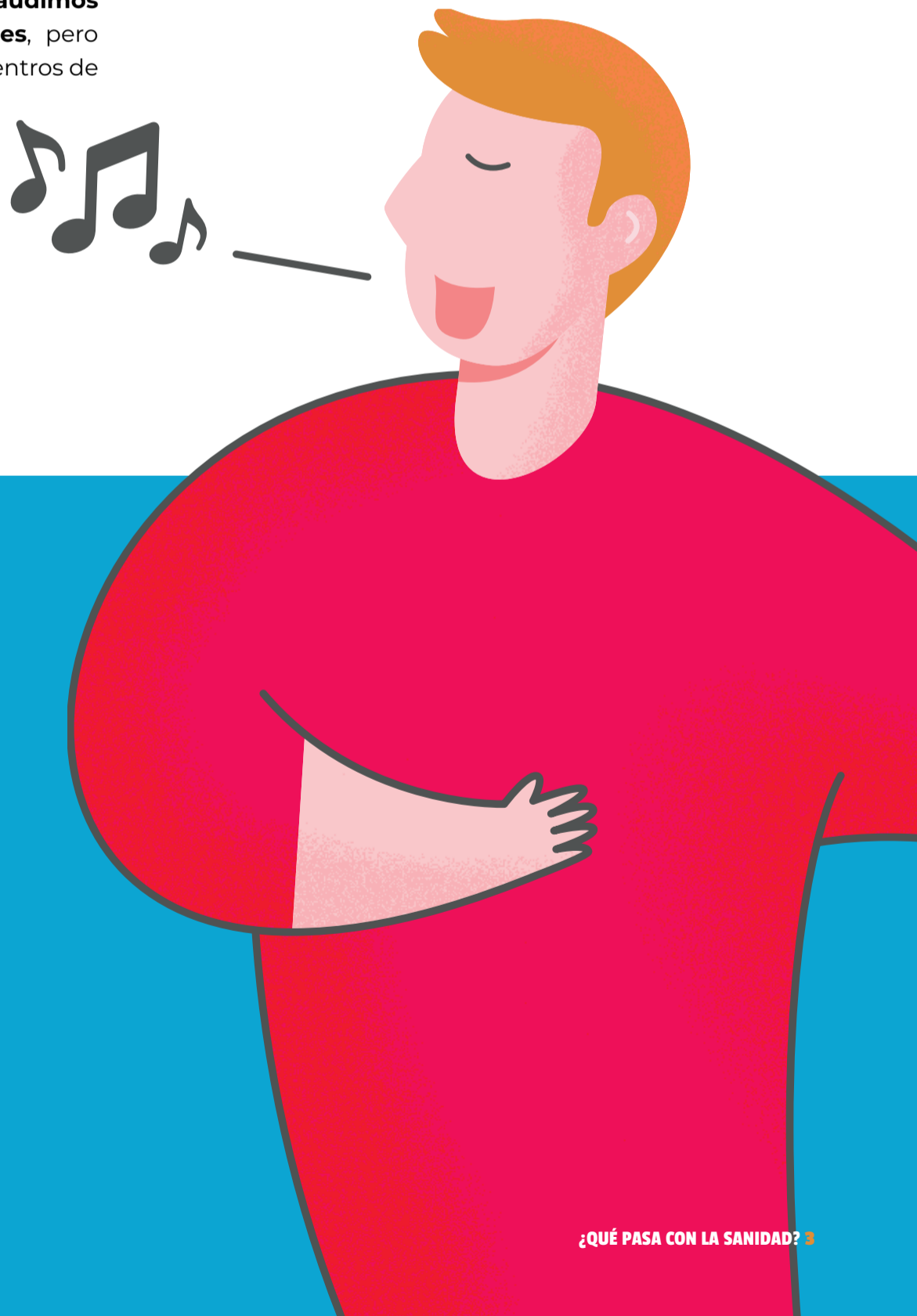
# ¿Qué pasa con la sanidad?

Lamentablemente, la incertidumbre es una constante en el mundo actual. **Aún no conocemos el alcance total de las consecuencias de la pandemia** mundial que seguimos sufriendo; es una incógnita que efectos a largo plazo tendrá en nuestro sistema sanitario, que en estos últimos años se ha visto sometido a una tensión nunca antes conocida.

