



► 24 Noviembre, 2014

35º CONGRESO DE LA SEMI Los internistas debaten a quién acudir para resolver los problemas en la organización

Mandos superiores y ética, apoyo en conflictos

MURCIA
PILAR LAGUNA
 dmredaccion@diariomedico.com

Como cualquier otro escenario donde se desarrollan actividades humanas, los servicios hospitalarios no siempre son un remanso de paz y aparecen conflictos que pueden enraizar en una incorrecta jerarquización de funciones, en desacuerdos sobre la práctica asistencial o en ausencia de química entre algunos profesionales.

¿Hasta dónde obedecer a un jefe de servicio? ¿Qué pasa cuando falla la relación entre el residente y el adjunto? ¿Y cuando dos especialistas discrepan? Las aportaciones de varios facultativos en el XXXV Congreso de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI), que se ha celebrado en Murcia, apuntan a que son pocas las unidades

En los conflictos con los jefes de servicio, hay que tener en cuenta las normas y si se trata de discrepancias en la organización o en la asistencia

Koldo Martínez (Complejo Hospitalario de Navarra): "El debate entre médicos debe basarse en el respeto, la humildad y en el deseo de comprender los hechos"

clínicas donde se palpa hostilidad, si bien la rutina hospitalaria es fuente de desacuerdos y conflictos que hay que saber manejar en el terreno técnico, en el deontológico-legal y en el personal. En este último a veces despunta la rivalidad, los malos entendidos y la incompatibilidad de caracteres que entorpece el trabajo en equipo.

"Los desacuerdos entre residente y adjunto son buenos, pero hay que saber argumentarlos, evitando que lleguen a convertirse en conflictos graves", apunta

Benjamín Herreros, internista de la Fundación Alcorcón de Madrid, que recomienda el diálogo directo como primera instancia, y, si no hay resultados, apelar al tutor, la comisión de docencia, al jefe de servicio o al director de hospital. "En mi experiencia, cuanto mejor esté formado el MIR, menos conflictos se plantean y hay que fomentar su búsqueda de la excelencia técnica y en valores, sin olvidar la autocrítica", sugiere.

CUÁNDO MANDA EL JEFE

Si los conflictos hospitalarios son de etiología muy variada, lo mismo ocurre con los que surgen respecto a las jefaturas de servicio. Las normas existen, pero hay que distinguir entre cuestiones relativas a la organización y las asistenciales para saber cuándo manda el jefe.

Raquel Barba, del Hospital Rey Juan Carlos de Móstoles, en Madrid, especifica que el cabeza del servicio es responsable último de la planificación de la unidad y puede disponer el reparto de funciones. Ahí no cabría desobediencia -que incluso podría originar un expediente disciplinario en situaciones graves- pero también hay límites deontológicos: la jerarquía no puede ser un instrumento de dominio o de exaltación personal y los jefes de servicio tienen que propiciar la exigencia ética y la tolerancia ante la diversidad de opiniones profesionales. "Así lo refleja el código deontológico, mientras que en el plano asistencial no se somete a imposición jerárquica porque cada médico es responsable de su paciente", recalca la internista, recordando que ante un enconamiento de posturas se puede acudir a la dirección del hospital o al colegio de médicos. En cambio, un asunto extremadamente grave llegaría a los tribunales de justicia.

Otra situación que puede ser fuente de conflictos es la diferencia de criterios entre especialistas que comparten enfermo, muy

frecuente entre internistas e intensivistas. "En el terreno técnico es difícil encontrar fórmulas que eviten cierta guerra y creo que la única solución está en el ámbito de los conocimientos, las herramientas y las actitudes que ofrece la bioética, aunque ahora estén de moda la inteligencia emocional y la *mindfull practice*", apostilla Koldo Martínez, de Medicina Intensiva del Complejo Hospitalario de Navarra, e insiste en que hay que partir de la com-



Los médicos internistas Benjamín Herreros, Raquel Barba, Eloy Pacho, Juana Carretero (presidenta de la Sociedad Extremeña de Medicina Interna) y Koldo Martínez, la semana pasada en Murcia.

petencia profesional para establecer "un marco de liberación basado en el respeto mutuo, cierto grado de humildad intelectual y el deseo de enriquecer la

propia comprensión de los hechos".

Eloy Pacho, facultativo de Ibermutuamur, resaltó la importancia de la mediación en el ámbito sanitario,

sugiriendo que los "hombres buenos" de los servicios traten de resolver los conflictos entre compañeros antes de recurrir a otras instancias.