

“El objetivo de la mediación es que todas las partes salgan ganando con el acuerdo al que lleguen”

La Societat Catalana de Mediació en Salut nació a mediados del año 2012 con el objetivo de promover vías alternativas de resolución de conflictos en el ámbito de la salud. Actualmente la asociación cuenta con 22 socios entre organizaciones de pacientes y usuarios, colegios profesionales, asociaciones empresariales y otras organizaciones.

-¿Podría explicarnos qué es la mediación y qué ventajas aporta en la resolución de conflictos?

Cuando hablamos genéricamente de mediación nos referimos a un amplio campo en el que confluyen diversos recursos para la gestión de conflictos. La mediación estándar es un proceso voluntario por el cual una tercera persona, el mediador, ajustándose a principios de neutralidad, imparcialidad y confidencialidad, conduce un proceso ayudando a las partes en conflicto a encontrar soluciones por sí mismas. El objetivo de la mediación es que todas las partes salgan ganando,



win-win, con el acuerdo al que lleguen. Las ventajas de la mediación son muchas: la celeridad del proceso, el ahorro económico respecto a los costes que supone la judicialización del conflicto y la satisfacción de las partes por haber llegado a un acuerdo que satisface sus expectativas, manteniendo en todo momento el protagonismo en el proceso.

-¿Considera que la mediación en el ámbito sanitario es una práctica suficientemente conocida en nuestro país?

En absoluto. El sector de la salud no se comporta de manera diferente de otros sectores de nuestra sociedad. No hay una cultura de diálogo arraigada, que es la base de la mediación.

La mediación, pese a tener una gran acogida entre las instituciones del sistema sanitario, como lo prueba el crecimiento exponencial en dos años del número de socios de nuestra asociación, aún es una perfecta desconocida entre los usuarios y profesionales.

-¿Qué conocimientos y formación deben tener los profesionales de la mediación en salud?

La formación básica del mediador puede ser de cualquier campo del conocimiento: psicología, trabajo social, abogacía, sociología, ciencias de la salud, etc. Estos profesionales han de tener una formación especializada obtenida a través de diplomaturas o

másteres en mediación que los acredite. Además, nosotros hemos de procurar dar una formación específica a nuestros mediadores sobre el sistema de salud, que es el entorno en el que han de desarrollar su actividad (principios de bioética, derechos y deberes de los ciudadanos en relación a la atención sanitaria, conocimiento del sistema sanitario, etc.). Este es un plus de calidad de los servicios que ofrecemos.

-¿Cuáles son los planes de futuro de la Societat Catalana de Mediació en Salut?

Nuestros planes de futuro se basan en continuar con el trabajo de sensibilización que hemos puesto en marcha, mediante acciones formativas y organización de jornadas. Todavía hay que picar mucha piedra en este sentido, sobre todo, mediante la realización de intervenciones mediadoras de éxito, que es la mejor vía para propagar las bondades de la resolución alternativa de conflictos. En este sentido, estamos trabajando en la elaboración de un protocolo de resolución interna de conflictos para que los centros hospitalarios, puedan tener una herramienta que les permita saber cómo actuar ante un problema. Creemos que es muy importante tener instaurada la prevención del conflicto en las instituciones sanitarias.