Pacientes y profesionales **hemos vivido o sido testigos de situaciones dramáticas:** tensión, conflictos, saturación, dolorosas pérdidas... pero también hemos presenciado como **el personal sanitario luchaba codo con codo sin descanso** -exponiendo su propia salud hasta caer exhaustos- para intentar curar y salvar la vida de los pacientes. **Aplaudimos su entrega y valentía desde nuestros balcones,** pero aumentaron las agresiones y los conflictos en los centros de salud y los hospitales.

**La pandemia nos ha pasado factura** en formas que quizá todavía no comprendemos. Nos ha dejado una Sanidad que siempre fue resistente, capaz, universal y excelente, pero que ha quedado tocada, dolida, magullada, cansada. Una Sanidad que necesita que ahora -entre todos- cuidemos un poco de ella para que vuelva a funcionar en su mejor versión.

**Tenemos que seguir humanizando la atención sanitaria** y extender la comprensión y el respeto por todos y todas los que formamos parte del sistema, de una u otra forma: pacientes, familias y profesionales.



## ¿Qué podemos hacer?

Como los protagonistas de nuestro manual, cuando estamos frustrados, enfadados o hartos de una determinada situación relacionada con la sanidad, podemos intentar contar hasta diez, cantar nuestra canción favorita, respirar hondo o pensar en nuestro 'lugar feliz'... pero cuando nada de eso funciona, tener ciertas **habilidades mediadoras** nos puede venir muy bien.

# Pautas para entendernos mejor

**APLICA ESTAS SUGERENCIAS PARA ENTENDERTE MEJOR CON OTRAS PERSONAS Y EVITAR CONFLICTOS INNECESARIOS. PERO SI NADA FUNCIONA Y TE VES INCAPAZ DE RESOLVER UN DESACUERDO, LA MEDIACIÓN PUEDE SER LA SOLUCIÓN.**

## CONSEJOS PARA LOGRAR COMUNICARTE MEJOR

**Describe la situación sin juicios de valor:** "...echo en falta una explicación de por qué me recomienda este tratamiento".

**Habla en primera persona de lo que te ocurre:** "...es que no me queda claro por qué no es posible hacerlo de otro modo"

**Expresa cómo te sientes:** "...la verdad es que me siento un poco preocupada y nerviosa por lo que me ha contado..."

**Ofrece razones para explicar tu postura:** "Me va a ser complicado seguir el tratamiento porque siempre olvido tomar mis pastillas..."

**Intenta comprender al otro:** "Comprendo que está muy ocupado y hay poco tiempo para dar explicaciones, pero se lo agradecería mucho porque estoy bastante intranquilo..."

## USAR LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN TU DÍA A DÍA TIENE MUCHAS VENTAJAS

**Te ayuda a salir del 'modo conflicto':** puedes cambiar la manera de percibir la situación y eso hará que se rebaje la tensión.

**Estimula el pensamiento positivo** y calma los deseos de venganza contra 'el otro'. Tomar distancia te permite evaluar la situación de forma más equilibrada: aunque no la compartas, eres capaz entender cómo lo ve el otro.

**Aporta un enfoque pacífico, útil, efectivo y económico** a la hora de resolver discrepancias.

**Permite ver tu papel en el conflicto.** Comprendes que tus razones no son las únicas; descubres que quizá haya más de una forma de ver lo ocurrido.

**Mejora la calidad de vida** porque promueve tu participación en la resolución del problema. Estás a cargo y eres responsable del efecto que tus acciones tienen sobre ti y sobre los demás.

“  
**Me cuesta dormir, el estrés me está pasando factura, todos los días me grita algún paciente.**

“  
**Estoy agotado, tengo mi cupo de pacientes desbordado... y la mitad se me quejan del poco tiempo que les dedico.**

“  
**Nunca pensé que llegaría a renegar de mi vocación de enfermera... a veces no merece la pena, me siento injustamente tratada.**

Testimonios reales de personal sanitario

# La mediación sanitaria

## ¿QUÉ ES?

Es una **fórmula pacífica para gestionar conflictos** en la que interviene un profesional experto e imparcial (el mediador) que ayuda a las personas en conflicto a expresar lo que quieren con respeto, a escucharse y a buscar una salida que parezca buena a todas las partes.

**La mediación tiene efectos positivos en las personas**, porque las involucra en la resolución de sus propios problemas, responsabilizándolas de sus acciones y del efecto que esas acciones tienen en ellos mismos y en los demás.

En mediación se utiliza el diálogo (**ganar-ganar**) en lugar del enfrentamiento (**ganar-perder**). Se comprenden las razones del otro, aunque no se compartan, lo que permite a las partes gestionar ellos mismos y de manera más adaptativa sus emociones.

