



**COLEGIO PROFESIONAL
DE TRABAJO SOCIAL DE HUELVA**



GUIA INFORMATIVA

IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

DENOMINACIÓN: *LA MEDIACIÓN SANITARIA. UNA NUEVA FORMA DE RESOLUCION EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS.*

DURACIÓN: 60 horas. ONLINE.

ENTIDAD / DOCENTE QUE LO IMPARTE: Aptitud Social.

FECHA DE INICIO Y FINALIZACIÓN: Desde el 20 de Octubre al 30 de Noviembre de 2017.

FUNDAMENTACIÓN:

Toda relación humana lleva aparejadas emociones, ambiciones, tensiones, confrontaciones, conflictos, como también afectos, ilusiones, compromisos, acuerdos, proyectos, planes...en definitiva las relaciones entre las personas marcan la historia individual y colectiva; la génesis, desarrollo y consecuencias de sus conflictos (personales, sociales, religiosos, de clase, laborales, bélicos), afectan decisivamente al progreso, logros, pérdidas, estabilidad, desarrollo social, involución, y un largo etcétera de las personas, colectivos, y países. Por tanto, ninguna relación que establezcan o puedan establecer las personas es inocua.

En la actualidad y en el ámbito sanitario, que es el que vamos a tratar, nos encontramos, por un lado, con una realidad en la que el sistema sanitario español, está sobresaturado en su utilización por parte de las personas usuarias, y por otro, con la escasez de recursos con los que han de hacer frente los profesionales sanitarios. Las quejas y reclamaciones son numerosas y constantes, y de forma esporádica los profesionales

sanitarios son objeto de amenazas, insultos y agresiones por usuarios del sistema de salud.

Podemos decir, que éste es un ámbito que se presenta como "un caldo de cultivo" idóneo para que surjan conflictos entre todos los actores implicados: usuarios entre sí, usuarios- profesionales, profesionales con sus propios compañeros y a su vez entre éstos y los gestores y sin olvidarnos de los proveedores.

El Sistema Sanitario soporta una gran presión por parte de los usuarios a causa entre otras, de los recursos insuficientes, generando importantes listas de espera, por lo que los profesionales sanitarios se ven desbordados por la demanda de los pacientes y a su vez por los recortes y el control del gasto impuesto por los gestores para el mantenimiento del Sistema; el aumento de pacientes y el escaso tiempo adjudicado para atenderlos, es motivo de conflictos. Asimismo, los proveedores son víctimas del endeudamiento del sistema sanitario, viéndose sometidos a graves dificultades económicas y financieras que son también una importante fuente de conflictos.

Cirugías en situaciones de urgencia vital, casos como la preclampsia con riesgo vital para la madre y el feto o, incluso, problemas ante resultados de cirugía estética, son ejemplos de situaciones que plantean conflictos civiles que habitualmente se resuelven por vía judicial y que podrían resolverse, como alternativa, con la mediación sanitaria.

Se producen conflictos dados por la convivencia del personal sanitario, provenientes de las relaciones interpersonales y jerárquicas del mismo (propias de todas las organizaciones de trabajo), aquellos conflictos dados por la relación asistencial con los pacientes, además de los producidos por la convivencia entre los mismos y sus familiares/acompañantes. Es innegable que todo ello tiene diferentes consecuencias en el rendimiento del personal, la eficacia asistencial y el funcionamiento general de la institución sanitaria.

La Mediación es un método de resolución de conflictos en el que las partes involucradas consiguen por sí mismas, con la asistencia de un tercero imparcial: el mediador, adoptar acuerdos mutuamente satisfactorios a través del diálogo y la negociación.

La Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles de 2012 y el posterior Real Decreto que desarrolla determinados aspectos, aunque no

contempla específicamente la mediación sanitaria, deja su aplicación posterior a las CC.AA. partiendo de los preceptos establecidos en esta regulación.

Desde entonces, solo la Comunidad de Castilla La Mancha ha regulado la Mediación Sanitaria mediante la Ley de Mediación Social y Familiar.

Murcia cuenta, desde 2013, con la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud. Cataluña, aunque no la tiene regulada por Ley, lleva trabajando varios años en este tema a partir de un proyecto de investigación de la Universidad de Barcelona, con la colaboración del Departamento de Salud de la Generalitat y el apoyo de distintas instituciones sanitarias, colegios profesionales y otras entidades, que supuso la inserción de la mediación en el Instituto Catalán de Salud (ICS) y la creación, en 2008, de la primera Unidad de Mediación Sanitaria en Barcelona.

La Mediación en el ámbito de la salud pública implica: Otorgar acceso igualitario a la tutela de los propios derechos en salud.

Acortar la brecha de desigualdad económica y social.

Desjudicializar conflictos.

Permitir soluciones prácticas y oportunas.

