

# XXXV

## Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

---

### IV Congreso Ibérico de Medicina Interna

### II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia

**19-21 de Noviembre de 2014**  
Auditorio y Centro de Congresos  
Víctor Villegas. Murcia





# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

**Desacuerdos con el jefe de servicio: ¿Hasta dónde obedecer?**

**Dra. Raquel Barba Martín**

Servicio de Medicina Interna

Hospital Universitario Rey Juan Carlos. Móstoles, Madrid



**XXXV**  
Congreso Nacional de la Sociedad  
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

La vida en el hospital no es un remanso de paz. A pesar de los esfuerzos de todos, es difícil evitar conflictos interpersonales: rivalidad, malentendidos, incompatibilidad de caracteres, discrepancias, etc.

El conflicto puede surgir en cualquier momento entre compañeros, con colaboradores o con el **jefe**.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

Cuando hay un conflicto nos debemos plantear:

- ¿qué tipo de conflicto?
- ¿qué tipo de jefe?



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Tipo de conflicto

- Conflicto organizativo
- Conflicto asistencial



**XXXV**  
Congreso Nacional de la Sociedad  
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

# Conflictos organizativos

**El jefe es el responsable último del servicio**



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Funciones jefe servicio

Corresponderá específicamente a los Jefes de Servicio Médico-Quirúrgicos en el ámbito de sus respectivos Servicios:

- a) Evaluar el resultado de los episodios que conforman el proceso asistencial de los pacientes atendidos en el Servicio, a fin de garantizar la suficiencia científico-técnica, la calidad y eficiencia de la atención dispensada.
- b) Evaluar la adecuación de las prestaciones incluidas en su Cartera de Servicios a las necesidades asistenciales de las personas del ámbito geográfico y poblacional del Hospital y, en su caso, elevar al Director Médico-Quirúrgico las propuestas de modificación de las mismas.
- c) Proponer al Director Médico-Quirúrgico la planificación de las actividades asistenciales necesarias para la mejor gestión de la demanda.
- d) Evaluar la práctica clínica de los facultativos que integran el Servicio y promover sobre la base de la evidencia científica la rentabilidad diagnóstica y terapéutica de los medios utilizados.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Funciones jefe servicio

- e) Fomentar la efectividad de las relaciones cliente-servidor con otros Servicios, Unidades de Enfermería y Áreas de Gestión con el objeto de simplificar la gestión de los episodios asistenciales.
- f) Supervisar la participación de los facultativos del Servicio en la elaboración de Guías Clínicas y demás documentos con contenido organizativo, cualquiera que sea su objeto y alcance.
- g) Programar las sesiones clínicas necesarias para coordinar las pautas de tratamiento a los pacientes asistidos y actualizar los contenidos de las Áreas de Conocimiento propias de la función asistencial del Servicio, así como supervisar la participación en ellas de todos sus facultativos.





# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Obligaciones de los trabajadores

El personal que preste servicios en el Hospital viene obligado a:

- a) Cumplir con las obligaciones específicas de la categoría profesional y puesto de trabajo que desempeñe, de conformidad con las reglas, buena fe y diligencia, y con observancia de los principios técnicos, científicos, profesionales, éticos y deontológicos que sean aplicables.
- c) **Cumplir las órdenes e instrucciones que reciba de los órganos de dirección y de sus responsables jerárquicos** en el ejercicio de sus funciones y participar eficazmente en la consecución de los objetivos de su Unidad de responsabilidad.
- d) Cumplir el régimen de horarios y jornada que le corresponda según la programación de la actividad y la distribución de los turnos de trabajo que se establezcan.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, de aplicación a los trabajadores que voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, regula que **el trabajador debe al empresario la diligencia y la colaboración en el trabajo que marquen las disposiciones legales, los convenios colectivos y las órdenes o instrucciones adoptadas por aquél**, en el ejercicio regular de sus facultades de dirección y, en su defecto, por los usos y costumbres, sometiéndose en sus prestaciones recíprocas a las exigencias de la buena fe (Art. 20.2). **Regula como causa de despido disciplinario la indisciplina o desobediencia en el trabajo** (Art. 54.2.b).