La mediación sanitaria, en concreto, permite a los pacientes, familiares y profesionales de la sanidad **establecer un cauce de comunicación para resolver los desacuerdos** que se puedan producir en un hospital o en un centro de salud.

Testimonios reales de pacientes

“  
**¿Cómo es posible que me den cita para dentro de un mes, estando con tanto dolor?**

“  
**Me han hecho perder años de tratamiento y dinero por un diagnóstico erróneo. ¡Esto no va a quedar así!**

“  
**¡La angustia que se pasa sin saber qué le ocurre a tu padre cuando está ingresado es tremenda!**

## ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?

La mediación sanitaria va dirigida a pacientes, familiares, profesionales y personal sanitario que mantengan diferencias que afecten al buen desarrollo de la atención en centros de salud, hospitales, residencias, centros de día, etc.

## ¿CÓMO FUNCIONA?

La mediación sanitaria es un proceso voluntario y aceptado por todos los participantes. En él, un mediador experto facilita un contexto pacífico para que se pueda hablar y exponer las formas de ver la situación, se escuche a la otra parte y se puedan alcanzar acuerdos que tengan en cuenta a todos los participantes.



## **TODOS TENEMOS CONFLICTOS EN ALGUNOS DE LOS ÁMBITOS DE NUESTRA VIDA, PERO A LA HORA DE RESOLVERLOS, LA MEDIACIÓN SANITARIA TIENE CARACTERÍSTICAS QUE LA HACEN ESPECIAL:**

- **Debemos ser cuidadosos** porque tratamos con personas que están o han estado enfermas y que pueden tener secuelas que las colocan en una situación de especial vulnerabilidad.

- **Nos encontramos con hombres y mujeres que desempeñan una profesión vocacional.** Y que con demasiada frecuencia son injustamente tratados, cuestionados, desautorizados e incluso agredidos en su puesto de trabajo por sus propios pacientes o los familiares. En ocasiones, también se producen desencuentros entre los propios compañeros por las características de su trabajo o los largos tiempos de convivencia, que pueden afectar a las relaciones personales.

## **Ventajas de la mediación**

### **DISMINUYE LOS COSTES EMOCIONALES, ECONÓMICOS Y TEMPORALES**

La mediación sanitaria es una vacuna rápida, barata y eficiente que disminuye las tensiones, evita ir a la vía judicial y repara el daño ocasionado a nivel emocional.

### **PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN**

Tu autoestima se ve reforzada, porque en mediación obtienes información útil para decidir mejor, puedes explicar tu punto de vista y llegar a acuerdos compartidos. La mediación te ayuda a sentirte responsable de tu propia salud, mientras que en la vía judicial la decisión final queda en manos de otros: no hay lugar para la comprensión, las emociones o los sentimientos.

### **FOMENTA LA HUMANIZACIÓN DE LA SANIDAD**

La mediación contribuye a crear una sanidad más humana, pacífica, menos agresiva. Ofrece un espacio seguro para expresar no solo tus razones, sino también tus emociones y poder trabajar juntos para encontrar una mejor solución.

### **GENERA SATISFACCIÓN Y ACUERDOS**

La mediación proporciona mantenimiento de los acuerdos a través del tiempo y las personas se sienten muy satisfechas con el resultado obtenido. Esto significa que el paciente puede volver a centrarse en su salud y el profesional puede retornar sin preocupaciones a su actividad, para cuidar de otros pacientes que también le necesitan.

### **LA MEDIACIÓN ES CONFIDENCIAL**

Esto permite que las personas se sientan más seguras y confiadas, porque todo queda entre ellos y el mediador. Ya sea información sensible del paciente, acuerdos confidenciales entre centros sanitarios o registros sobre la actividad de un profesional, la confidencialidad se mantiene en todo momento.



**“El diálogo, para comprender las razones de la otra parte -aunque no se compartan-, es imprescindible para lograr una salida al conflicto.”**

## CASO PRÁCTICO

# Solo me fío de mi médico



**Ángela se ha caído en la calle** y, aunque no tiene dolor, su hija cree que tiene que ir a urgencias, porque tiene el brazo hinchado. Ángela no quiere ir al hospital, pero accede ante la insistencia de su hija. Después de hora y media esperando, al preguntar les indican que el traumatólogo todavía tardará un poco en atenderlas. Una hora después, el médico las recibe y al examinar el brazo, pide una radiografía. Después de otro rato en espera de los resultados, el médico les dice que Ángela tiene roto el codo, que tiene que inmovilizarlo y le va a dar cita para operarla.

