



# II CONGRESO DE MEDIACIÓN EN SALUD

AMPLIANDO REDES

BARCELONA / 25 ENERO / 1, 8, 15, 22 FEBRERO / 2022

## MEDIACIÓN SANITARIA. UNA BUENA RECETA

[sanidad.atymediacion.es](http://sanidad.atymediacion.es)



Trinidad Bernal Samper



POR SOLIDARIDAD  
**OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**

## PLANTEAMIENTO INICIAL DE LA CAMPAÑA

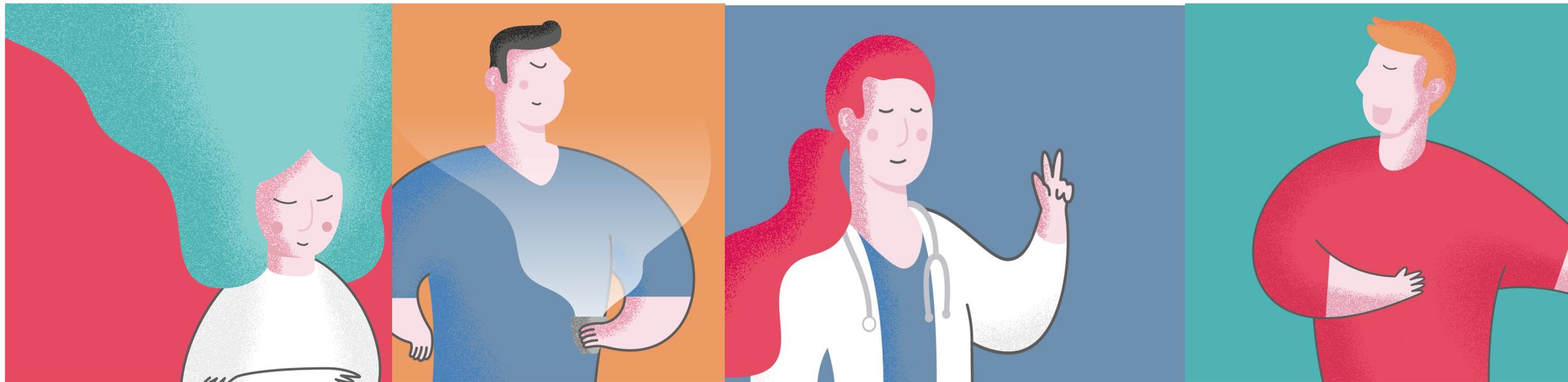
**OBJETIVO:** Dar a conocer y divulgar los beneficios de la Mediación como método de resolución pacífica de conflictos y en especial en los conflictos surgidos en el sector hospitalario.

- Poner en marcha un proyecto piloto en un hospital, mediante la colocación de carteles divulgativos para sensibilizar a personal del hospital, pacientes y familiares.
- Realizar unas charlas-coloquio para dar a conocer la mediación a grupos de diferentes profesionales y trabajadores del hospital
- Elaborar un cuestionario de recogida de información de estos grupos para ver los conflictos habituales en cada uno de ellos
- Programar unas sesiones de trabajo para dar a conocer algunas habilidades mediadoras al personal sanitario y cómo abordar los conflictos presentados a través del enfoque mediador.

## CAMBIO DE ENFOQUE

- Una campaña digital, con epicentro en una landing page desde la que se pudiera plantear el problema y presentar la mediación, a través tanto de 4 carteles estáticos y de las versiones animadas de los mismos. la Campaña. <https://sanidad.atymediacion.es/>
- Colaboración de las Comunidades de Aragón, Canarias, Andalucía, Castilla la Mancha y la Comunidad Valenciana en presentar la Campaña en hospitales, Centros de Salud, grupos de profesionales y asociaciones de pacientes. En estos encuentros se ha recogido información a través de un cuestionario para conocer las situaciones conflictivas presentadas
- Apoyo de algunos Colegios Profesionales que han divulgado la Campaña en su web.
- Publicidad de la Campaña en autobuses de varias Comunidades y en el metro de Madrid.

# PRESENTACIÓN DE LA CAMPAÑA



La campaña: **'Tú eres la medicina de la Sanidad'**, trata de sensibilizar a profesionales de la sanidad, a los pacientes y sus familiares hacia una manera pacífica de abordar los conflictos, como la mediación. La Campaña pretende impulsar un clima de calma, respeto, comprensión y resolución de conflictos a través del diálogo



POR SOLIDARIDAD  
**OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**

## EL PUNTO DE PARTIDA

La salud ocupa un lugar importante en la vida de las personas y está considerada el área de mayor interés para los ciudadanos. Tanto estos como sus familias sufren los temores propios de quienes pasan por una situación difícil y están más sensibles a cualquier dificultad que les pueda surgir en su relación con los servicios sanitarios y de una manera especial con el hospital.

El sector sanitario es un sitio propicio para que anide el conflicto, se instale, sea difícil su resolución y donde los conflictos se han multiplicado por el exceso de trabajo de los profesionales y el estado de tensión de los pacientes.

Es necesario, que las diferentes situaciones conflictivas, se resuelvan de forma rápida y satisfactoria, pues estas situaciones se producen en un contexto de sufrimiento y enfermedad, que en ocasiones, puede influir en la dolencia y retardar la recuperación de la salud.

## EL PROBLEMA

El clima en nuestro sistema sanitario ha empeorado notablemente por la grave situación de la pandemia.

Los profesionales sanitarios se han enfrentado a un escenario jamás conocido, desbordados por la situación y el incremento de quejas y agresiones.

Los pacientes han sufrido las consecuencias de una situación única de un sistema sanitario saturado, viendo limitada el acceso a sus consultas.

