



Curso de

“Mediador en Salud”

Registro Instituciones Formadoras en Mediación - Ministerio de Justicia y
Derechos Humanos - Habilitación nº 195, Resolución M.J. Nº 284/98

➤ **Inicio: 7 de agosto de 2006**

El sector salud presenta una conflictividad creciente: por vía judicial se reclaman y obtiene el reconocimiento de coberturas que a veces exceden los parámetros legales. También la llamada industria del juicio de Mala Praxis afecta al sector.

Esta conflictiva incluye no solo a prestadores y financiadores del sistema, sino también a todos los profesionales de la salud. Clínicas y Sanatorios, Hospitales Públicos, Obras Sociales y Empresas de Medicina Prepaga, entre otros, son solidariamente responsables frente al reclamo por daños y perjuicios en los juicios de responsabilidad profesional.

Los métodos de resolución alternativa de conflictos presentan la ventaja de constituir un ámbito de diálogo donde los profesionales podrán acordar con los reclamantes los límites de cobertura según el caso planteado, sin las costas de un juicio y con un consecuente ahorro de tiempo y con costo notablemente inferior.

El proceso de Mediación puede valerse de la interdisciplina para lograr mayor eficiencia en la resolución de conflictos vinculados a la salud, mediante la intervención de un abogado mediador y la integración de un Mediador en Salud, capacitado en técnicas específicas para intervenir en estos procesos.

El Mediador es un tercero neutral e imparcial y su función es colaborar con las partes para que logren escucharse y entenderse buscando una solución que satisfaga los intereses de ambos. El profesional de la salud Mediador podrá actuar juntamente con el abogado Mediador durante la mediación, incorporando de esta forma el valorado criterio de los pares en los conflictos de salud.

Esta perspectiva, abre un nuevo campo de acción a los profesionales de la salud y es por eso que ISALUD se enmarca en el desarrollo de una estructura de formación que dote a la profesión de herramientas aptas para abordar eficientemente esta actividad.

➤ **Dirección y coordinación:**

Director: Dra. Gallardo, Alicia M.E.

Coordinadores: Dra. Gallardo, Alicia M.E.

Lic. Rossi, María Elena

Consejo Académico: Dra. Madies, Claudia

Dr. Mainetti, Luis Alberto

Dr. Muniagurria, Julio

➤ **Destinatarios**

Profesionales de ciencias de la salud y otros profesionales con título de grado no inferior a cuatro años

➤ **Objetivos:**

- Transferir a los profesionales herramientas de comunicación y técnicas de neurolingüística que potencien sus capacidades para la prevención de conflictos, en el ámbito de su consulta o en las distintas organizaciones vinculadas a la salud.
- Generar en los participantes capacidades técnicas específicas para intervenir en los procesos de mediación, ya sea juntamente con un abogado mediador (co-mediador) o bien como consultor del mismo.
- Proveer a los participantes de un marco conceptual y la experiencia de los docentes para intervenir eficientemente en la práctica de la mediación.

➤ **Contenidos:**

El programa ha sido desarrollado contemplando una visión integral y moderna de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, con la finalidad de brindar instrumentos de formación y/o actualización a quienes directa o indirectamente desarrollan actividades vinculadas a la temática.

Módulo 1: LA CONFLICTIVIDAD JUDICIAL EN SALUD

- Derecho a la salud, alcances, casuística. El amparo judicial y las medidas cautelares.
- Responsabilidad civil, seguridad del paciente y error médico, casuística civil y penal.
- Causas y determinantes sociales, científicos y organizacionales de la responsabilidad profesional en salud. Culpa y dolo.
- Marco jurídico civil, penal, administrativo y procesal. Casuística jurisprudencial y consecuencias de la judicialización de la salud
- Presupuestos de la responsabilidad civil. Cuantificación del daño, rubros de reclamo e indemnización. Prescripción y caducidad de la acción. Eximentes de responsabilidad
- Prevención y gestión del riesgo. Relación de confianza médico-paciente. derechos y obligaciones del paciente. Importancia de la autonomía de la voluntad del paciente y de la documentación médica
- Funciones y responsabilidades de los distintos actores que participan en el procedimiento judicial, incluyendo peritos y consultores técnicos. Equipo médico, financiadores, aseguradores, prestadores de salud y el Estado, entre otros
- Consideraciones éticas y bioéticas.
- La continuación del tratamiento, el derecho al no sufrimiento y la calidad de vida.
- Trasplantes. Sida. Fecundación asistida.