La paciente dice que no es posible, que no le duele; ella quiere que la vea su doctora, no piensa operarse si no la ve su médica. Tras unos minutos de indecisión y quejas, la enfermera interviene diciendo que debe decidir: *“hay mucha gente esperando, Ángela”*. La hija salta visiblemente enfadada: *“No sé cómo no se les cae la cara de vergüenza, llevamos aquí más de cuatro horas esperando, mi madre es mayor y no hay derecho a que la traten así, no tienen consideración, voy a presentar una queja”*. El doctor, muy molesto por la actitud de la hija, le dice a Ángela: *“Haga usted lo que crea oportuno y déjenos trabajar”*. La hija asegura que pondrá una queja al hospital por el trato del médico.

## ¿QUÉ PAPEL TIENE AQUÍ LA MEDIACIÓN?

La mediación logra propiciar un escenario para que las emociones desciendan, y se favorece la escucha de los motivos de la otra parte, ya sean racionales o emocionales. También se trabaja en modificar las formas de exponer las quejas, para lograr rebajar la tensión y favorecer un clima de diálogo.

**La forma de manifestar nuestra irritación o enfado suele conllevar una respuesta reactiva -y en ocasiones agresiva- que en lugar de resolver el conflicto, lo acrecienta.**

**“  
A veces, detrás de los conflictos hay razones ocultas  
que ni siquiera los propios afectados conocen.**



## CASO PRÁCTICO

# No puedo trabajar contigo

**Andrés y Joaquín trabajan en el mismo servicio de un hospital universitario,** desde hace cuatro años el primero y dos el segundo. De resultas de ciertos cambios que Joaquín ha ido sugiriendo al Jefe de Servicio desde que entró, diferencia de opiniones sobre ciertos procedimientos y conflictos a la hora de distribuirse las guardias, la situación entre ambos es insostenible. No se hablan, evitan trabajar juntos y cuando esto ocurre, su animadversión mutua impacta en su trabajo.

El hospital está al corriente, porque la situación ha motivado ya dos quejas de pacientes y una de una compañera afectada por el conflicto. Su supervisora ha hecho intentos por rebajar la tensión y fomentar un mejor entendimiento entre ambos, pero no ha logrado nada. Algunos compañeros, que también han intentado mediar entre ellos, sospechan que detrás del conflicto hay alguna razón personal desconocida, pero ninguno de ellos explica el porqué de su rivalidad. Tras el último incidente en el que ambos discutieron acaloradamente en medio de un pasillo a la vista de todo el mundo, su superior decide pedirles oficialmente que acudan a mediación para resolver sus problemas o ambos se enfrentarán a un expediente disciplinario.

## ¿QUÉ PAPEL TIENE AQUÍ LA MEDIACIÓN?

En este caso, la mediación propicia un abordaje rápido y competente del problema. Además, permite alejar el conflicto, para aislarlo del contexto y ayudar a los implicados a buscar el origen. La mediación fomenta el diálogo para que cada parte exprese libremente sus razones y necesidades, desde el respeto. Esto permite comprender la postura del otro y favorece la adopción de acuerdos aceptados por las partes.

**Los conflictos laborales son frecuentes, pero en sanidad, la importancia del trabajo y la responsabilidad que conlleva requieren una rápida y eficaz solución.**



# Pacientes y familias

Como pacientes, nos encontramos en una situación vulnerable por la enfermedad y, además del dolor físico, podemos sentir angustia o miedo. Nuestros seres queridos también se preocupan al vernos en esta situación, y sufren la duda y la incertidumbre. Todos necesitamos atención y apoyo en esta situación.

En muchas ocasiones surgen conflictos entre los familiares de los pacientes y los profesionales de la sanidad. Unas veces se debe a la información recibida, otras a los procedimientos que se recomiendan, otras a las propias características y funcionamiento del sistema sanitario...

La mediación sanitaria te ayuda a manejar los conflictos en el ámbito sanitario con serenidad, seguridad y comprensión. Es el acompañamiento idóneo que familias y pacientes pueden usar para resolver sus conflictos en el ámbito sanitario, donde están siendo tratados, ayudados por mediadores profesionales expertos en gestión de conflictos.