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## *¿Cómo resolver un conflicto de este tipo?*

### **Hablando se entiende la gente**

- ✓ La **comunicación** es la primera solución.
- ✓ Un conflicto laboral no suele surgir porque sí.
- ✓ La desorganización, un problema de gestión o los malentendidos son síntomas de que algo va mal.
- ✓ Una conversación cara a cara con la(s) persona(s) involucradas puede contribuir a prevenir la crisis.
- ✓ Lo mejor es hacer juntos un diagnóstico de la situación, escuchando los motivos y quejas de cada cual y exponiendo los tuyos.
- ✓ Averigua los reproches subyacentes, considéralos con objetividad e idea soluciones para que cada cual pueda retomar la marcha con unas bases sólidas.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Controlar las emociones

Cuando alguien se siente agredido de forma injustificada por un superior, la primera reacción será defenderse.

Cuando a uno lo provocan, insultan o denigran, se tiende instintivamente a devolver el ataque, pero una espiral de violencia sólo servirá para acabar de envenenar una situación ya de por sí delicada.

Para salir del atolladero, lo principal es atenerse a los hechos sin entrar en consideraciones afectivas. Las demostraciones emotivas no conducen a ninguna parte, por lo que conviene controlar las emociones.

A veces hay que «morderse la lengua». Respirar y pregúntate si tu enfado merece realmente la pena o si acaso no va a hacer que el ambiente acabe de cargarse más aún de lo que está



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## **Sé asertivo, pero con tacto**

La idea es hallar una justa media que deje satisfecho a ambas partes del conflicto.

No se trata de renunciar a tus opiniones, sino de admitir que otros puedan tener un punto de vista distinto.

Adoptar una actitud constructiva con la(s) persona(s) con quienes estés en conflicto y dales la oportunidad de expresarse con claridad.

No hay que subestimar nunca a la persona que tengas enfrente ni darle la impresión de que menosprecias lo que está diciendo.

Vuelve a expresar con tus palabras lo que ha dicho para comprobar si la has entendido bien o no. Tranquilízala, háblale con calma. Sé educado, pero firme



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Recurre a un mediador

Si el conflicto se sale de cauce y resulta imposible cualquier negociación, recurre a un tercero, objetivo e imparcial.

Esta solución tiene la ventaja de poner a las partes en cuestión frente a la misma situación, pero en una esfera imparcial. Así tomarán conciencia y se plantearán las preguntas apropiadas, desarrollando el sentido de la responsabilidad y, en suma, encontrando ellas mismas una solución al problema.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Conflicto asistencial

El médico es el responsable del paciente.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## **Conflicto asistencial**

**El médico es el responsable del paciente.**

**Responde, exclusivamente, quien ha cometido un ilícito penal**





**XXXV**  
Congreso Nacional de la Sociedad  
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## **1- SI SU JEFE LE DIJERA QUE TIENE QUE PONER UN TRATAMIENTO A UN PACIENTE CON EL QUE NO ESTÁ DE ACUERDO. ¿QUÉ HARÍA?**

- A- Se lo pondría
- B- No se lo pondría
- C- Pediría hacer una sesión para discutir el caso con todo el servicio
- D- Le presentaría bibliografía que justificara mi decisión

[http://www.congresomovil.com/resultados-votacion.jsp?id\\_web=1&i=es&id\\_v=140&id\\_p=1305&val=1415980304000&pr=si](http://www.congresomovil.com/resultados-votacion.jsp?id_web=1&i=es&id_v=140&id_p=1305&val=1415980304000&pr=si)



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## 1- SI SU JEFE LE DIJERA QUE TIENE QUE PONER UN TRATAMIENTO A UN PACIENTE CON EL QUE NO ESTÁ DE ACUERDO. ¿QUÉ HARÍA?

El sistema de votación será vía APP.

Los asistentes deben localizar la pregunta (Botón "Votaciones" -> **MESA REDONDA 2 CONFLICTOS ENTRE COMPAÑEROS, ¿CÓMO RESOLVERLOS?** -> localización de la pregunta).

Espera el tiempo que considere oportuno.

