



# Curso de Mediación Sanitaria

Habilitante para el ejercicio profesional de mediador



Organizado por la Fundación para la Formación de la OMC y el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos

# INTRODUCCIÓN

En los últimos años la mediación se ha convertido en una materia que necesita profesionales cualificados en el ámbito sanitario, no solo para la resolución de conflictos que se produzcan en este ámbito sino incluso lograr en el seno de la organización la prevención de los mismos.

A través de este medio de resolución de conflictos extrajudicial, son las partes involucradas, voluntariamente, con la asistencia de un tercero imparcial, el mediador, las que tratan de resolver sus diferencias, a través de técnicas de comunicación y diálogo. 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.

El presente curso de Mediación Sanitaria, cumple con las exigencias formativas requeridas en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, que desarrolla la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y que posibilita la inscripción en el Registro de Mediadores.

## DESTINATARIOS

El curso irá dirigido a Médicos y otros profesionales.

## OBJETIVOS

### GENERAL

Especializar a los participantes en la intervención de conflictos sanitarios dotándoles del conocimiento tanto teórico como práctico necesario para su actuación como mediador cualificado en el ámbito de la Salud.

### ESPECÍFICOS

- Determinar el tipo de conflicto sanitario que se somete a mediación.
- Conocer los diferentes sistemas de resolución de conflictos tanto judiciales como extrajudiciales.
- Conocer el procedimiento de mediación y aplicarlo a un conflicto sanitario.
- Incorporar en el mediador herramientas de comunicación y gestión de emociones necesarias para el abordaje de las diferentes situaciones presentadas.
- Analizar la organización del Sistema Nacional de Salud y la legalidad sanitaria.
- Conocer los derechos y deberes tanto de los Agentes Sanitarios como de los pacientes.
- Capacidad para intervenir en los conflictos interculturales que se producen en el ámbito sanitario.

# CONTENIDO GENERAL

La mediación es un método de resolución de conflictos en que las partes involucradas, voluntariamente, con la asistencia de un tercero imparcial, el mediador, tratan de resolver sus diferencias, a través de técnicas de comunicación y diálogo. Esta forma de resolución de conflictos se puede implementar en el ámbito sanitario, siendo el propósito de este curso, proporcionar una completa formación en las técnicas de mediación, así como los conocimientos en diferentes áreas sanitarias, de forma, que se obtenga una adecuada competencia para la gestión de los conflictos que se generen en el ámbito de la Salud.

El programa formativo del curso se compone de tres módulos: la mediación; el Sector Sanitario; y la mediación sanitaria

El presente curso de Experto en Mediación Sanitaria, cumple con las exigencias formativas requeridas en el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, que desarrolla la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y que posibilita la inscripción en el Registro de Mediadores.

## SISTEMA DE ENSEÑANZA Y METODOLOGÍA

- **Modalidad on-line:** El curso se desarrollará a través de un campus virtual.

En una primera fase los alumnos estudiarán los contenidos de los diferentes módulos y realizarán las actividades asociadas a éstos. Se dará la posibilidad de que algunos de los talleres de prácticas puedan realizarse de manera presencial, mediante la grabación de los talleres y su posterior carga en el campus virtual, facilitando el acceso de los alumnos a los contenidos prácticos.

Tanto en la modalidad on-line como en la presencial, la duración estimada del curso será de 110 horas distribuidas en tres meses: 66 horas teóricas y 44 horas prácticas.

Los alumnos estudiarán las unidades didácticas que conforman el programa y realizarán las diferentes actividades de evaluación y cuestionarios propuestos. Se realizarán prácticas consistentes en el análisis de simulaciones grabadas y se realizarán simulaciones reales, que posteriormente se integrarán en el aula virtual.

## TITULACIÓN

El curso proporcionará el título de experto en mediación sanitaria. Una vez superado el curso el profesional podrá inscribirse en el Ministerio de Justicia.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación se realizará teniendo en cuenta toda la actividad desarrollada por el alumno a lo largo del curso, y asignando los siguientes porcentajes:

Realización de cuestionarios: 20%

Actividad de evaluación: 40%

Prácticas, Simulaciones y Talleres: 40%

## Módulo I: LA MEDIACIÓN

COORDINADORA DEL MÓDULO: M<sup>a</sup> Concepción Escudero Herrera, Doctora en Derecho Procesal, Profesora de la UDIMA, abogada y mediadora.