“

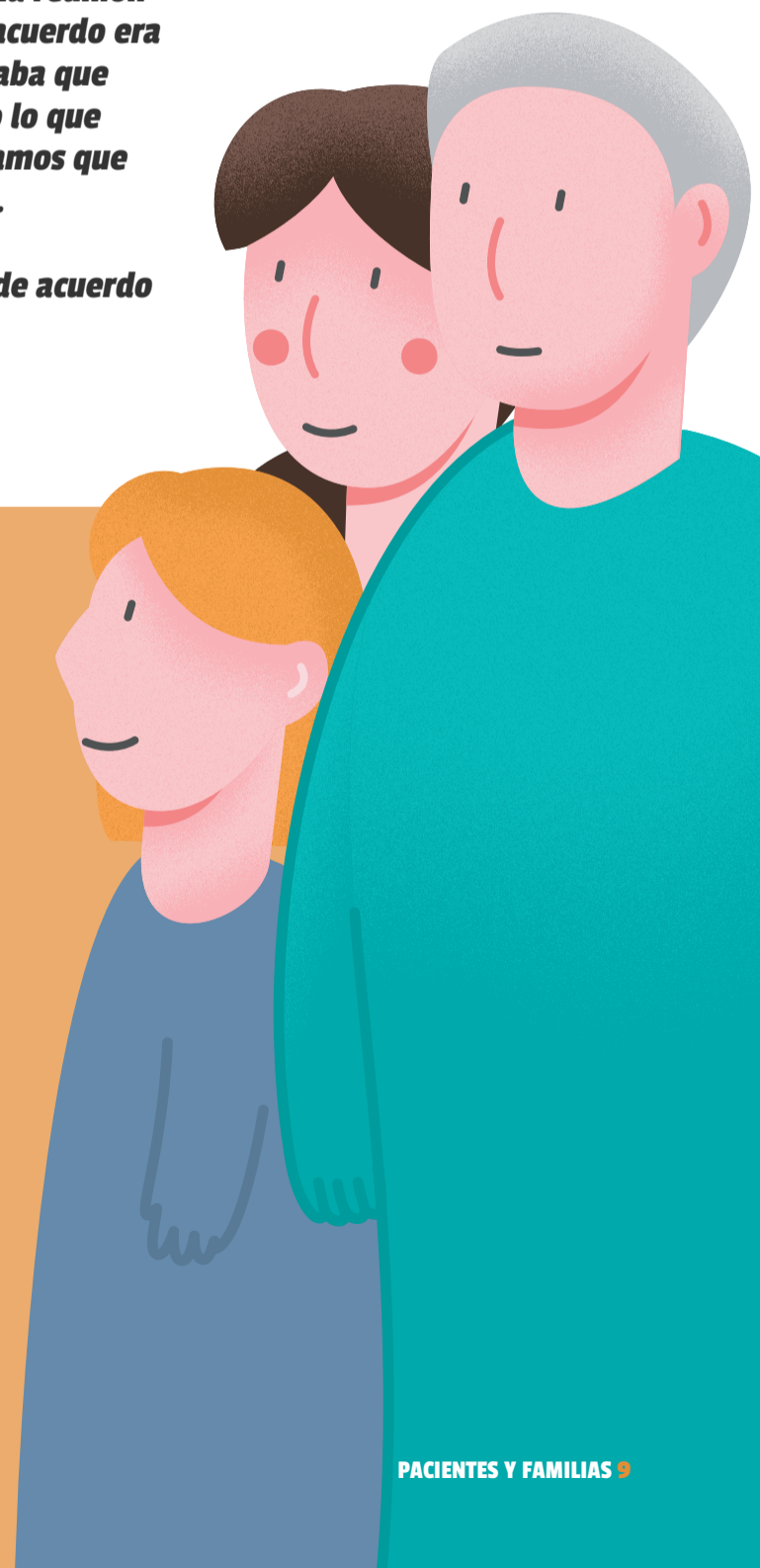
**Hablamos con las mediadoras y ellas con el equipo médico. Luego tuvimos una reunión con el médico y nos dijo que entendía nuestra preocupación, que nuestro desacuerdo era normal. Se tomó el tiempo de explicarnos con palabras sencillas por qué pensaba que era el mejor tratamiento para nuestra hija y nos dijo que preguntásemos todo lo que necesitáramos. Esto fue una ayuda importante para nosotros, vimos que teníamos que ponernos de acuerdo y apoyar esa decisión médica por el bien de nuestra hija.**

**Acudir a mediación fue la ayuda que necesitábamos para conseguir ponernos de acuerdo entre nosotros y con los médicos”.**

