

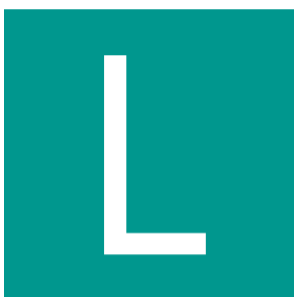
La mediación gana adeptos

Las reclamaciones sanitarias pueden resolverse en dos semanas

El coste para las partes en conflicto se reduce a entre 100 y 400 euros

La apuesta requiere un cambio de cultura que todavía es difícil

MADRID
SOLEDAD VALLE
soledad.valle@unidadeditorial.es



Los procesos judiciales son largos, dolorosos y, además, caros. Las sentencias firmes rara vez alivian. Las sesiones judiciales de demandas por supuestas malas praxis médicas están plagadas de dolor. Las secuelas de los pacientes y la validez de los profesionales sanitarios y del sistema se exponen y cuestionan de manera descarnada.

A la pregunta de si hay otra manera de resarcir ese supuesto daño sin que el proceso sea un calvario, hay una respuesta que está ganando adeptos: la mediación.

Es un fenómeno muy reciente en sanidad y, por lo tanto, faltan datos cuantitativos para medir su importancia. Sin embargo, ya hay esfuerzos que se están materializando. En los últimos meses se ha puesto en marcha la Oficina de Mediación Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, el programa de mediación firmado entre el Colegio de Médicos y el Colegio de Abogados de Madrid y el impulso que el Defensor del Pueblo ha dado para ofrecer esta vía en los juzgados de lo Contencioso de las Islas Canarias (*ver informaciones adjuntas*).

CURSOS Y JORNADAS

El otro síntoma de estos cambios se está produciendo en los programas de formación e información que se impulsan desde los colegios de médicos y asociaciones. Durante la segunda semana del mes de junio, el Colegio de Médicos de Málaga albergó las I Jornadas Andaluza de Mediación Sanitaria, en las que participó la Junta de Andalucía. Andrés Vázquez, abogado vice-

presidente de la asociación de mediación Intermedia, participó como informador de esa jornada. Vázquez afirma que los procesos de mediación que terminan en acuerdo duran dos semanas. "se trata de un sistema muy ágil y potente". En los dos últimos años, Intermedia, que actúa en toda España, ha llevado la mediación de 60 casos de reclamaciones sanitarias, "se trata de un ámbito nuevo, que está creciendo".

PROCEDIMIENTO

Jesús Lorenzo, presidente de la Asociación Española de Mediación, se refiere a este sistema diferenciando los procesos civiles y mercantiles de los contencioso-administrativos.

Los primeros están regulados en la Ley de Mediación de Asuntos Civiles y Mercantiles de julio de 2012 y el posterior real decreto de desarrollo. Según Lorenzo, acudir a este sistema es tan sencillo como solicitar un mediador a través, por ejemplo, de la página web de esta asociación. El caso que señala es el de un paciente que no está satisfecho con el re-

VENTAJAS DE UN SISTEMA POCO UTILIZADO

- ✓ Ahorra **tiempo y dinero**.
- ✓ No hay **ni vencedores ni vencidos**.
- ✓ Confidencialidad.
- ✓ Es un **traje a medida**. Son las partes las que definen el mejor acuerdo.
- ✓ Tiene una gran **versatilidad**. Se puede aplicar a casi todos los conflictos.
- ✓ Alcanza **soluciones duraderas**. La solución ha sido alcanzada por un acuerdo que satisface a las partes.
- ✓ El conflicto aparece como una **oportunidad**. Dejan de ser dos partes enfrentadas, para colaborar en la búsqueda de un interés común.
- ✓ Es un procedimiento más **flexible**.
- ✓ Permite una **reconciliación** mayor con el sistema, de modo que el paciente puede volver a confiar en su médico y éste puede admitir el error, en el caso de que existiera.
- ✓ El **lenguaje** que se utiliza es más **sencillo**, lo que facilita el entendimiento del problema y la solución alcanzada.



Fuente: Elaboración propia.

sultado de la intervención estética a la que se ha sometido y reclama al facultativo que le ha operado. Haciendo uso de esta vía, el recurrente debe cumplimentar una primera hoja de información con los datos de los hechos y la parte a la que reclama.

El mediador se pone en contacto con la otra parte

que, de manera voluntaria, puede acceder al proceso mediador o no.