<b>Unidad 1: El conflicto</b>		<b>Tiempo estimado: 6 h</b>
Contenido	1. La naturaleza del conflicto. 2. Los conflictos individuales. En especial el abordaje de situaciones críticas. La sociología de los conflictos.	3. Los conflictos en las organizaciones. El conflicto en las organizaciones sanitarias: Características. 4. El coste económico de los conflictos.
Ponentes	Dra. Eva Jáureguizar Monereo. Psiquiatra. Co-Directora del Centro de Psiquiatría y Psicoterapia de Miguel Ángel 4. Ex adjunto del Hospital Gregorio Marañón. Ex miembro de la junta directiva del instituto de psicopatía IEPPM. María Herrera. Psicóloga especialista en Psicología Clínica. Co-Directora del Centro de Psiquiatría y Psicoterapia de Miguel Ángel 4.	

<b>Unidad 2: Sistemas de solución de conflictos</b>		<b>Tiempo estimado: 6 h</b>
Contenido	1. El sistema judicial de resolución de conflictos. 2. Los sistemas alternativos de resolución de conflictos: la mediación en el ordenamiento jurídico. 3. Las experiencias nacionales e internacionales.	
Ponentes	M <sup>a</sup> Concepción Escudero Herrera, Doctora en Derecho Procesal, Profesora de la UDIMA, abogada y mediadora.	

### **Prácticas asociadas a las Unidades 1 y 2**

Desarrollo de la práctica: **8 h**

<b>Unidad 3: La mediación. El proceso de mediación</b>		<b>Tiempo estimado: 6 h</b>
Contenido	1. Origen y evolución de la mediación. 2. Inicio del proceso. La sesión informativa. 3. Los principios de la mediación. 4. Sesión Constitutiva.	5. Desarrollo de las actuaciones. 6. Terminación del proceso. 7. El acuerdo: Su ejecutividad.
Ponentes	M <sup>a</sup> Concepción Escudero Herrera, Doctora en Derecho Procesal, Profesora de la UDIMA, abogada y mediadora.	

<b>Unidad 4: La mediación. Técnicas para su desarrollo</b>		<b>Tiempo estimado: 6 h</b>
Contenido	1. La formación y profesionalización del mediador. Código Deontológico. 2. Los modelos de mediación. 3. Las técnicas y estrategias de comunicación. 4. PNL (Programación Neurolingüística) aplicada a la mediación. 5. La gestión de las emociones en el proceso de mediación. 6. Técnicas de coaching aplicadas a la mediación. Técnicas de resolución de conflictos.	
Ponentes	Fernando Chacón Fuertes. Dr. en Psicología Social. Catedrático Acreditado de la UCM. Decano del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.	

**Unidad 5: Las habilidades de la comunicación eficaz en el proceso de la mediación sanitaria**Tiempo estimado: **6 h**

Contenido	1. Los elementos claves del proceso de comunicación eficaz y emocional.	5. La gestión eficaz de las emociones en el proceso de mediación sanitaria.
	2. La Percepción y el Feddback en el proceso de mediación sanitaria.	6. Las habilidades de comunicación en situaciones de conflicto.
	3. La escucha activa y la empatía en la comunicación eficaz.	7. La medicación sanitaria en los medios de comunicación social: Radio, Prensa, Televisión, Internet y Redes Sociales.
	4. La comunicación del profesional con el paciente y la familia, como elemento de prevención de conflictos.	

Ponentes Jesús Sánchez Martos. Doctor en Medicina y Catedrático de Educación para la Salud.

**Prácticas asociadas a las Unidades 3, 4 y 5**Desarrollo de la práctica: **12 h**

## Módulo II: LA MEDIACIÓN

COORDINADOR DEL MÓDULO: Enrique Sánchez de León, Socio Director del despacho Sánchez de León Abogados. Ex Ministro de Sanidad y Seguridad Social.

**Unidad 6: El Sistema Nacional de Salud. Organización**Tiempo estimado: **6 h**

Contenido	1. La Sanidad oficial.	4. La legalidad sanitaria. Normativa, en la que se analizan las Disposiciones internacionales y extranjeras, las Disposiciones nacionales y las Disposiciones autonómicas.
	2. La Sanidad privada.	
	3. La Salud pública.	

