

# **ACTAS DEL III FORO INTERNACIONAL DE MEDIADORES PROFESIONALES (FIMEP)**

Málaga, 26,27 y 28 de marzo de 2020

*DESDE ANDALUCÍA, MEDIADORES PARA EL MUNDO*

DIRECTOR: JAVIER ALÉS SIOLI  
COORDINADORA: GABRIELA ALÉS HERMOSA

## **VÍAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO**

ROSA PÉREZ MARTELL, CRISTINA CAJA MOYA, MARÍA DE LA O BUENO REYES Y ELENA DÍAZ QUINTANA

---

### **I. ¿PORQUÉ HABLAR DE VÍAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO?**

Las vías alternativas de solución de conflictos, en el ámbito sanitario, son unas herramientas necesarias dentro del sistema de salud. Son muchos los beneficios que aportan y por eso dedicamos este trabajo a estas fabulosas vías. Una organización de salud es capaz de abordar con éxito los conflictos tanto de naturaleza interna (entre sus profesionales y trabajadores) como externa (con sus clientes, proveedores, otras organizaciones) aumentará la confianza de sus pacientes y usuarios.

En esta línea, la apuesta de una Organización de salud, al implicarse voluntariamente en el análisis y solución de los conflictos, viene a ser una inversión en la optimización del capital humano, en la mejora del ambiente de trabajo y en la relaciones de la organización con sus trabajadores, y usuarios.

La adopción de estas formas de gestión inteligente de conflictos, influirá positivamente en la organización, aumentando su capacidad de recursos de gestión y disminuyendo los costos que deviene asociados del conflicto.

### **II. ¿QUÉ VÍAS ALTERNATIVAS PUEDEN APLICARSE EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO Y PRIVADO, QUÉ EXPERIENCIAS EXISTEN?**

En el sistema sanitario público, las vías extrajudiciales que pueden usarse para resolver los conflictos sanitarios son:

1. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LA SALUD
2. EL ARBITRAJE PRIVADO DE LA LEY 60/2003 Y EL ARBITRAJE SANITARIO
3. LA MEDIACIÓN SANITARIA

El arbitraje privado, de consumo y la mediación, constituyen medios muy importantes de solución de conflictos en el ámbito sanitario. Vamos a ver cada uno de ellos:

#### **1. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LA SALUD**

El art. 1.2 del RD 231/08, de 15 de febrero señala que: el Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

En cuanto a las experiencias del SAC, la solución de controversias sanitarias públicas en el SAC es cada vez más exitosa. De hecho, las estadísticas del año 2.006, cifraba en 16.206 las quejas y

reclamaciones recibidas en organizaciones de c/u de ámbito nacional en el sector sanitario público<sup>1</sup>. (Los conflictos resueltos en la sanidad privada a través del SAC fueron 10. 441)

Sobre qué conflictos resuelve, el art. 2 de esta norma (anteriormente lo hacía en esta misma línea el RD 636/93) nos indica que materias son objeto de arbitraje de consumo: Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho. No obstante, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos. En la práctica, los problemas, quejas y reclamaciones que, de forma predominante llegan a las Asociaciones de Consumidores, y se resuelven en el SAC son: retrasos en:

- la asistencia sanitaria
- listas de espera quirúrgica
- en urgencias
- deficiente información que reciben los pacientes en relación al proceso de su enfermedad

## **2. EL ARBITRAJE PRIVADO DE LA LEY 60/2003 Y EL ARBITRAJE SANITARIO**

El arbitraje sanitario es un medio de solución de los conflictos que surgen en el ámbito sanitario por la que dos o más personas -una de ellas profesional de la sanidad- establecen que la controversia resultante de un acto médico sea resuelta, conforme a un procedimiento legalmente establecido, por árbitros designados voluntariamente por las dos partes y a cuya decisión expresamente se someten, ya sea esta dictada conforme a Derecho o equidad.

El soporte legal lo encontramos en la Ley 60/2003 de Arbitraje. De otro lado, en los diferentes Colegios Profesionales en los que se ha implantado los TAS, en sus leyes de Colegios Profesionales se incluía entre los fines del Colegio el de mediar en los conflictos que pudieran surgir entre los colegiados y terceras personas.