**Francisco S.**

## Ejemplos de casos en que la mediación te puede ayudar

- El médico no ha atendido tus peticiones o explicaciones
- Has sufrido algún tipo de consecuencia negativa por un tratamiento
- Tienes opiniones enfrentadas con tu familia sobre un tratamiento para ti o para otros
- Echas de menos información importante sobre tu enfermedad, tu tratamiento, o sobre los de un familiar
- Crees que no estás recibiendo información completa sobre las secuelas o efectos secundarios de un tratamiento u operación



# Profesionales de la sanidad

Los centros sanitarios son organizaciones muy complejas y centros de trabajo en los que, como en cualquier actividad, surgen problemas y conflictos tanto entre los profesionales como entre sus diferentes áreas, o con la dirección. En estos casos, **una tercera parte imparcial puede ayudar a resolver el conflicto de forma rápida y con el acuerdo de todas las partes.**

Por otro lado, los profesionales también sufren agresiones de pacientes. Lamentablemente, lejos de disminuir, parece que esta tendencia sigue aumentando: según informaciones publicadas por distintos medios, solo la comunidad Andaluza registró 1208 agresiones a sanitarios durante 2021. Las comunidades donde los profesionales sufren más actos violentos son Andalucía (583), País Vasco (184) y Castilla y León (182).

Además, según la mayoría de los estudios realizados, **las mujeres son las principales víctimas de las agresiones en la sanidad:** a su mayor presencia en el sector, se añade que son más vulnerables a este tipo de conductas. Los propios pacientes y sus familiares -generalmente hombres- son los agresores. Como ejemplo, de las agresiones registradas en Andalucía en 2020, el 71,5% fueron a mujeres, frente a 28,5 % que fueron cometidas contra hombres.

**En Atyme ayudamos a las familias y los profesionales sanitarios a:**

- \* Entender y comprender el punto de vista del otro.
- \* Generar confianza y una buena comunicación.

**“La pandemia ha complicado mucho las cosas, por decirlo suavemente: todos hemos sufrido mucho y eso ha traído consecuencias... nos han gritado, insultado, nos hemos peleado entre nosotros, nos hemos visto desbordados y nos hemos sentido abandonados, asustados, agotados... ha sido una época realmente dura”.**

**Marcial F.G, médico internista**

## Ejemplos de casos en que la mediación te puede ayudar

- Conflictos con compañeros/as de trabajo, superiores o subordinados
- Conflictos recurrentes con pacientes
- Desacuerdos con pacientes o familiares sobre un tratamiento o procedimiento



# Cómo lo hacemos

## ¿CÓMO ES EL PROCESO DE MEDIACIÓN SANITARIA?

Un sola persona -el paciente, un familiar, personal médico o de enfermería- puede iniciar la petición de mediación. Una vez que los participantes están en disposición de conversar, un mediador los acompañará para que puedan hablar en un clima de respeto mutuo y confianza, se sientan escuchados y comprendidos, aunque tengan diferente manera de entender lo que ha ocurrido.

## DONDE Y CÓMO SE PRODUCE LA MEDIACIÓN

Depende de la situación de que se trate. El mediador puede acudir al hospital, al Centro de salud, proponer un sitio neutral o acordarlo con los participantes. La mediación es un proceso flexible, adaptado a las necesidades de las personas. Su duración, aunque depende de cada caso, suele ser rápida: en unas pocas sesiones suele llegarse a acuerdos para dejar atrás el conflicto.

## LOS MEDIADORES

**Son profesionales formados en técnicas pacíficas para gestionar conflictos.** Están entrenados para comprender diferentes versiones y posturas. Los mediadores aceptan las razones de todos y todas, sin enjuiciarlas, sino comprendiéndolas. Actúan de forma imparcial y carecen de poder de decisión.

Los mediadores te informan sobre cuestiones relacionadas con los temas conflictivos, para ayudarte a tomar decisiones duraderas y estables en el tiempo. Promueven el diálogo y la comunicación entre las partes, y tratan a todos los participantes con respeto. Ayudan a las personas a alcanzar acuerdos y garantizan la confidencialidad y la privacidad del proceso, en un entorno pacífico y neutral.