Ponentes Enrique Sánchez de León, Socio Director del despacho Sánchez de León Abogados. Ex Ministro de Sanidad y Seguridad Social.

**Unidad 7: Los derechos y deberes de los Agentes sanitarios**Tiempo est.: **6 h**

Contenido	1. De las Administraciones Públicas.	3. De los Colegios Profesionales.
	2. De las empresas privadas.	4. De otros Organismos e Instituciones.

Ponentes Jesús Sánchez Martos. Doctor en Medicina y Catedrático de Educación para la Salud de la Universidad Complutense de Madrid.

**Unidad 8: Los derechos y deberes de los pacientes**Tiempo estimado: **6 h**

Contenido	1. La legalidad vigente.
	2. El ejercicio individual de los derechos.
	3. Las Organizaciones de Pacientes.

Ponentes Juan Gillard López. Abogado. Especialista en Derecho Sanitario. Director del departamento de Derecho Sanitario Sánchez de León Abogados.

**Prácticas asociadas a las Unidades 6, 7 y 8**Desarrollo de la práctica: **12 h**

# Módulo III: LA MEDIACIÓN

COORDINADORA DEL MÓDULO: M<sup>a</sup> Concepción Escudero Herrera, Doctora en Derecho Procesal, Profesora de la UDIMA, abogada y mediadora.

## Unidad 9: Mapa de conflictos sanitarios Tiempo estimado: 6 h

Contenido	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Entre profesionales de la organización sanitaria.</li><li>2. Entre profesionales y la organización sanitaria.</li><li>3. Entre profesionales y usuarios (responsabilidad civil, penal y administrativa).</li><li>4. Entre empresas del sector sanitario y usuarios.</li><li>5. Entre empresas del sector sanitario y Administraciones de tutela.</li><li>6. Otros tipos de conflictos.</li></ol>
Ponentes	Juan Gillard López. Abogado. Especialista en Derecho Sanitario. Director del departamento de Derecho Sanitario Sánchez de León Abogados. Francisco Álvarez Toledo. Especialista en Derecho Penal Sanitario. Sánchez de León Abogados.

## Unidad 10: El Mediador Sanitario Tiempo estimado: 6 h

Contenido	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perfil del mediador sanitario.</li><li>2. Órganos de mediación en la organización sanitaria (Departamento de Mediación Sanitaria).</li><li>3. Actuación mediadora.</li></ol>
Ponentes	José María Mora. Abogado. Asesor Jurídico de los Colegios de Médicos y Dentistas de Huelva. Experto Universitario en Solución Extrajudicial de Conflictos.

## Prácticas asociadas a las Unidades 9 y 10 Desarrollo de la práctica: 8 h

## Unidad 11: Los conflictos interculturales en la sanidad Tiempo estimado: 6 h

Contenido	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inmigración y multiculturalidad en España.</li><li>2. Concepción de la salud en función del grupo étnico de referencia de los presentes en España.</li><li>3. El perfil del mediador intercultural en el ámbito sanitario. Funciones, competencias y experiencias internacionales.</li><li>4. Aspectos culturales del conflicto.</li></ol>
Ponentes	Francisco Collazos Sánchez. Psiquiatra. Profesor Asociado de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Adil Qureshi Burckhardt. Doctor en Counseling Psychology. Psicólogo. Profesor Asociado de IES Abroad Barcelona. Emily Felt. Gestión Proyectos de Salud. Programa de Psiquiatría Transcultural. Hospital Universitari Vall d'Hebron. Lucía Cellerino. Psicóloga. Programa de Psiquiatría Transcultural. Hospital Universitari Vall d'Hebron. Ana Villar. Trabajadora Social. Programa de Psiquiatría Transcultural. Hospital Universitari Vall d'Hebron.

## Prácticas asociadas a las Unidad 11 Desarrollo de la práctica: 4 h

Fundación para la Formación de la OMC (FFOMC)

C/ Cedaceros, 10 • 28014 Madrid

Teléfonos: 91 426 06 41/2 • Fax: 91 426 06 40

[fundacion@ffomc.org](mailto:fundacion@ffomc.org)

[www.ffomc.org](http://www.ffomc.org)