

Una nueva etapa en la gestión del riesgo sanitario: de asegurar a comprender

Por Philippe Paul, director ejecutivo & desarrollo de Relyens en España

Durante esta década, el sector sanitario español ha vivido una transformación profunda. La digitalización, la presión asistencial, el rol creciente del paciente en la toma de decisión, la desinformación sin base científica y una creciente judicialización han cambiado la forma de entender la práctica médica y la responsabilidad profesional, en un ciclo de constante cambios y transformación.

En este tiempo, vemos cómo los profesionales que trabajan por el bienestar de los demás se enfrentan a un entorno de mayor riesgo en su práctica profesional y están sometido a un estrés sostenido con consecuencias en su bienestar emocional y mental. Con nuestra misión como gestores de riesgos, entendemos que nuestro valor consiste solo en reparar los daños, sino en ayudar a mitigar y prevenir sus efectos para proteger a pacientes y profesionales.

De asegurador a gestor de riesgos: una evolución necesaria

En la gestión del riesgo sanitario es necesario ir más allá del seguro.

El reto actual no consiste solo en indemnizar cuando ocurre un incidente, sino en comprender sus causas, prevenirlo y acompañar a quienes se ven implicados. Cada vez más, el sector avanza hacia un modelo que prioriza la anticipación frente a la reacción, el diálogo frente al litigio y una cultura de aprendizaje frente a la penalización.

Detrás de cada incidente hay una historia humana, la de la víctima, la de los profesionales implicados. Y solo entendiendo esa dimensión es posible avanzar hacia un sistema más justo, más seguro y sostenible. Esa es, en esencia, la verdadera gestión del riesgo sanitario: **proteger la confianza entre médicos y pacientes, incluso en los momentos más difíciles.**

Del conflicto a la conciliación

En relación con esta cultura de la anticipación y gestión proactiva, uno de los cambios legislativos más relevantes ha sido la incorporación en la administración de justicia de los **Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC)**. Cada vez más, diferentes actores del sector participan activamente en este proceso a través de jornadas, foros y colaboraciones con colegios profesionales y asociaciones jurídicas. Y puedo afirmar que los MASC representan algo más que una herramienta legal: son una nueva forma de entender la relación médico-paciente.

Tradicionalmente, la resolución de los conflictos derivados de la asistencia sanitaria ha recurrido en gran medida a la vía judicial, con un enfoque centrado en la reparación más que en la prevención. Pero ese camino, aunque necesario en algunos casos, no siempre ofrecía las respuestas humanas que ambas partes necesitaban.

Los MASC, en cambio, abren un espacio de diálogo. Permiten reconocer el daño, restablecer la comunicación y buscar una reparación más rápida, justa y emocionalmente reparadora. Además, estos procesos ayudan a los profesionales a afrontar con mayor serenidad las consecuencias emocionales de un incidente.

Gestionar riesgos es humanizar el sistema sanitario

En cada hospital, en cada clínica, la seguridad del paciente y la seguridad jurídica se revelan como dos caras de una misma realidad. Por ello, se debe incorporar con fuerza a la práctica asistencial, la formación en derecho sanitario, la cultura de la prevención y la creación de espacios de diálogo entre médicos, juristas y gestores. Ya no se trata solo de asegurar, sino de **acompañar, orientar y apren-**

der de cada caso, convirtiendo cada experiencia en una oportunidad de mejora. Este enfoque colaborativo refuerza la protección de los profesionales y fortalece la confianza que sostiene al sistema sanitario.

Los retos cambian —la ciberseguridad, la inteligencia artificial, la medicina personalizada—, pero la esencia sigue siendo la misma: **preservar la confianza que sostiene al sistema sanitario, un sistema seguro, de calidad, y transparente**. Una confianza que solo puede construirse desde la prevención, el respeto y la empatía.

Mirar al futuro con la misma convicción

Nos encontramos en un momento clave: consolidar una cultura de prevención y diálogo en el ámbito sanitario. Los MASC, la gestión del riesgo y la colaboración entre derecho y medicina son parte de un mismo horizonte: un sistema más humano, más transparente y resiliente.

Como **grupo mutualista y empresa con misión social**, creemos que nuestra tarea no termina en las

pólizas de aseguramiento. Continúa en lo esencial: en esa confianza que se teje día a día con escucha, empatía y propósito.

Nuestra misión se traduce en una **forma de actuar y de decidir**: acompañar a quienes cuidan, anticipar los riesgos que afectan al sistema sanitario y promover soluciones que garanticen su sostenibilidad. Actuar desde una lógica mutualista significa **reinvertir en prevención, formación y conocimiento**, buscando siempre un impacto positivo en la sociedad.

Esa visión está en el corazón de nuestra política de responsabilidad social, fiel a los valores que han guiado estos diez años de trabajo junto a actores sanitarios. Diez años después, seguimos comprometidos con esa idea. Porque anticipar hoy, para proteger mañana, sigue siendo mucho más que un propósito: es nuestra forma de cuidar de quienes cuidan.

Philippe Paul

Director ejecutivo & desarrollo
de Relyens en España