Los congresistas podrán votar la respuesta que ellos consideren correcta a través de la APP.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

- Si la discusión es en el **campo del conocimiento** el debate ha de ser libre y no debe haber **imposición jerárquica** como si fuera el ejercito
- Se debe intentar llevar la discusión desde esos términos:
  - Revisión bibliográfica,
  - Discusión entre todos los miembros del servicio,
  - Solicitud de opinión a un experto en materia,
  - Solicitud de ayuda a expertos de otro servicio (multidisciplinar)
  - Tener en cuenta la experiencia clínica



**XXXV**  
Congreso Nacional de la Sociedad  
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

-En la mayoría de las situaciones esto se podría resolver pero si se diera el caso de que la discrepancia persistiera...

-¿debe actuar el médico en contra de su opinión?



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## *Código deontológico*

- Con independencia de la relación jerárquica, tratarse con la debida deferencia, respeto y lealtad (Art. 37.2).
- Las discrepancias entre los médicos no han de propiciar su desprestigio público, no estando justificadas injurias a un colega (Art. 38.3).
- El médico no interferirá en la asistencia que esté prestando otro colega salvo urgencia o libre consulta por parte del paciente (Art. 39).



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

-Cuando el médico considere necesario una segunda opinión, puede proponer al colega que considere más adecuado como consultor o aceptará al que elija el paciente. Si sus opiniones difieren sustancialmente y el paciente o su familia decidieran seguir el dictamen del consultor, el médico que venía tratando al paciente queda liberado de continuar su asistencia.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Código deontológico

### Artículo 40

- 1.- El ejercicio de la medicina en equipo no debe dar lugar a excesos de actuaciones médicas.
- 2.- La responsabilidad deontológica del médico no desaparece ni se diluye por el hecho de trabajar en equipo.
- 3.- **La jerarquía del equipo médico deberá ser respetada, pero nunca podrá constituir un instrumento de dominio o exaltación personal.** Quien ostente la dirección de un equipo cuidará que exista un ambiente de exigencia ética y de tolerancia para la diversidad de opiniones profesionales.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Artículo 41

- 1.- El médico debe mantener buenas relaciones con los demás** profesionales al servicio de la salud y tendrá en consideración las opiniones de ellos acerca del cuidado de los pacientes.
- 2.- El médico respetará el ámbito de las competencias de sus** colaboradores. Procurará que cada miembro del grupo cumpla correctamente sus obligaciones específicas.





# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## Artículo 45

**2.- El médico pondrá en conocimiento de la dirección del centro las deficiencias de todo orden, incluidas las de naturaleza ética, que perjudiquen la correcta asistencia. Si no fuera así, las denunciará ante su Colegio, y en última instancia a las autoridades sanitarias, antes de poder hacerlo a otros medios.**



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## **Los Superiores Jerárquicos asumirán la responsabilidad del ejercicio de sus funciones**

En el caso de que un resultado se deba a la insuficiencia de medios de la que es concedor el superior jerárquico, que es a quien corresponde aportar esos medios, sin perjuicio de las responsabilidades de quienes realizan realmente la práctica asistencial, los directores y/o gerentes podrían incurrir en responsabilidad por no haber puesto a disposición los medios necesarios o, si no fuera posible, por no interrumpir la prestación asistencial y derivar al paciente a otro centro que sí pueda hacerlo.



# XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna  
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014  
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas  
Murcia

## **Los Superiores Jerárquicos asumirán la responsabilidad del ejercicio de sus funciones**

Se condenó como autores de delito y falta, respectivamente, de imprudencia temeraria al Director Médico y al Jefe de Servicio de Hematología por obviar una Orden publicada y obtener donaciones de sangre sin practicar las pruebas de detección de anticuerpos VIH. El Director médico del Hospital, dirigía, coordinaba y evaluaba las actividades clínicas del centro médico, llevando el seguimiento de los diversos servicios asistenciales, por lo que conocía la problemática del SIDA y la Jefe del Servicio de Hematología y Hemoterapia, únicamente se hacía cargo de la organización de las actividades propias de dicho Servicio, con autonomía pero, a la vez, supeditada a la Dirección General (STS Sala Penal 18/11/91).