

MANIFIESTO DE MEDIACIÓN EN SALUD

Promovido por la SCMS durante el Primer Congreso de Mediación en Salud

En Barcelona, el día 8 de Junio de 2018, los asistentes al Primer Congreso de Mediación en Salud manifestamos que la Mediación en Salud es, además de una herramienta para solucionar conflictos, una filosofía que nos permite aportar calidad a las relaciones que se establecen en contextos sanitarios.

- La mediación, en el ámbito de la salud, se rige por los mismos principios que la que se desarrolla en otros ámbitos. Estos principios son: voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, privacidad, confidencialidad y buena fe. Todos ellos, sin exclusión, deben ser garantizados.
- Los conflictos, en el ámbito de la salud, tienen una dimensión social e impactan más allá de los profesionales y de los usuarios. Un único conflicto puede afectar a muchas personas y también a las estructuras de las organizaciones. Es por esta razón que el conflicto en el ámbito de la salud no admite soluciones simplistas, debe mirarse desde la complejidad y concebirlo como un fenómeno holístico.
- La mediación, en el ámbito de la salud, es un espacio en el que la comunicación puede darse de tal manera que las palabras de las partes se conviertan en fármacos. Un espacio de disculpa, de comprensión y de perdón ante los errores asistenciales y los malentendidos entre los profesionales. Un espacio, por tanto, de reparación emocional. Un espacio para promover la cultura del diálogo ya que facilita el reconocimiento, la reparación y la restauración.
- La mediación, en el ámbito de la salud, nos permite un mejor funcionamiento del sistema de salud. Su implantación de forma transversal promueve un cambio cultural. Su carácter protector se pone de relieve tanto en la propia prevención del conflicto como en la prevención de la judicialización de los mismos. En este sentido, entendemos que existen límites legales que la mediación no puede vulnerar y que el resultado de la mediación no debe significar ningún beneficio o perjuicio más allá del tema sometido a mediación.

- La mediación, en el ámbito de la salud, está recogida en la Carta de los Derechos de los Pacientes. Concebida como un pilar de la filosofía asistencial, la mediación en este ámbito, entiende al paciente apoderado como la clave para su proceso de atención, así como de sanación, porque al situarlos en el centro del mismo, facilita la superación del desconocimiento y la generación de confianza.
- La mediación en el ámbito de la salud, debe dotarse de un marco regulador, tanto a nivel estatal como autonómico, y para ello debe materializarse en forma de apuesta política y estratégica de las instituciones.
- La mediación en el ámbito de la salud, debe ser un recurso gratuito y universal.

Así pues, los aquí presentes, queremos expresar nuestro compromiso con el bienestar de las personas, sean pacientes o profesionales, y con el de las organizaciones. Por eso nos comprometemos a promover la implantación de la mediación en los servicios de salud teniendo en cuenta que:

En relación a los **pacientes** se ha consensuado que la mediación en el ámbito de la salud debe ser un procedimiento estructurado y temporalizado que respete y garantice los principios de voluntariedad, neutralidad e imparcialidad; así como el compromiso con el cumplimiento de los acuerdos. Esto debe llevarse a cabo desde la buena fe, promoviendo actitudes de escucha activa y empatía. Todo ello tiene que desarrollarse en un marco de confidencialidad para las partes y para el proceso.

En relación a los **profesionales** se ha consensuado que la mediación en el ámbito de la salud debe estar basada en la voluntariedad para iniciar y/o abandonar el proceso; éste ha de ser independiente y contemplar unos límites bien definidos respecto a lo que puede ser mediable.

Los procesos también han de ser ágiles y rápidos, basados en la buena fe (entendida como transparencia), la neutralidad, la imparcialidad y la confidencialidad, promoviendo así el reconocimiento.

La mediación ha de aspirar a proporcionar espacios en los que se desarrollen conversaciones efectivas.

En relación a las **organizaciones** se ha consensuado que la mediación en el ámbito de la salud debe promover una cultura institucional que incluya la responsabilidad, la coherencia y el compromiso con los valores de la mediación. Para ello debe disponer de espacios de diálogo accesibles que contribuyan a fomentar la cultura de la paz y la prevención primaria mediante la formación continuada de todos los agentes.

Para generar confianza en las expectativas debe existir un marco de confidencialidad e imparcialidad proporcionando, cuando sea necesario, la externalización de la intervención en gestión de conflictos.

Deben dotarse de los recursos necesarios orientados a incentivar las relaciones saludables.