La primera sesión es informativa, la siguiente o siguientes son las que Lorenzo llama constitutivas, donde se intenta ese acercamiento de posturas hasta lograr un acuerdo. Alcanzado ese punto de conformidad entre las partes, el tex-

to que lo recoge puede elevarse al notario para dotarlo de fuerza ejecutiva, con lo cual, su incumplimiento puede ser objeto de reclamación.

El proceso puede iniciarlo tanto el paciente que se considere perjudicado como el facultativo que ha sido demandado. Independientemente de si la contra-

parte acepta o no la mediación, el que ha iniciado este proceso cuenta con un aval que, a efectos judiciales, demuestra su buena fe negociadora.

Este camino tiene un coste aproximado de entre 300 y 400 euros para cada una de las partes. "Es mucho más barato que cualquier reclamación en vía judicial, donde hay que pagar abogado, perito, procurador... La mediación cuesta menos que las costas judiciales", apunta Lorenzo.

El Ministerio de Justicia tienen un registro de mediadores voluntario regulado por ley, que ha empezado a funcionar hace un año pero donde no están todos. El número total de estos profesionales, a los que se les exige tener una formación específica en esta materia (aunque no tienen que ser graduados en Derecho) está entre 5.000 y 8.000 personas, según Lorenzo.

ÁMBITO ADMINISTRATIVO

Pero este procedimiento es difícil de trasladar al ámbito sanitario público, es decir, a las reclamaciones por responsabilidad patrimonial que recibe la Administración. "Para empezar, aumentan el número de implicados, pues está la Administración, la compañía de seguros, el médico y el paciente", recuerda el experto.

Efectivamente, parece existir cierto consenso en admitir la dificultad de introducir la mediación en las reclamaciones sanitarias contra la Administración, según se puso de manifiesto en la Jornada de Sanidad y Derecho celebrada en el Hospital La Paz, de Madrid, a principios de junio, donde se abordó esta cuestión.

Gerardo Carballo Martínez, asesor del Defensor del Pueblo, señaló que "la mediación en el ámbito jurídico-público es más difícil porque, entre otras motivos, no hay una relación de igualdad entre las partes. La Administración parte de un punto de superioridad sobre el reclamante. Según Pa-

▶ pasa a la pág. 3

Murcia se adelanta con una oficina para el acuerdo

El objetivo es ahorrar tiempo, dinero y daño a la reputación. La mediación será rápida, económica y confidencial". Gonzalo Iturmendi es el abogado que ha asesorado al Servicio Murciano de Salud en la puesta en marcha de la Oficina de Mediación Sanitaria y quien actúa de mediador en estos procesos.

El proyecto fue presentado por la consejera de Sanidad, María Ángeles Palacios, a mediados del pasado marzo, y es la referencia de mediación para otras autonomías.

El nuevo modelo propicia un puente directo entre los reclamantes y la compañía aseguradora, lo que garantizará una mayor celeridad de resolución en las casi 200 reclamaciones patrimoniales que presentan al año los usuarios y que estarían incluidas en la póliza de responsabilidad civil-patrimonial suscrita por el servicio regional de salud, según informa **Pilar Laguna**.

ASEGURADORA Y PACIENTE

Es decir, en esta mediación la Consejería de Sanidad da un paso atrás, para dejar a los reclamantes y a la

compañía aseguradora de la Administración. Iturmendi destaca que con esta fórmula "se deja la estructura de la indemnización, lo que lleva a agilizar el proceso". Además, ha destacado la colaboración de la compañía aseguradora de sanidad murciana en el proyecto.

Rosario Guijarro, responsable del Servicio Jurídico del SMS, califica el nuevo servicio como "herramienta para la sostenibilidad y calidad del sistema sanitario frente a procedimientos largos, antieconómicos e inefica-



Rosario Guijarro, del SMS.

ces". Sólo entre 2005 y 2010 los intereses por el retraso supusieron a las arcas sanitarias un incremento del 22 por ciento de la indemnización, mientras que entre 2011 y 2013 no se pagó un solo euro por este concepto en los casos en que se llegó a acuerdo, a pesar de los 3,5 millones de indemnizaciones por responsabilidad.

viene de la pág. 2

loma Robles, directora general de *Mediamos Servicios Integrales de Mediación SL*, "no hay una cultura de mediación. Ésta implica un cambio que requerirá un tiempo para que, entre otras cosas, se conozca el sistema". Las ventajas son muchas, según explica la experta, pero insiste en que "falta cultura de paz".

