Protocolo interno de manejo de crisis en clínica

Fase 0 · Prevención (antes de que exista el conflicto)

- Presupuesto por escrito y firmado antes de iniciar cualquier procedimiento, actualizado y notificado si el costo cambia durante el tratamiento.
- Consentimiento informado con cláusula de mediación como primer paso obligatorio antes de cualquier vía judicial o penal.

  Ejemplo de cláusula:

  > **Cláusula de Solución Pacífica de Controversias:**
  > *Con fundamento en el artículo 17 constitucional y la Ley General de MASC, cualquier diferencia, desacuerdo o queja vinculada con la atención veterinaria brindada se resolverá, por voluntad de las partes, mediante un proceso de Mediación ante un Centro de Mecanismos Alternativos (acreditado o público) del Poder Judicial local, como vía previa y obligatoria antes de iniciar acciones en sede judicial o administrativa.*

- Política de pagos por escrito: planes de pago disponibles, y una explicación clara de ls condiciones al término del servicio.
- Capacitación del personal de recepción y del área clínica en comunicación no violenta y manejo de quejas.

Fase 1 · Detección temprana de señales de escalamiento

- Señales de alerta: tono agresivo sostenido, amenazas explícitas o veladas de acudir a redes sociales o a instancias legales, presencia de acompañantes con actitud intimidante, o mensajes hostiles por WhatsApp/redes fuera del horario de atención.
- Designar por anticipado a la persona responsable (dueño o gerente de la clínica, no el veterinario tratante) que debe ser notificada de inmediato ante cualquiera de estas señales, para no dejar la decisión al criterio individual en un momento de tensión.

Fase 2 · Contención inmediata

- Mover la conversación a un espacio privado, fuera de la vista de otros clientes.
- Ofrecer de inmediato alternativas concretas: plan de pagos, pago parcial documentado con compromiso firmado, o entrega del paciente dejando constancia por escrito del adeudo pendiente para la vía civil.

Protocolo interno de manejo de crisis en clínica

- Que una sola persona, capacitada para ello, sea quien dialogue con el cliente (idealmente no quien atendió directamente el caso)
- Nunca impedir la salida de ninguna persona del establecimiento ni usar la fuerza física, bajo ninguna circunstancia.

Fase 3 · Documentación continua (desde el primer contacto)

- Expediente clínico completo, con fecha y hora de cada interacción relevante.
- Todo acuerdo de pago, indicación médica o advertencia de riesgo, por escrito (correo o WhatsApp), nunca solo de palabra.
- Capturas de pantalla con fecha de cualquier amenaza o publicación en redes, conservadas para un eventual proceso de mediación o legal.
- Un único canal oficial de comunicación con el cliente, para evitar que distintos empleados den versiones distintas.

Fase 4 · Activación de la ruta de mediación

- Definir con claridad el "evento" que activa la mediación: una queja formal, una amenaza explícita de exhibir el caso en redes, o la primera publicación ya realizada.
- Contactar de inmediato al Centro de Mecanismos Alternativos acreditado (o a CEMAV), invocando la cláusula de mediación firmada por el cliente.
- Si ya existe una publicación difamatoria: reportar el contenido ante la plataforma y, en paralelo, valorar con un abogado la vía civil de protección al honor (sin cerrar la puerta a resolver el fondo por mediación o justicia restaurativa).
- Nunca responder públicamente "impulsivamente" ni exhibir al cliente en redes, eso escala más el conflicto en vez de contenerlo.

Fase 5 · Seguimiento y cierre

- Formalizar cualquier acuerdo por escrito (convenio MASC), con compromisos verificables: retiro de publicaciones, calendario de pago, disculpa, seguimiento clínico, etc.
- Revisión post-caso en equipo: qué señal se pasó por alto, qué se puede mejorar en el protocolo o en la comunicación con los clientes.
- Ofrecer apoyo psicológico al personal afectado.