



XIV Congreso Mundial de
Mediación y Cultura de Paz
Buenos Aires | Septiembre 2018

| NOMBRE DEL TALLER | NO. HORAS | FECHA |
|--|-----------|----------------------|
| LAS VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA SALUD. | 8 | 17 SEPTIEMBRE |
| NOMBRE INSTRUCTOR | | |
| MYRIAM BARRIENTOS, CHILE | | |
| RESEÑA | | |
| <p>Si bien el conflicto es inherente a toda relación entre personas y grupos, su presencia en la relación médico-paciente o, entre usuarios e instituciones de salud, se suele visibilizar cuando alcanza difusión en los medios de comunicación o, se encuentra en instancia judicial. Sin embargo, estos conflictos se pueden gestionar a través de la mediación permitiendo que las partes alcancen una solución extrajudicial de su controversia, a corto plazo y con menores costos económicos y emocionales.</p> <p>La mediación en daños por salud que se realiza en Chile desde el año 2005, es la instancia prejudicial obligatoria para los pacientes o sus familiares que estiman haber sufrido un daño con motivo de una prestación sanitaria recibida, -muerte, invalidez o cualquier otro daño- y puedan encontrar una solución a su conflicto a través de la mediación. Es un procedimiento voluntario en el sentido que en cualquier momento, y sin expresión de causa, cada una de las partes tiene el derecho a retirarse, con lo cual termina el procedimiento y, eventualmente, proseguir a la instancia judicial.</p> <p>La mediación en salud brinda la posibilidad de encuentro entre pacientes y médicos para que se comuniquen de forma directa, en un clima de confianza y respeto, dándose la oportunidad de revisar los procedimientos médicos o los resultados que se reclaman, en un espacio regido por la confidencialidad y donde también se hace presente el sufrimiento emocional.</p> <p>Por otra parte, la mediación se puede implementar al interior de instituciones sanitarias para que su personal desarrolle habilidades de comunicación y técnicas de la mediación que contribuyan tanto a la relación médico-paciente como a la prevención y/o gestión de conflictos intrahospitalarios, redundando en un mejoramiento del clima laboral.</p> <p>La mediación en salud implica por tanto que el mediador junto con aplicar técnicas de comunicación, realice su tarea con enfoque de imparcialidad, procurando el resguardo de equilibrio de las partes y de la asimetría entre ellas, por ejemplo, en el manejo de información que posee el paciente respecto del prestador.</p> | | |

www.congresodemediacion.com   





OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL (1)

- Brindar elementos prácticos para la gestión mediadora en conflictos del ámbito de la salud

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el contexto y características del conflicto en ámbito de la salud
- Vivenciar el proceso de la mediación en ámbito de la salud, sus alcances y desafíos
- Reconocer habilidades comunicacionales que se aplican en la mediación en salud

TEMARIO

- 1.- Alcances de la mediación en salud
Encuadre del conflicto y la apertura a la empatía
Inclusión de terceros interesados en el acuerdo
Determinación de intereses
Fases de la construcción del acuerdo
- 2.- De la tarea del mediador en salud
Contexto emocional del conflicto
 - conexión personal
 - conflictos subyacentes o emergentes
 - protagonismo de las partesTránsito de la imparcialidad a la multipartialidad
 - autodeterminación de las partes
 - equilibrio de las partes
 - manejo de asimetrías
- 3.- Técnicas utilizadas en mediación en salud
 - reconocimiento y legitimación
 - agente de realidad en sesiones privadas
 - conversaciones exploratorias y generativas

METODOLOGÍA

La metodología incorpora elementos teóricos y prácticos de la mediación que muestran y revisan procesos comunicativos aplicados a la mediación en salud
Se basa en la combinación de exposición y actividades a partir de análisis de casos mediante videos, ejercicios experienciales y juego de roles.

BIBLIOGRAFÍA

1. Nobel Martí, Gloria (2012) Mediación en Salud: Un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan, Madrid, Reus.
2. Echevarría, Rafael (2015) Ontología del Lenguaje, Santiago, JCSaéz
3. Diez, Francisco y Tapia, Gachi (2004), Herramientas para trabajar en mediación, Buenos Aires, Paidós, 2004, capítulo 5 y página 10 a 114.