

“GESTIÓN DE CONFLICTOS DURANTE LA ATENCIÓN SANITARIA: ANÁLISIS DE UN INCIDENTE Y MEDIDAS PREVENTIVAS”

Descripción del incidente:

Durante un turno de atención sanitaria en un centro asistencial, un usuario acudió solicitando evaluación médica inmediata debido a un fuerte dolor. Tras una primera valoración realizada por el personal de triaje, se le informó sobre el tiempo estimado de espera debido a la alta demanda existente en ese momento. La respuesta del usuario fue de visible frustración, elevando el tono de voz y exigiendo atención prioritaria. Esta conducta generó tensión no solo en el personal sanitario, sino también en el resto de los pacientes que se encontraban en la sala de espera, creando un ambiente hostil.

A pesar de los intentos del equipo para calmar la situación mediante explicaciones sobre los criterios de priorización y la necesidad de atender los casos más graves primero, el usuario mantuvo una actitud desafiante y finalmente optó por abandonar el centro sin recibir la atención planificada. Este incidente generó altos niveles de estrés tanto para el personal sanitario implicado, quienes se sintieron impotentes al no poder resolver la situación de forma pacífica, como para el resto de los pacientes, quienes manifestaron incomodidad y ansiedad por lo sucedido.

Factores que contribuyeron al incidente

Falta de comprensión del usuario

- El usuario desconocía el proceso de triaje y la lógica detrás de la priorización sanitaria.
- Percibió injusticia al ver que otros pacientes eran atendidos antes, lo que generó frustración y conducta agresiva.

Deficiencias en la comunicación sanitaria

- Las explicaciones sobre los criterios de triaje no fueron efectivas ni tranquilizadoras.
- Falta de habilidades en comunicación asertiva y empática por parte del equipo sanitario.

Ausencia de protocolos específicos

- El centro no contaba con procedimientos claros para gestionar conflictos en momentos de alta demanda asistencial.
- Esto dificultó una actuación coordinada y efectiva del equipo.

Carencia de formación en manejo de conflictos

- El personal no estaba preparado con herramientas prácticas para desescalar situaciones de tensión.
- Como resultado, el usuario abandonó el centro sin recibir atención.

Aprendizaje:

El incidente brindó una oportunidad de mejora. Se reforzó la señalización informativa sobre criterios de triaje y tiempos de espera para reducir la incertidumbre de los usuarios. Se implementó un protocolo de comunicación continua con los pacientes, informándolos periódicamente sobre la lista de espera. Además, el personal recibió formación en comunicación asertiva y manejo de conflictos, mejorando la capacidad de respuesta en situaciones tensas. También se reorganizaron las agendas para optimizar los recursos durante la alta demanda, lo cual ha incrementado la satisfacción de los usuarios y generado un entorno más seguro y confiable.