Módulo 2: CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RELACIÓN DE CONSUMO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- Conflictos derivados de la relación de consumo
- El servicio de medicina prepaga.
- Contrato de adhesión
- Sistema de prestación médica prepaga. Aplicación de la Ley 24.240 de defensa del consumidor
- Defensa del consumidor. Medicina prepaga. Alcance.
- Deber de información. Publicidad comercial. Carácter vinculante
- Rescisión o modificación unilateral. Improcedencia. Interpretación del contrato
- Extensión de la cobertura
- Cláusulas abusivas. Improcedencia
- Nulidad de cláusulas. Medidas cautelares. Daño moral
- Cobertura extracontractual. Competencia

- La obligación de cobertura conforme al programa médico obligatorio de emergencia (PMOE). Las empresas de medicina prepaga y el orden público. Ley 24754 . Procedencia de la acción de amparo.
- Régimen legal de la Seguridad Social
- Aplicación de la ley 24240 por la Dirección Nacional de Comercio Interior.
- Denuncias. Tribunales Arbitrales de Consumo. Arbitraje de Amigables Compondores.

Módulo 3: CONFLICTO, NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

- Formas de resolución de conflictos. Métodos adversariales y no adversariales.
- Antecedentes históricos. Concepto de justicia.
- Formas sociales de resolución de conflictos. La mediación como modo alternativo de resolución de disputas.
- El valor positivo del conflicto. El conflicto. Conceptos generales
- Diferentes teorías y abordajes
- Tipos de conflicto: intra-personales e interpersonales. Intra-institucionales e Inter-institucionales.
- Función del derecho en la regulación de los conflictos.
- Negociación, sus abordajes.
- La mediación como negociación asistida por un tercero neutral
- Negociación colaborativa. Sus lineamientos.
- El mediador, su rol. Diferentes modelos
- Características esenciales de la mediación: cooperación, participación, autocomposición, autodeterminación, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, creatividad, visión de futuro y estructura flexible del proceso.
- Elementos básicos en el proceso de mediación.
- Su estructura y diferentes procedimientos.
- Etapas. Sus características
- Sesiones conjuntas y privadas. Sesión de cierre.

Módulo 4: ENTRENAMIENTO

Primera Parte

Preparación y organización de la mediación: Información previa. Convocatoria. Organización espacial. Recepción de las partes. Legitimación del rol y de la persona del mediador y del procedimiento. Toma de contacto del mediador con el caso: creación del clima.

Procedimiento de la mediación: El discurso inicial. Presentación de las partes. Relato de las partes: escucha activa y neutralidad. Parafraseo: etapa procesal y técnica comunicacional. Práctica. Búsqueda de información.

Rumbo a los intereses: Primera exploración de intereses: técnica de interrogación. Intereses comunes. Opuestos. Compatibles e incompatibles. Diversos estilos de comportamiento (a.e.i.o.u.). Primeras hipótesis sobre el conflicto: técnicas de resumen. Individualizando puntos de acuerdo y de conflicto. Prioridades.

Reuniones conjuntas y privadas: Criterios para convocar a reuniones privadas y conjuntas. Características de cada tipo reuniones. Ventajas y desventajas. Caucus: su razón de ser. Dinámica de los caucus respecto de las sesiones conjuntas. Legitimación racional: connotación positiva, reconocimiento, "empowerment". Rol del abogado del diablo. Análisis de alternativas. Detección de intereses y necesidades.

