

EL PACIENTE CONFLICTIVO/DIFÍCIL. ESTRATEGIAS DE DETECCIÓN Y AFRONTAMIENTO



OBJETIVO

El objetivo del taller es definir las fuentes de conflicto con los pacientes que acuden a la consulta de atención primaria, y plantear alternativas para su resolución. El análisis de las características de personalidad del propio médico y las de sus pacientes, junto con las habilidades desarrolladas para el manejo del conflicto serán aspectos relevantes a tratar en este taller.

CONTENIDO DE LA EXPOSICIÓN TEÓRICA PRÁCTICA (60 minutos)

1. Definición y tipos de conflicto
2. Técnicas de comunicación básicas en la resolución de conflictos.
 - Técnicas asertivas
 - Desarrollo de la actitud proactiva a la hora de afrontar conflictos para limitar su impacto negativo

3. Situaciones o características del médico de familia que dificultan el abordaje apropiado de las situaciones conflictivas.

- Características propias del profesional.
- Condiciones específicas del medio laboral

4. Tipología de pacientes difíciles o conflictivos: cómo son, cómo detectarlos y cómo actuar ante cada caso.

- El agresivo: el que presenta rasgos de personalidad psicopáticos y descontrol en la expresión de la ira.
- El rígido: el que siente que siempre "tiene derecho" y que valora todo en función de lo "justo" o "injusto".
- El querulante: aquel que se dedica a poner denuncias por cualquier motivo.
- El rentista: aquel que a pesar de estar asintomático no acepta el alta laboral o simula diferentes patologías para seguir con la baja laboral o conseguir informes favorables para una incapacidad.
- El paciente con un trastorno de personalidad: dependiendo del tipo de trastorno de personalidad generará más o menos conflicto.
- El "pseudomédico": el que cree saber más medicina que el propio médico y duda o cuestiona todos los tratamientos.
- El hipocondriaco: aquél que demanda continuas pruebas para confirmar diagnósticos y que saturan la consulta de atención primaria y especialistas.

TALLER (60 minutos)

Exposición por parte de los participantes en la conferencia/taller de sus propias experiencias y sus dificultades a la hora de abordar las diferentes situaciones conflictivas.

Valorar las diferentes estrategias de solución en cada situación, sus pros y contras.

METODOLOGÍA

Exposición teórico-práctica de los contenidos de la conferencia/taller.

Exposición de las propias experiencias de los participantes de la conferencia/taller, puesta en común de casos y búsqueda de las estrategias más adecuadas para la resolución del conflicto.