También hay dudas de que entre los actores implicados se vea este camino de la misma forma. Abogados apuntan a que las compañías aseguradoras de la responsabilidad sanitaria de las distintas administraciones autonómicas son las primeras reacias a este tipo de acuerdos.

Sin embargo, en el Foro de La Paz se oyeron voces de abogados afirmando que "estas aseguradoras, si tienen que pagar, quieren hacerlo lo antes posible para ahorrarse los intereses, pero en muchas comunidades

"Sería necesario que las aseguradoras de la responsabilidad civil del médico incluyan la mediación entre sus prestaciones", apuntan desde el Colegio de Médicos de Madrid

autónomas no existe esa posibilidad de negociar". Según las opiniones vertidas entre los asistentes a la citada jornada, la solución sería aprobar una ley de mediación sanitaria para el ámbito público.

Por otro lado, también se apuntó que en la actualidad la labor de mediación entre el paciente y la Administración lo están haciendo las oficinas de atención al paciente de los servicios de salud. Y que, por lo tanto, cuando se judicializa un asunto es que existe un conflicto difícil de solucionar. Así, "introducir este sistema en el ámbito sanitario público supone un cambio de cultura muy difícil".

Emilio Villa Alcázar, secretario del Colegio de Médicos de Madrid, ve necesario que, además de las aseguradoras de la Administración, las que cubren la responsabilidad civil del médico incluyan entre sus prestaciones la mediación.

DIARIOMEDICO.COM

Participa en la encuesta sobre mediación que está abierta en nuestra página web.



El Icomem prepara la lista de médicos mediadores

El Colegio de Médicos y el de Abogados de Madrid han firmado un convenio de colaboración para ofrecer mediación en conflictos sanitarios donde hubiera dos mediadores: un médico y un abogado, aportado por cada colegio profesional.

De esto hace más de tres meses y, desde entonces, según explica Carlos Hernández, abogado de la asesoría jurídica del Colegio de Médicos, se han centrado en una labor de difusión del programa, "porque si no se conoce será difícil que reclamen sus servicios". Están trabajando en dos procesos, mientras elaboran un listado de médicos mediadores "similar al que tenemos de peritos judiciales".

La ley obliga a que el mediador tenga una formación específica en esta materia de un mínimo de 100 horas. "En septiembre esperamos tener en marcha un programa de formación para que los facultativos que quieran realizar estas labores puedan formarse y entrar en las listas del colegio", aclara el letrado.

La ley desarrolla de ma-



Firma del acuerdo. El convenio de colaboración para la mediación se firmó entre Sonia Gumpert, presidenta del Colegio de Abogados, y Ana Sánchez, vicepresidenta del Colegio de Médicos. Las tarifas de mediación tienen que ser abonadas por las partes implicadas y oscilan entre 75 y 100 euros por sesión de mediación y parte (ver *DM del 3-III-2014*).

nera amplia la mediación en el ámbito civil y mercantil, pero para actuar en el ámbito contencioso, el letrado aclara que están trabajando con el Colegio de Abogados en la firma de un acuerdo con el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), para que los juzga-

dos de lo Contencioso puedan proponer mediaciones asistidas por los colegios profesionales madrileños.

También tienen previsto reunirse con la Comunidad de Madrid. Pero, paso a paso, apunta el letrado Hernández.

El juez de lo contencioso puede pedir la conciliación

Es un recurso poco utilizado pero que, sin embargo, está ahí. Se trata del artículo 77 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, donde se habilita a jueces y tribunales para que "de oficio o a solicitud de parte, una vez formuladas la demanda y la contestación, puedan someter a la consideración de las partes el reconocimiento de hechos o documentos, así como la posibilidad de alcanzar un acuerdo que ponga fin a la controversia".

El texto legislativo no hace referencia explícita a la mediación, pero sí se refiere a que "el intento de

Los juzgados de las Islas Canarias y el Defensor del Paciente están impulsando los actos de conciliación en reclamaciones de responsabilidad patrimonial

conciliar no suspenderá el curso de las actuaciones [del proceso judicial], salvo que todas las partes personadas lo solicitaran, y podrá producirse en cualquier momento anterior al día en que el pleito haya sido declarado concluso para sentencia".