Segunda Parte

Replanteo del conflicto: de la divergencia a la convergencia. Reformulación del conflicto. Reencuadre. El replanteo como generador de opciones. Técnica de la tormenta de ideas. Práctica. Intervención del mediador como agente de la realidad. Selección de opciones. Criterios. Nuevo análisis del MAAN y del PAAN. Incumbencias del mediador. Práctica.

Las Propuestas: Propuestas tentativas. Transmisión de las ofertas. Criterios objetivos. Estrategia para su presentación.

Técnicas y habilidades: Reglas éticas. La neutralidad. La escucha activa. Imparcialidad. Implicancia. Manejo de las emociones. Interrupción de la mediación. Distintos supuestos. Suspensión. Manejo de los “impasses” del proceso. Manejo de la confidencialidad en las reuniones privadas y conjuntas. Legitimación de las partes. Preguntas abiertas, cerradas, coercitivas, circulares, facilitadoras. Preparación de las partes para la inclusión de criterios objetivos.

Tercera Parte

El acuerdo: Contenido y forma de los acuerdos. Clases de acuerdo. Rol del mediador en la confección del acuerdo. Su validez. Garantías. Honorarios. Gastos. Anclaje. Cuestiones formales. Homologación. Práctica.

Mediación pública y privada: Diferencias. Puesta en marcha y aplicación de las leyes nacionales de mediación y conciliación laboral. Relación con el Derecho Procesal vigente. Características generales de un centro. Ambitos público y privados.

Cuestiones procedimentales en la práctica del mediador: confección de formularios. Modalidad de las notificaciones. Casos standards. Casos atípicos. Taller.

Módulo 5: PASANTÍA

➤ **Metodología**

El método de enseñanza del programa combina conferencias participativas, ejercicios, lecturas, resolución de casos y discusiones. El curso cuenta con una importante carga horaria dedicada a la práctica incluida en los módulos de entrenamiento y en las pasantías. Los alumnos podrán presentar casos para obtener una resolución conjunta con docentes y alumnos y tendrán la oportunidad de aprender compartiendo sus diferentes experiencias profesionales.

Las clases se desarrollarán en el Instituto Universitario ISALUD, Venezuela 925, Ciudad de Buenos Aires, los días lunes y martes de 9 a 13 y de 14 a 17 horas.

➤ **Cronograma**

Módulo 01	7 y 8 de agosto
Módulo 02	4 y 5 de septiembre.
Módulo 03	2 y 3 de octubre
Módulo 04	6 y 7 de noviembre
Módulo 05	4 y 5 de diciembre
Módulo 06	12 y 13 de marzo
Módulo 07	16 y 17 de abril
Modulo 08	14 y 15 de mayo
Módulo 09	11 y 12 de junio

➤ **Cuerpo Docente:**

El Equipo de Profesores fue elegido especialmente teniendo en cuenta su equilibrada experiencia profesional en actividades de la especialidad y docentes.

- Dra. Gallardo, Alicia
- Dra. Madies, Claudia
- Dr. Muniagurria, Julio
- Lic Rossi, María Helena

- Dr. Mainetti, José Alberto
- Dra. MARIA ELENA CARAM
- Y otros

➤ **Carga horaria presencial:** 146 horas, 9 módulos de 14 horas cada uno y 20 horas de pasantías.

Certificado: se otorgará el correspondiente certificado de aprobación a quienes, habiendo cumplido con el 75% de la asistencia requerida, aprueben las evaluaciones establecidas y hayan realizado la pasantía.

Valor del curso: 9 cuotas de \$ 240 o \$2000 de contado.

El costo total del curso incluye el acceso a la plataforma virtual de ISALUD, donde se instalará el material de las clases y la bibliografía correspondiente.

➤ **Informes e inscripciones**

infocursos@isalud.org

5239-4045/4036/4033

Venezuela 925 Ciudad de Buenos Aires