

“APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA DE LA MEDIACIÓN A LA SALUD PÚBLICA. INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA Y EN LA CONVIVENCIA EN EL CONTEXTO HOSPITALARIO” (Proyecto I+d+i Ref. CSO2010-18437)

1- ¿Quiénes somos?

El Instituto Complutense de mediación y gestión de conflictos (IMEDIA) se configura como un Instituto de investigación de la Universidad Complutense de Madrid, dedicado al estudio integral de la transformación y gestión cooperativa de conflictos con especial referencia a la mediación. (www.imedia-ucm.es)

Fue creado en 2007 con la misión de apostar institucionalmente por la cultura de paz y el diálogo en la sociedad y con la voluntad de servir como referente en materia de mediación y gestión de conflictos.

Nuestra actividad se centra fundamentalmente en tres vertientes:

- 1- **Investigación:** para profundizar en el conocimiento teórico de la mediación y otros sistemas pacíficos de solución de conflictos
- 2- **Formación:** para expandir el conocimiento sobre nuevas metodologías en resolución cooperativa de conflictos.
- 3- **Servicio de mediación y apoyo técnico:** para todas aquellas personas e instituciones que lo demanden, en ámbitos tan diversos como la familia, la escuela, la comunidad, la empresa o las organizaciones.

2- ¿Que es la mediación?

Es un sistema de gestión, transformación y solución de conflictos basado en la idea de que las personas tenemos capacidad para dialogar, entendernos y, si tenemos la voluntad de hacerlo, llegar a acuerdos.

Es un procedimiento ágil, rápido y flexible que tiene en cuenta los intereses, necesidades y sentimientos de cada persona.

Entre otras ventajas tiene la de facilitar la comunicación entre las personas, favoreciendo que, desde el respeto, puedan seguir trabajando juntas o conviviendo cada día y en el futuro.

La **persona mediadora** dirige el proceso con plena confidencialidad, sin decidir sobre el resultado, sin tomar partido por una o por otra, propiciando que las partes, a través del diálogo, sean las verdaderas protagonistas de la solución de sus disputas.

3- Proyecto I+D+I

Dentro de las líneas de investigación del IMEDIA, el Ministerio de Innovación (actualmente, Ministerio de Economía y competitividad) ha aprobado la concesión del proyecto llamado “*Aplicación de la metodología de la mediación en la salud pública. Incidencia en la calidad de la atención sanitaria y la convivencia en el contexto hospitalario*” a desarrollar entre 2011 y 2013. Este proyecto, responde a la fuerte convicción de que la institución de la mediación, como sistema no adversarial de gestión y resolución de conflictos, puede aportar beneficios notables a las organizaciones. La salud ocupa actualmente un lugar de extraordinaria importancia en nuestra vida personal y social, siendo considerada una de las áreas de mayor interés para los ciudadanos, con importante margen de mejora. La propia evolución del concepto de salud, recogida por la OMS en 1946, obliga a nuevos planteamientos y actuaciones que exceden del ámbito médico-asistencial. Así, cada día cobra más fuerza la necesidad de promocionar la salud de un modo integral, siendo fundamental la participación de un gran número de agentes sociales en su consecución.

Estamos, pues, ante un tema altamente sensible en el que los profesionales se encuentran sometidos a muchas tensiones por la propia naturaleza del valor que está en juego y los pacientes y sus familias sufren los temores propios de quienes pasan por una difícil situación. Los conflictos en el ámbito sanitario presentan sus propias especificidades, sin embargo, también pueden identificarse en ellos características comunes con otras organizaciones. Así: la estrecha y prolongada relación diaria de personas y grupos con distintas funciones, la multiplicidad de roles asignados a los miembros de la comunidad o el carácter limitado de los recursos, pueden ser fuente de conflictos que incidan en las relaciones laborales y personales. Sin duda, estos conflictos, si son bien gestionados y resueltos, pueden influir positivamente en el trabajo diario de todos los actores implicados, favoreciendo el concepto de salud referido. Ciertamente, el tipo de organización de los Centros hospitalarios contiene similitudes importantes con los de Educación Superior como las Universidades. Por ello, se pretende extrapolar la metodología de la mediación y la resolución cooperativa de conflictos implementada en la Universidad Complutense de Madrid, como experiencia pionera desde el 2004, que viene presentando importantes resultados, al Hospital Universitario Clínico

San Carlos, con el que existen analogías notables (Institución pública, Centro en el que trabajan profesores y alumnos que investigan, personal de administración, destinatarios del servicio altamente sensibilizados con el ejercicio de sus derechos...). Todo ello se enmarca en el hecho de que estos organismos científicos y de investigación (UCM-HCSC) están comprometidos en el desarrollo del Plan Estratégico que se refrendó al seleccionarse el CAMPUS DE MONCLOA para la EXCELENCIA INTERNACIONAL.

La apuesta por esta filosofía requiere una evaluación de la tipología de conflictos existentes en la organización y de la percepción de ellos por sus actores, a través de estudios cuantitativos y cualitativos. Así, partiendo del diagnóstico inicial, se diseñará e implementará la metodología de la mediación para la transformación de la gestión de conflictos en dicho ámbito, a través de la sensibilización, la formación y, en su caso, el diseño de un servicio de mediación. La evaluación final de los resultados en el contexto referido pretende ofrecer evidencias contrastables sobre la importancia de la implantación y difusión de la metodología de la mediación en las organizaciones sanitarias y, por ende, en aquellas instituciones que presenten estructuras similares.

Por todo ello, desde el HCSC se ha manifestado expresamente el apoyo al proyecto de investigación presentado por IMEDIA, avalando su interés sanitario y social, respaldando la pertinencia de las actuaciones propuestas y facilitando su realización. En definitiva, con este proyecto creemos posible contribuir a mejorar la percepción sobre la gestión de los conflictos que tienen lugar en el Centro y, por tanto, incidir en el bienestar de los individuos relacionados con dicha organización sanitaria.