

## El día difícil: servir con oficio, pedir apoyo a tiempo

---

Como responsable del turno, no le pediría que aguantara ni dejaría la solución en manos de los compañeros. Hablaría con él en privado — sin diagnósticos ni detalles clínicos, que no me corresponden: me interesa la limitación operativa, qué tareas pueden estar comprometidas y desde cuándo, y su confidencialidad queda protegida. Si existe riesgo para su seguridad, la de otros o la operación, interrumpiría las tareas afectadas y aplicaría el protocolo correspondiente, activando el canal preventivo o sanitario establecido cuando proceda.

Después reorganizaría el servicio con prioridades claras: redistribuir tareas dentro de límites razonables — sin exceder las funciones, la formación ni las condiciones de seguridad de nadie —, buscar relevo o refuerzo y comunicar a los departamentos afectados qué puede garantizarse. El hotel lleno condiciona la respuesta, pero no convierte el riesgo en aceptable. La continuidad del servicio nunca justifica ocultar una situación insegura.

Finalmente dejaría constancia por el canal establecido — hechos operativos, sin datos de salud innecesarios — y revisaría la causa. Si es un episodio puntual, acordaría el apoyo necesario. Si se repite, analizaría jornadas, descansos, turnos, carga y dotación con la dirección y prevención. Un empleado debe comunicar a tiempo; un mando debe actuar; la dirección debe corregir lo que el sistema está provocando. Un mal día se gestiona. El agotamiento estructural se corrige.