## LOS MEDIADORES AYUDAN A LOS PACIENTES, FAMILIARES Y SANITARIOS A:

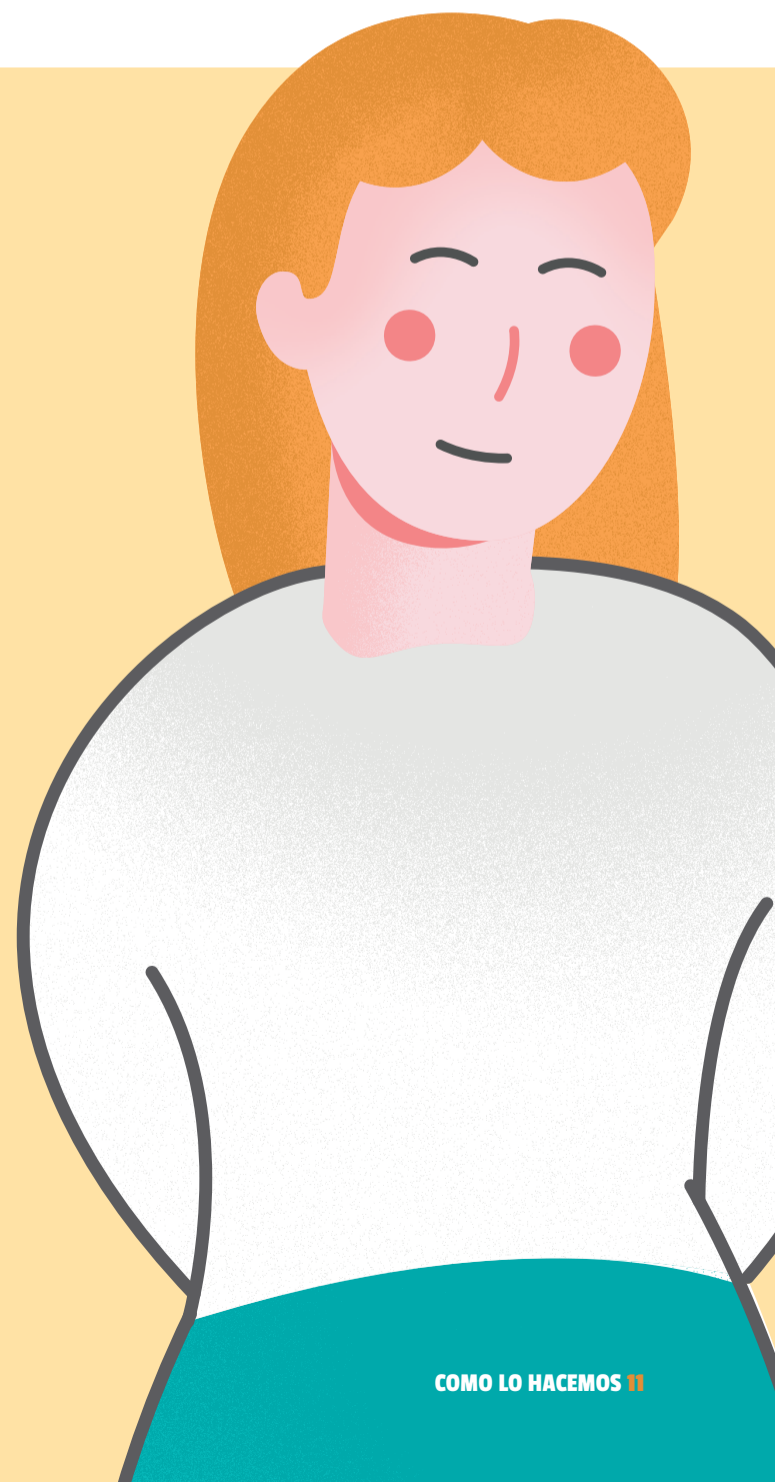
**Mejorar la comunicación y promover la confianza entre las personas**

**Comprender la percepción del otro, aunque no se comparta**

**Potenciar la participación de todos en la salida al conflicto**

**Favorecer el respeto en el diálogo y el intercambio de información**

**Acordar una nueva manera de avanzar de forma conjunta**



**Fundación ATYME:**

# Expertos en mediación

Desde 1990, en **Fundación Atyme** ayudamos a las personas a resolver sus conflictos de forma pacífica. Facilitamos procesos de mediación, asesoramos, investigamos y estudiamos los efectos de la mediación en procesos y entornos especialmente conflictivos en la vida de individuos y familias. **Trabajamos desde la:**

**CONFIANZA** que han depositado en nosotros miles de ciudadanos, familias y organizaciones en estos más de 30 años.

**INDEPENDENCIA** de ser una entidad privada sin ánimo de lucro, ajena a cualquier hospital, centro de salud o entidad sanitaria, pública o privada. Nuestra misión desde hace 30 años es difundir y aplicar la mediación como una mejor forma de resolver conflictos.

