

## Curso de Posgrado de Mediador en Salud\*, 4ª promoción

\*Registro Instituciones Formadoras en Mediación - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Habilitación n° 195, Resolución M.J. N° 284/98.

**Inicio: Abril de 2010**

El sector salud es objeto de reclamos que, vía judicial, obtienen el reconocimiento de coberturas que exceden los parámetros legales, hecho que se suma a la llamada industria del Juicio de Mala Praxis. Esta conflictiva abarca a prestadores y financiadores, y a todos los profesionales de la salud, en un contexto de responsabilidad solidaria.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos previos a la instancia judicial, permiten llegar a soluciones más satisfactorias en términos de tiempos y costos. También son notorios los resultados que se obtienen aplicando las técnicas de mediación a los conflictos intraorganizacionales.

El proceso de Mediación permite 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 que colabora 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 aporte a la profesión herramientas adecuadas para abordar eficientemente esta actividad.

**Dirección: Dra. Alicia M. E. Gallardo (Abogada y Mediadora)**

**Coordinación: Lic. María Elena Rossi (Psicóloga y Mediadora)**

### **Consejo Académico:**

Dra. Claudia Madies.

Dr. Luis Alberto Mainetti.

### **Destinatarios**

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

### **Objetivos:**

- Transferir herramientas de comunicación y técnicas de neurolingüística que potencien las capacidades para la prevención de conflictos, en el ámbito de la consulta, en las organizaciones vinculadas a la salud o en instancias judiciales.
- Generar capacidades técnicas específicas para intervenir en 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 en salud.

**Programa:**

El programa incluye un intenso contenido legal referido a la salud y ha sido desarrollado contemplando una visión integral y moderna de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Su finalidad se dirige a brindar instrumentos de formación y/o actualización a quienes directa o indirectamente desarrollan actividades vinculadas a la temática.

**Módulo 1: 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 Interinstitucionales.

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 2: SEMINARIO 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. Rol de la Superintendencia de Servicios de 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. Discapacidad.

### **Módulo 3: 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, diferentes y 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. Ámbitos público y privado. Cuestiones procedimentales en la práctica del mediador: confección de formularios. Modalidad de las notificaciones. Casos standards. Casos atípicos. Taller.

### **Módulo 4: MEDIACIÓN INTRAORGANIZACIONAL – ORGANIZACIONES DE SALUD.**

Las organizaciones. Su estructura y dinámica.

Las organizaciones de salud. Su estructura y dinámica.

Teoría y análisis del conflicto.

El conflicto en las organizaciones.

Los diferentes tipos de conflictos en las organizaciones de salud.

Dinámica del conflicto organizacional.

Dinámica del conflicto en organizaciones de salud.

Resolución de conflictos estructurales e interpersonales.

Negociación: una aproximación abierta a la resolución de conflictos.

Política: la aproximación secreta a la resolución de conflictos.

La mediación como alternativa en las organizaciones y en las organizaciones de salud.

Los diferentes roles en este tipo de organizaciones. El rol de Mediador, de Facilitador, de Oyente Neutral. El rol de Ombudsman.

Herramientas utilizadas en negociación y mediación aplicables a la prevención, administración y gestión de conflictos en las organizaciones de salud.

Diseño de sistemas preventivos y de resolución de conflictos en las organizaciones de salud: Diagnóstico de la organización.

Cuantificación de costos.

Formación.

Implementación.

Evaluación.

### **Módulo 5: SEMINARIO 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 y su modificatoria Ley 26.361.

Defensa del consumidor. Alcances.

Deber de información. Publicidad comercial. Carácter vinculante.

Rescisión o modificación unilateral. Imprudencia. Interpretación del contrato.

Extensión de la cobertura.

Cláusulas abusivas. Imprudencia.

Nulidad de cláusulas. Medidas cautelares. Daño moral.

### **Universidad ISALUD**

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 modificada por Le 26.361 por la Dirección Nacional de Comercio Interior.

Denuncias. Tribunales Arbitrales de Consumo. Arbitraje de Amigables Compondores.

### **Módulo 6: PASANTÍAS.**

#### **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, de carácter obligatorio. 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.

#### **Evaluación del Introductorio y Entrenamiento**

Los alumnos realizarán un trabajo monográfico sobre temas relacionados a mediación en conflictos de salud.

La evaluación será aprobado o desaprobado y las normas para la elaboración de dicho trabajo serán dadas oportunamente en forma escrita a los alumnos.

#### **Evaluación Pasantías**

Los alumnos deberán elaborar un caso real o ficticio y desarrollarán las técnicas de la mediación. La evaluación se considerará aprobado o desaprobado.

#### **Cuerpo Docente:**

Abogada Mediadora en Salud Alicia Gallardo.

Licenciada en Psicología Mediadora en Salud Maria E. Rossi.

El Equipo de Profesores Invitados fue seleccionado teniendo en cuenta su experiencia profesional en actividades de la especialidad y docentes.

#### **Docentes Invitados**

Abogado Consultor Oscar Cochlar.

Abogada Mediadora Nora Franco.

Abogada Mediadora en Salud Norma Funosas.

Abogada Consultora Claudia Madies.

Contadora Mediadora Alicia Millán.

Contador Mediador Ricardo Negri.

Abogada Consultora y Mediadora Marisa Siboldi.

Médico Consultor Administrador de Riesgos Fabián Vítolo.

**CLASES MAGISTRALES:**

Dr. José Alberto Mainetti.

Dr. Ruben Torres.

**Cronograma:**

10 encuentros mensuales presenciales.

- MODULO I: 19 y 20 de Abril.
- MODULO II: 17 y 18 de Mayo.
- MODULO III: 14 y 15 de Junio.
- MODULO IV: 12 y 13 de Julio.
- MODULO V: 9 y 10 de Agosto.
- MODULO VI: 13 y 14 de Septiembre.
- MODULO VII: 18 y 19 de Octubre.
- MODULO VIII: 15 y 16 de Noviembre.
- MODULO IX: 13 y 14 de Diciembre.
- MODULO X: A confirmar.
- PASANTIAS: A confirmar.

**Carga horaria presencial:** 160 horas, 10 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 las pasantías.

**Lugar, Días y Horarios:** Las actividades se desarrollan en ISALUD Venezuela 931, Capital, los días lunes y martes de 9 a 13 y de 14 a 17 horas.

**Informes e inscripciones**[infocursos@isalud.edu.ar](mailto:infocursos@isalud.edu.ar)

5239-4045/4033/4110

Venezuela 925 Ciudad de Buenos Aires