Nuestra hipótesis: la mediación puede ayudar en el ámbito sanitario, aportando sus valores: reflexión, diálogo, respeto, tolerancia, comprensión para evitar enfrentamientos, pleitos y violencia.

La mediación favorece la gestión positiva de los conflictos, promueve la participación de las personas y facilita pasar de una MEDICINA DEFENSIVA, a una MEDICINA PROACTIVA. Todo ello incidirá en una mejor calidad de la atención sanitaria y en la convivencia en el contexto hospitalario.

# LA CAMPAÑA

## Objetivo

Mejorar el ambiente en la sanidad y cuidar entre todos del sistema que nos cuida, difundiendo la mediación como una buena herramienta de resolución de conflictos. Antes de llegar a pleitos, enfrentamientos o agresiones a los profesionales médicos, es mejor buscar alternativas.

## Concepto

¿Qué puede hacer un paciente, un familiar de un paciente o un profesional médico -una doctora, un enfermero-, en una situación de estrés, cansancio, enfado, rabia o desesperación en un hospital o un centro de salud, cuando sienta la necesidad de iniciar una discusión, de dejarlo todo, o cuando vaya a estallar o a sufrir un estado de nervios? Quizá recurrir a uno de esos remedios ‘caseros’ tradicionales que nos animan a contar hasta diez, darnos un paseo, cantar, o pensar en algo bonito para calmarnos... A veces funcionan. Cuando no lo hacen, podemos valorar la Mediación.

## Público objetivo

En general, cualquier persona que utilice el sistema sanitario o trabaje en él. Pacientes, familiares de pacientes, personal médico, personal administrativo, trabajadores de centros de salud y hospitales... La campaña descubre

**“Una mejor forma de resolver conflictos te está esperando”.**

## GUÍAS EJECUCIONALES

**Personajes:** los personajes muestran a pacientes y profesionales de la sanidad que, viéndose en situaciones difíciles en un centro sanitario, prueban alguno de los consejos ‘clásicos’ para mantener la calma o rebajar el nivel de estrés o enfado.

**Dirección artística:** la ilustración es el elemento principal de la campaña. En cada cartel se representan los remedios caseros que se proponen a través de personajes que reflejan a nuestros públicos, con una caracterización muy simplificada en color y forma. Con ello se busca transmitir la actitud positiva y calmada de los personajes.

**Formatos y piezas:** la campaña se ha diseñado con cuatro carteles para ser exhibidos en centros hospitalarios, tanto en formato impreso como en formato digital, para mostrarse en pantallas, además de una campaña digital, con epicentro en una landing page desde la que se pudiera plantear el problema y presentar la mediación, a través tanto los carteles estáticos como de las versiones animadas de los mismos.

¿AL BORDE DE UN ATAQUE DE NERVIOS EN QUIRÓFANO?

# RESPIRA HONDO



SI ESO NO FUNCIONA,  
LA MEDIACIÓN TE AYUDA.  
UNA MEJOR FORMA  
DE RESOLVER CONFLICTOS  
TE ESTÁ ESPERANDO

¿A PUNTO DE EXPLOTAR EN EL HOSPITAL?

# PIENSA EN TU LUGAR FELIZ



SI ESO NO FUNCIONA,  
LA MEDIACIÓN TE AYUDA.  
UNA MEJOR FORMA  
DE RESOLVER CONFLICTOS  
TE ESTÁ ESPERANDO

¿MAL RATO EN EL CENTRO DE SALUD?

# CANTA UNA CANCIÓN



CUANDO NADA FUNCIONA,  
LA MEDIACIÓN TE AYUDA.  
UNA MEJOR FORMA  
DE RESOLVER CONFLICTOS  
TE ESTÁ ESPERANDO

LLAMA GRATIS AL **900 908 104**  
O ENTRA EN **SANIDAD.ATYMEDIACION.ES**



LLAMA GRATIS AL **900 908 104**  
O ENTRA EN **SANIDAD.ATYMEDIACION.ES**



LLAMA GRATIS AL **900 908 104**  
O ENTRA EN **SANIDAD.ATYMEDIACION.ES**



...si nada de esto funciona, la mediación puede ayudarte.

## CUIDEMOS LA SANIDAD

La sanidad es de todos: de su “estado de salud” depende también el nuestro. Ante un conflicto sanitario, el diálogo, la comprensión y la calma son tus mejores aliados.

La mediación te ayuda a lograrlo.

### ¿QUÉ CONSEGUIMOS CON ESTO?



#### UN MEJOR AMBIENTE PARA TODXS EN LA SANIDAD

Pacientes y profesionales conviviendo con comprensión y respeto



#### APOSTAR POR UNA HERARRAMIENTA EFICAZ

Ante una discrepancia o un problema, acercar posturas dialogando es la mejor estrategia



#### RESOVER CONFLICTOS PACÍFICAMENTE

Al final del día, todos queremos evitar confrontaciones, malos ratos y pleitos

[Sanidad.atymediacion.es](http://Sanidad.atymediacion.es)



## Tu eres la medicina de la sanidad

En estos momentos tan delicados que hemos y estamos viviendo, que tanta falta hace promover una cultura de paz, la mediación se presenta como una propuesta esperanzadora donde se priorice el diálogo, se promueva la resolución pacífica de los conflictos y se potencie la participación ciudadana. Tomar las rienda de la propia vida es estar empoderado.



# II CONGRESO DE MEDIACIÓN EN SALUD

AMPLIANDO REDES

BARCELONA / 25 ENERO / 1, 8, 15, 22 FEBRERO / 2022

[sanidad.atymediacion.es](http://sanidad.atymediacion.es)

# Gracias



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030



POR SOLIDARIDAD  
**OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**