**EXPERIENCIA** de nuestros mediadores, que son personas expertas y formadas en resolución de conflictos.

**CONFIDENCIALIDAD** de todos nuestros procesos, conversaciones, acuerdos y datos de las personas involucradas. Todos son estrictamente confidenciales.



## Nuestras cifras

**+10.000**

**PROCESOS DE MEDIACIÓN ATENDIDOS**

**9/10**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE MEDIACIÓN**

**86%**

**TASA DE ACUERDOS**

**93%**

**MANTENIMIENTO DE ACUERDOS**

# Preguntas frecuentes sobre la mediación sanitaria

## ¿QUIÉN PUEDE USAR LA MEDIACIÓN SANITARIA?

Cualquier persona que tenga un conflicto relacionado con la sanidad -paciente, familiar o profesional sanitario-, puede acudir a mediación para ayudarlo a resolverlo.

## ¿QUÉ CONSIGO SI VOY A MEDIACIÓN?

La mediación sanitaria te ayuda a ponerte de acuerdo con las personas con las que has tenido un problema. Serás escuchado/a y podrás buscar salidas al conflicto que satisfagan a todas las partes, de forma pacífica y dialogante.

## ¿QUÉ NECESITO PARA EMPEZAR EL PROCESO?

Solo tienes que ponerte en contacto con Atyme y explicarnos tu conflicto sanitario.

## ¿CUÁNTO DURA UNA MEDIACIÓN SANITARIA?

Depende de los temas a tratar, del grado de conflicto y de las necesidades de las partes. En general, es un proceso mucho más rápido que la vía judicial.

## ¿QUE COSTE TIENE UN PROCESO DE MEDIACIÓN SANITARIA?

La primera cita es gratuita para familias y particulares. Para profesionales y centros sanitarios, el proceso se presupuestará en función del número de participantes y la duración del proceso.

## ¿TENEMOS QUE IR LAS DOS PARTES EN CONFLICTO A LA MEDIACIÓN?

La mediación es un proceso voluntario. La sesión inicial es individual con la/s persona/s que propone la mediación. Pero para poder completar el proceso, se requiere la aceptación de la otra parte. En Atyme nos pondremos en contacto con ellas -previo consentimiento de los solicitantes-, para lograr que acudan a mediación.

## ¿TENEMOS QUE LLEVAR ABOGADO A LA MEDIACIÓN?

No es necesario: el proceso de mediación pretende evitar la judicialización de los conflictos y buscar -mediante el diálogo y la guía de un mediador experto-, soluciones aceptadas y beneficiosas para todas las partes.

## ¿SE PUEDE IR A MEDIACIÓN PARA SOLICITAR UNA INDEMNIZACIÓN?

En mediación sanitaria se puede tratar cualquier tema de interés para los participantes. Si tu deseo es pedir una indemnización, podrás incluirlo en el proceso.

## ¿NOS DICE EL MEDIADOR LO QUE TENEMOS QUE HACER?

El mediador no decide ni opina, os ayuda -desde su conocimiento experto- a comunicaros de forma más constructiva para alcanzar acuerdos que resuelvan el conflicto.

## ¿QUÉ PASA SI EMPIEZO Y LUEGO QUIERO DEJAR LA MEDIACIÓN?

La mediación es un proceso voluntario y no vinculante. Puedes interrumpirlo cuando quieras, no te obliga a nada. El objetivo es buscar soluciones de mutuo acuerdo, que ayuden a dejar atrás el conflicto y no empeoren el problema.

## ¿FAVORECE LA MEDIACIÓN SANITARIA A LOS PACIENTES?

La mediación es imparcial e independiente. Evalúa las posibilidades, las necesidades, los objetivos y la situación específica de cada parte. Nos enfocamos en lo que los participantes consideran mejor para ellos, apoyando la búsqueda de acuerdos aceptados por todos.

## ¿CÓMO ENCUENTRO UN LUGAR PARA ACUDIR A MEDIACIÓN?

Fundación ATYME tiene delegaciones en Madrid, Comunidad Valencia, Castilla-La Mancha, Castilla-León y Canarias. Si resides en otra comunidad, podemos atenderte a través de nuestra línea gratuita **900 908 104** y de nuestro correo **info@atymediacion.es**.



**Una mejor  
forma de  
resolver  
conflictos  
te espera.**



Sainz de Baranda 61, 1º C 28009 Madrid  
+34 91 409 78 28  
[info@atymediacion.es](mailto:info@atymediacion.es) | [www.atymediacion.es](http://www.atymediacion.es)