

Es un proyecto conjunto de la Universidad Complutense y el Hospital Clínico San Carlos en el marco de los programas del Campus de Excelencia Internacional.

Dotado por el Ministerio de Ciencia e Innovación dentro del Programa I+D+i\*

Pionero en nuestro país

A realizar a lo largo de los años 2011, 2012 y 2013.

\*Proyecto ref. CSO2010/18437. BOE 21-12-2010

**IMEDIA**  
Facultad de Medicina  
Universidad Complutense  
Pabellón 1, Planta 2  
Despacho 7  
28040 Madrid

Teléfono 91 394 16 74

[www.imedia-ucm.es](http://www.imedia-ucm.es)

[adr.ucm@rect-ucm.es](mailto:adr.ucm@rect-ucm.es)

**IMEDIA**  
Instituto Complutense de  
Mediación y  
Gestión de Conflictos



INSTITUTO COMPLUTENSE DE MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

 Hospital Clínico San Carlos

 Comunidad de Madrid



Edita Hospital Clínico San Carlos  
Noviembre 2011



Hospital Clínico San Carlos

 Comunidad de Madrid



# proyecto **Aplicación de la Metodología de la Mediación a la Salud Pública**

Incidenca en la **calidad** de la Atención Sanitaria y en la **convivencia** en el contexto hospitalario



## ¿Qué es la Mediación?

La Mediación es un modo de entender la **relación entre las personas**, idónea tanto cuando se **presentan conflictos como para prevenirlos**.

Supone una gestión pacífica y cooperativa de los conflictos, a cargo de sus protagonistas y no de terceras personas.

La responsabilidad recae sobre las partes enfrentadas y si llegan a acuerdos, se comprometen a cumplirlos.

Parte de una idea de la **convivencia** basada en la **tolerancia**, el **respeto**, la **flexibilidad**, y el **entendimiento** entre los individuos.

## ¿En que consiste el Proyecto?

Tiene como objetivo aplicar los principios de la mediación al conjunto de trabajadores de determinados Servicios, con el fin de **trabajar para mejorar el ambiente laboral y las relaciones interpersonales**.

En una segunda fase, se contrastarán las diferencias con otras secciones que no hayan sido objeto de dicha intervención.

Para ello, vamos a realizar **varias acciones**:

- **Difundir** la mediación a todo el personal a través de varios cauces.
- **Detectar** las posibles situaciones conflictivas y las preocupaciones de profesionales.
- **Formar** a los responsables de colectivos en técnicas de gestión de conflictos.
- **Intervenir** a través de procesos de mediación si se presentaran conflictos.

## ¿Por qué en el Hospital Clínico San Carlos?

El proyecto se va a desarrollar en el Hospital Clínico San Carlos porque:

- Es hospital **universitario**, perteneciente a la Universidad Complutense, como el Instituto de Mediación y Gestión de conflictos.
- Es un centro público y complejo, con un **volumen de actividad** idóneo.
- En él se encuentran representados **colectivos variados** que enriquecen el estudio.
- Nos parece oportuno que un proyecto pionero se realice en el **ámbito de nuestra universidad**.
- La cúpula directiva ha acogido la idea con **entusiasmo**.
- Tenemos confianza de que el personal del centro va a **colaborar** con nosotros, que es algo que consideramos imprescindible.

# mediación