### **2.1. LOS TRIBUNALES DE ARBITRAJE SANITARIO. SU SOPORTE LEGAL**

Los Tribunales de Arbitraje Sanitario pueden constituirse en un método alternativo a acudir a la vía judicial, y que garantice obtener una solución rápida, eficaz, económica, especializada, con fuerza de cosa juzgada, que no menoscabe el prestigio de los profesionales sanitarios. Estos Tribunales carecen de control por parte de la Administración y se someten de pleno al derecho privado

La idea es proporcionar a todos aquellos que intervienen en el sector sanitario un marco que garantice una adecuada asistencia, lo que vale tanto para médicos, como para pacientes, aseguradoras y entidades prestadoras de servicios sanitarios. Estos Tribunales decidan un litigio exactamente igual que lo hacen los Tribunales de Justicia, pero con menos coste social y económico, con mayor rapidez y garantía de satisfacción de ambas partes y avalado por la experiencia y prestigio de sus miembros, profesionales especializados en materia sanitaria.

- Función de los TAS

---

<sup>1</sup> Fuente. Ministerio de Sanidad y Consumo. <http://www.consumo-inc.es/Informes/docs/recla06.pdf>

La principal es resolver las reclamaciones en materia sanitaria por profesionales expertos y especializados, con las mismas garantías que un Tribunal de Justicia, pero intentando el acuerdo entre las partes con costos y plazos notablemente más cortos para todos los interesados

### 3. LA MEDIACIÓN SANITARIA

La mediación es un proceso mediante el cual un tercero, experto independiente e imparcial, facilita la comunicación y el diálogo entre las partes implicadas, favoreciendo que éstas encuentren una solución a su problema y que ayuda a dos o más personas a buscar soluciones negociadas a su conflicto. La mediación basa su fundamento en la libre voluntad de las partes de dialogar y negociar por muy distantes que sean sus respectivas posturas. La mediación pretende plantear aspectos comunes sobre los que puedan construirse un acuerdo que satisfaga a ambas partes.

La mediación se desarrolla en 2 ámbitos diferentes:

- De un lado, la mediación inserta dentro del procedimiento arbitral de consumo:
  - o La exposición de Motivos del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, menciona el importante papel de la mediación en el procedimiento arbitral de consumo. En el art. 38 del mismo RD se señala que “se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto”.
  - o En la práctica, cada vez más se resuelven las controversias en esta fase del procedimiento de consumo.
- De otro lado, la mediación es una vía autónoma de solución de conflictos que tiene lugar dentro del Sistema Sanitario Público, para resolver determinados tipos de controversias.

Vamos a ver las experiencias y los conflictos que se resuelven en el ámbito de esta última:

LA MEDIACIÓN SANITARIA EN FRANCIA. A partir de 1.990 se elabora una Carta y un Código de la Mediación<sup>2</sup> promovidos por el Centro Nacional de Mediación. El Primer Ministro francés *Balladour*<sup>3</sup>, en 1995 “hablaba de la mejora de las relaciones entre los servicios públicos, entre ellos el de Sanidad, y sus usuarios” y también “que la mediación debía desarrollarse”. La función del mediador sería evitar dificultades entre usuarios y servicios; impedir al máximo el número de contencioso entre administrado y administraciones.

LA MEDIACIÓN SANITARIA EN EL AMBITO INTERNACIONAL. La ley 19.966 de la República de Chile, es la primera ley de mediación en organizaciones de salud en el orden internacional.

---

<sup>2</sup> En Francia, en 1990, se publica “*Temp des Mediateurs*,” donde se da una definición, en esta obra, sobre la mediación.

<sup>3</sup> En línea con esta preocupación, *Chirac* crea el mediador de la ciudad de París, porque hay una preocupación cada vez mas clara de responder a los problemas por falta de comunicación.

LA MEDIACIÓN SANITARIA EN ESPAÑA<sup>4</sup>. En la actualidad se propicia en diferentes ámbitos el desarrollo de una cultura de mediación en España, con esfuerzos relevantes en ámbitos jurídicos, políticos y sociales e incluso, con la inclusión de la mediación como servicio al ciudadano, en muchos Colegios Profesionales, Ayuntamientos, Instituciones Públicas...

LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN SANITARIA EN CATALUÑA. Un tema innovador es el diseño de las Unidades de Mediación Sanitaria (UMS) que se implementaron en el Sistema Sanitario Público Catalán. Son unos espacios destinados a la gestión positiva de los conflictos en el ámbito de la salud. Estas unidades atienden, de manera confidencial, tanto consultas de tipo general y peticiones de asesoramiento, como problemas concretos y muy personalizados. La primera unidad se abrió en Manresa, en el centro de salud Bages. Posteriormente se han abierto 4 unidades más.

En el ordenamiento jurídico sanitario español no existe una previsión expresa que se refiera a la mediación como técnica o medio para poder solucionar los conflictos que surjan en este ámbito. En todo caso, esta falta de previsión expresa en la normativa sanitaria no implica imposibilidad de establecer y desarrollar sistemas y procedimientos de mediación, no tiene porqué haber obstáculos a admitir la mediación como vía de solución de conflictos entre profesionales sanitarios y pacientes.

### **3.1. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA MEDIACIÓN SANITARIA.**

Los objetivos generales podrían ser:

- Crear una red de Mediadores, formarlos para que puedan intervenir en procedimientos de mediación en organizaciones de salud. Podría acudir a los profesionales que trabajen en las Oficinas de Atención al Paciente para que, desde la misma, se atienda a esta demanda relacionada con la solución a los conflictos surgidos en las organizaciones sanitarias, para que trabajen en su prevención, intervención y resolución.

Los objetivos específicos podrían ser:

En primer lugar, crear una cultura de mediación en el campo sanitario, además:

- Implementar metodologías para el diagnóstico y tratamiento de los conflictos, tanto a nivel preventivo como curativo.
- Proporcionar herramientas y habilidades mediadoras en el marco del proceso de mediación
- Habilitar a profesionales con estrategias específicas para la gestión del conflicto.
- Trabajar de forma interactiva y con contenido multidisciplinar las situaciones de conflicto que se presentan a menudo en el mundo sanitario.
- Trabajar con las estrategias mediadoras más punteras en el campo nacional e internacional.
- Fomentar un enfoque positivo de los conflictos en el marco del diálogo para favorecer la convivencia y el bienestar personal y profesional.

---

<sup>4</sup> - En opinión de Ricardo De Lorenzo y Montero, cuando interviene la Administración, su actuación está sometida a procedimientos rigurosos; sin embargo, al margen de que el problema podría solucionarse con la modificación de normas reglamentarias, la Ley admite y prevé que los procedimientos de responsabilidad acaben en mutuo acuerdo, por lo que en mi opinión nada impide que ese acuerdo pueda propiciarse con la intervención de un letrado mediador. Por otro lado, la competencia del Tribunal es siempre declarativa, en el sentido de que la ejecución de sus decisiones es de la competencia de los Tribunales de Justicia.

### 3.2. DISEÑO DE LA MEDIACIÓN SANITARIA

Es importante hacer un diseño de un programa de mediación sanitaria porque nos da las bases sobre como se articularía el sistema. Un elemento importante y eje del sistema lo constituyen los mediadores sanitarios.

El mediador es una figura eje en el sistema que pretende desarrollar la mediación como método de solución de conflictos. Este ayuda a las personas que acuden a la mediación a entender sus propias motivaciones y las del otro, intentando conseguir consensos importantes.

A los mediadores, se les ha de exigir:

- conocimiento de los factores que inciden en el problema en concreto
- habilidad para restablecer los cauces de comunicación rotos entre los protagonistas del conflicto y estar preparado e instruido en las técnicas y estrategias de la mediación.

Los mediadores han de conocer la materia que es objeto del conflicto, con lo que podría abrirse la puerta para ser mediador a quienes trabajen en el ámbito sanitario, tengan conocimiento de la materia sustantiva en sí, así como conocimiento del mismo. Además, es necesario un conocimiento exhaustivo de las técnicas, de las estrategias de la mediación, como ya dije.