La finalidad del proceso de Mediación Sanitaria es ofrecer desde el sistema de salud una respuesta lo más amplia posible, no sólo jurídica sino también terapéutica y social, a las personas y organizaciones afectadas en el conflicto sanitario, alternativa que no sólo es reparadora del daño, sino minimizadora de otros efectos traumáticos, partiendo del reconocimiento de la dignidad de las personas, la defensa de sus bienes materiales y morales y, con ello, los del conjunto de la sociedad

OBJETIVOS:

El propósito de este curso es proporcionar una completa formación no sólo en las técnicas y procedimiento de mediación, sino también en diferentes aspectos sanitarios, de forma que se obtenga una adecuada competencia para la gestión de los conflictos que se generen en el ámbito de la Salud, fundamentalmente:

- Familiarizarnos con el conflicto.
- Percibir e incluir el conflicto como una oportunidad positiva.
- Conocer los derechos y deberes tanto de los Agentes Sanitarios, como de los usuarios y del, personal no sanitario

- Descubrir y/o desarrollar y/o mejorar el conocimiento sobre la mediación como alternativa de resolución de conflictos en el ámbito profesional sanitario
- Mejorar las habilidades de comunicación de profesionales del ámbito hospitalario, así como prevenir la aparición de ciertos conflictos característicos de dicho contexto.
- Conocer y desarrollar estrategias para la gestión de conflictos
- Incorporar en el alumno herramientas de comunicación y gestión de emociones necesarias para el abordaje de diferentes situaciones presentadas.
- Conocer el procedimiento de mediación y aplicarlo a un conflicto sanitario.
- Incorporar metodologías para el diagnóstico y el tratamiento de los conflictos sanitarios, tanto desde el punto de vista preventivo como curativo.
- Desarrollar y consolidar las aptitudes y actitudes mediadoras.
- Conocer los diferentes sistemas de resolución de conflictos, tanto judiciales como extrajudiciales

METODOLOGÍA: La propia de la teleformación. Se subirán a la plataforma los temas en formato PDF y participación al foro.

MODO DE EVALUACIÓN: Examen tipo test al final de cada tema y examen final del curso. 50% de preguntas acertadas para aprobar.

MATERIALES NECESARIOS: Ordenador e internet.

TEMARIO DEL CURSO:

MODULO 1: EL CONFLICTO

Definición y concepción del conflicto.

Elementos del conflicto.

Estilos de enfrentamiento al conflicto.

Tipos de conflicto.

Abordamos el conflicto.

El conflicto en el ámbito de las organizaciones sanitarias.

El conflicto sanitario. Tipología. Mapa de conflictos sanitarios.

Práctica de la medicina defensiva como instrumento para evitar el conflicto.

Especial referencia al conflicto médico-paciente por defectuosa asistencia sanitaria.

MODULO 2: CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR SANITARIO PÚBLICO ESPAÑOL.

La evolución del aseguramiento sanitario en el sistema español asistencia sanitaria: asegurados, beneficiarios y personas excluidas

Supuestos de acceso al servicio público de salud: asegurado, beneficiarios y usuarios sin derecho.

“Pacientes privados” del servicio público de salud.

Otros supuestos: ciudadanos de la Unión Europea, refugiados o asilados.

Derechos del paciente en el ámbito sanitario.

Derechos relacionados con el acceso a la asistencia sanitaria.

Derechos relacionados con la documentación clínica: consentimiento informado y acceso a la historia clínica.

MODULO 3: MECANISMOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Instrumentos de resolución extrajudicial de conflictos: Mediación, conciliación y arbitraje.

Evolución histórica de la Mediación.

Que es Mediación, principios y procedimiento.

Herramientas, técnicas y habilidades para afrontar y gestionar el conflicto.

Mediación en el ámbito civil y mercantil. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles: Características esenciales.

Leyes autonómicas de Mediación.

MODULO 4: ACTIVIDAD SANITARIA

Contexto:

-Análisis del entorno externo

-Análisis del entorno interno

Tipos de conflictos en el ámbito sanitario.

-Resolución extrajudicial de conflictos sanitarios:

-Resolución extrajudicial de conflictos por defectuosa asistencia sanitaria.

-Resolución extrajudicial de conflictos de aseguramiento en el ámbito sanitario.

-Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito de la publicidad sanitaria.

-Organismos:

Servicios de Atención al Usuario

Defensor del paciente

Colegios Profesionales

Unidades de gestión de conflictos

MODULO 5: RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS INTERCULTURALES SANITARIOS.

Inmigración y multiculturalidad en España.

Régimen del aseguramiento sanitario de los extranjeros antes y después de la aprobación del Real decreto-ley 16/2012

Regulación anterior a la reforma operada por el Real Decreto-ley 16/2012

Regulación posterior a la reforma operada por el Real Decreto-ley 16/2012

El convenio especial de prestación de asistencia sanitaria.

Regulación de las Comunidades Autónomas.

Concepción de la salud en los principales grupos étnicos presentes en España.

Funciones y competencias del mediador intercultural en el ámbito sanitario.

PERFIL MINIMO EXIGIDO AL ALUMNADO

Profesionales y estudiantes de Trabajo Social, del ámbito sanitario, psicológico, etc.

PRECIO:

Colegiados	60 euros
No colegiados	120 euros

- Acreditar estar colegiado en cualquiera de los colegios del territorio español.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA CUMPLIMENTAR LA MATRICULA

Se formaliza la matricula con la siguiente documentación entregada:

1. El comprobante de pago. El número de cuenta de nuestro colegio es:
BANCO SABADELL ES60 0081 0642 5400 0133 7834
2. La hoja de inscripción de la matricula.
3. Acreditación de estar colegiado/a.
4. Acreditación de la titulación mínima exigida.
5. El Colegio facilita el pago de la matricula estableciendo el pago fraccionado. Dichos pagos serán:
 - a. 1º pago al inicio de la formación
 - b. 2º pago, antes de la la finalización del mismo.

No se abonará pago alguno hasta una vez completado el aforo de participantes necesario para la realización de este curso. Para lo cual, el Colegio informará a todos/as los/as inscritos/as el momento en el que hay que realizar el desembolso del mismo. El pago podrá hacerse por transferencia bancaria en el número de cuenta BANCO SABADELL ES60 0081 0642 5400 0133 7834, o en efectivo en el Colegio, para evitar las comisiones bancarias.