De llegarse a un acuerdo, "el juez o el tribunal dic-

tará auto declarando terminado el procedimiento, siempre que lo acordado no fuera manifiestamente contrario al ordenamiento jurídico ni lesivo del interés público o de terceros".

En aplicación de este artículo y con el impulso del Defensor del Pueblo, según aclaró el técnico de la institución Gerardo Carballo, en el Foro de Sanidad y Derecho celebrado en el Hospital de La Paz, de Madrid sobre esta cuestión, "estamos trabajando en un proceso de mediación en las Islas Canarias, en los juzgados de lo Contencioso en reclamaciones de responsabilidad patrimonial con la Administración".

TRIBUNA

Transforma la disputa en oportunidad

La apuesta por la mediación supone un cambio de cultura para poder ver el conflicto como una oportunidad. El camino no es fácil. El Servicio Murciano de Salud es pionero en recorrerlo.



Gonzalo Iturmendi

Abogado y mediador de conflictos en la Oficina de Mediación del SMS

Puede que un día se imponga la cordialidad y la voluntad de entendimiento entre las partes que se enfrentan en los conflictos sanitarios, transformando la disputa originaria en oportunidad para la deseada paz a la que todos aspiramos.

Quizás llegue pronto ese día en que solucionemos los conflictos de forma distinta a como hoy lo hacemos, sin necesidad de que un tercero resuelva por nosotros lo que —esencialmente— a nosotros compete. En la raíz de los conflictos sanitarios hay varios factores a considerar, incomunicación, ignorancia, desestructuración, desequilibrio entre las partes, opacidad, dignidad vital y un largo etcétera de factores que se dan cita en una sociedad postmoderna que no se centra en el ser humano, sino en el economicismo irreflexivo y deshumanizador, variables que empujan a situaciones de desigualdad y carencias de justicia y paz.

La mediación sanitaria es un método estructurado de solución de controversias, en el que dos o más partes del conflicto intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo pacífico y satisfactorio con la intervención de un mediador. ¿Por qué dejar para mañana la solución de los problemas de hoy? El reto está ahí, los métodos alternativos de solución de conflictos sanitarios pueden ser una vía apropiada para superar los factores que empobrecen la realidad sanitaria, una respuesta eficaz dentro del marco de calidad al que razonablemente aspira nuestro sistema de salud.

Cierto es que en toda mediación hay unos mínimos irrenunciables, las líneas rojas de los derechos humanos y sociales, las normas deontológicas y del principio de legalidad, límites que juegan en garantía de todos los implicados en las diversas manifestaciones de los conflictos sanitarios. Sin embargo, quienes sufren las consecuencias de estos conflictos están legitimados a instar esta vía alternativa de resolución y por ende las instituciones deben facilitar los medios necesarios para garantizar el acceso a la mediación, que aún no está suficientemente implantada. Con esta idea nació la Oficina de Mediación Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, un espacio para atender la resolución de conflictos de responsabilidad patrimonial de aquella Administración sanitaria, como instrumento de calidad que contribuye decididamente a la sostenibilidad del sistema sanitario, un sistema rápido, económico, confidencial y eficaz para atender la solución de asuntos que esperan pacientemente su tramitación en los distintos órdenes jurisdiccionales, una nueva forma proactiva de afrontar los conflictos, mediante sistemas que promueven el acuerdo amistoso fomentado por el uso de la mediación, con beneficios para todos los agentes implicados, reclamantes, médicos, personal sanitario, instituciones, aseguradores y asegurados.

Pero la mediación sanitaria no sólo busca alcanzar la mera resolución de disputas puntuales, sino que persigue una finalidad esencial aún más trascendente. Se trata de hacer realidad la justicia de calidad, basada en una fórmula de autocomposición, como instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible. Una llamada al diálogo y al entendimiento, ordenada a la paz jurídica, que concibe los tribunales de justicia como un último recurso al que acceder en caso de que no sea posible componer la situación por la mera voluntad de las partes enfrentadas porque no fueran capaces de poner fin, desde el acuerdo, a la situación de controversia. Prácticamente podemos hablar, por tanto, del carácter terapéutico de la mediación, como una herramienta de paz que propicia la cordialidad y la voluntad de entendimiento para resolver los problemas que surgen en el ámbito sanitario. Terapia de concordia necesaria —en el fondo— para el bienestar material y de espíritu, basada en el protagonismo de las partes en la solución de consenso y en el entendimiento mutuo para mantener unas buenas relaciones que sean beneficiosas para todos los individuos en conflicto.