

# MEDIACIÓN EN SALUD: DISMINUCIÓN DE LA LITIGIOSIDAD Y LA MEJORA EN LA CALIDAD DE VIDA

Este proceso se destaca entre los procedimientos más reconocidos por su efectividad para tratar la conflictividad en este sector. Participativo, no adversarial y flexible, pone a disposición de las partes un tercero neutral que las asiste en la negociación con el fin de que puedan arribar a un resultado mutuamente aceptable.

**Por Alicia Gallardo  
y Marisa Siboldi**

Mucho se ha hablado ya sobre el conflicto: que es parte de la vida y se da cotidianamente en distintos ámbitos; que presenta matices que van desde un simple intercambio de opiniones a controversias aparentemente inconciliables y hasta incluso beligerantes; que cada disciplina intenta analizarlos y clasificarlos objetivamente pero que, en definitiva, el componente subjetivo termina siendo siempre el más relevante<sup>1</sup>. Claramente es un tema

1 Caivano – Gobbi – Padilla  
“Negociación y Mediación”.  
Buenos Aires-Argentina, Editorial  
AD-HOC junio 1997

Alicia Gallardo es abogada y mediadora, directora del Centro de Métodos Colaborativos Conflictos Sector Salud (CEMECOLSA) de la Universidad ISALUD

Marisa Siboldi es abogada y mediadora. Especialista en Economía y Gestión de Salud y consultora en desarrollo sustentable.

de interés para el conjunto de la sociedad, que en períodos de crisis y cambios profundos de modelos cobra aún mayor relevancia.

Advertido su alcance y complejidad, sabemos sin embargo que no en todos los casos el conflicto es algo malo o produce consecuencias negativas, muchas veces muestra oportunidades de reflexión, de cambio y mejora. Desde esa perspectiva, es de gran importancia contar con herramientas que nos permitan decidir de qué manera elegimos gestionarlo.

La complejidad que mencionamos antes, puede acentuarse en algunos ámbitos por la propia naturaleza de los intereses y necesidades

involucrados. Tal es el caso de los conflictos que se producen en el ámbito de la salud.

Cambios de paradigmas en la relación médico paciente; la globalización de cadenas de suministro y mayor acceso a la información; un contexto de fragmentación económica y prestacional del sistema sanitario local; la incorporación de innovación tecnológica; nuevas percepciones de bienestar; marcos regulatorios poco claros; impactos ambientales y sociales que afectan la calidad de vida; nuevas enfermedades y epidemias, que se expanden en tiempo record; son sólo algunos de los elementos que disparan a diario incontables conflictos en salud.

La judicialización ha sido y es aún hoy, la vía más utilizada para la resolución de la mayoría de esos conflictos. Sin embargo, más allá de las buenas intenciones y de la preocupación de muchos jueces por mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos, lo cierto es que las soluciones que brinda el sistema judicial –por cierto válidas y ajustadas a derecho– generalmente lle-



**“LA JUDICIALIZACIÓN HA SIDO Y ES AÚN HOY, LA VÍA MÁS UTILIZADA PARA LA RESOLUCIÓN DE LA MAYORÍA DE ESOS CONFLICTOS. SIN EMBARGO, LAS SOLUCIONES QUE BRINDA EL SISTEMA JUDICIAL GENERALMENTE LLEGAN LUEGO DE LARGOS Y COSTOSOS JUICIOS, QUE NO SIEMPRE COMPLACEN A LAS PARTES Y QUE MUCHAS VECES DETERIORAN AÚN MÁS LA YA EROSIONADA RELACIÓN”**

gan luego de largos y costosos juicios, que no siempre complacen a las partes y que muchas veces deterioran aún más la ya erosionada relación.

Las decisiones judiciales garantizan el imperio de la ley, pero como ya mencionamos, a menudo no logran satisfacer los reales intereses en juego, y es entonces cuando el conflicto resurge y/o impacta en otros actores, directa o indirectamente relacionados.

Gestionar estos conflictos de forma proactiva y con herramientas adecuadas a su particular contexto, permite reducir el riesgo de impactos negativos en beneficio de ambas partes y del propio sistema. Sin menoscabar la importancia de la intervención judicial en los casos referidos, y reconociendo

que en muchas oportunidades resulta la única alternativa posible, debe destacarse la efectividad de otros instrumentos existentes. Sencillos, eficientes y menos costosos, los métodos participativos de prevención y gestión de conflictos, constituyen herramientas de trabajo colaborativo entre los involucrados, capaces de facilitar la elaboración de acuerdos duraderos, sin perjudicar la relación entre las partes.

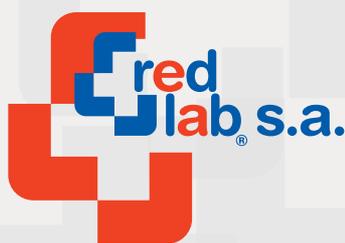
Entre los procedimientos más reconocidos por su efectividad para tratar la conflictividad en el ámbito de la salud se destaca, el proceso de mediación. Participativo, no adversarial y flexible, pone a disposición de las partes un tercero neutral que las asiste en la negociación, con el fin de que puedan

arribar a un resultado mutuamente aceptable.

### Espacio de escucha

La mediación en salud, ofrece un espacio de escucha y reconocimiento de intereses y necesidades, de gestión del conflicto a través del entendimiento, la comunicación y la negociación, permitiendo la intervención colaborativa de un tercero imparcial pero experto en el tema de fondo. Esta facilitación especializada en la dinámica y naturaleza del sector salud, mejora las probabilidades de arribar a acuerdos satisfactorios, ocasionando menores costos vinculares y económicos.

Una de las causas más frecuentes de demandas judiciales por mala praxis médica, se relaciona con



## LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS

Atención a Obras Sociales • Prepagas • PamiParticulares

EXTRACCIÓN A DOMICILIO Y URGENCIAS

CONSULTAS Y RESULTADOS DIGITALES

info@redlab.com.ar • redlab.com.ar



11-67003631

Mons. Piaggio 1898 • 4ª • Avellaneda

Extracciones de Lu. a Vi. a 7 a 10 hs. Sa. de 8 a 12 hs.

Tel.: 4222-1622 • 4222-7419

Salta 302 • Sarandí

Extracciones de Lu. a Vi. a 7:30 a 10 hs.

Tel.: 4203-1670

**ESTACIONAMIENTO GRATUITO**



problemas en la comunicación y falta de información entre las partes. Esta dificultad en el diálogo y/o entendimiento, es consecuencia de un sinnúmero de razones culturales, familiares, económicas y profesionales, pero también de miedos, prejuicios y presiones que, sumados a los motivos mencionados, impiden la escucha activa y una conversación fluida.<sup>2</sup>

En este punto, es necesario destacar que los conflictos del sector no se reducen a la relación médico paciente y/o a reclamos presenciales y/o a diferencias entre equipos médicos, prestadores y financiadores; en otras palabras, los conflictos vinculados a la salud no sólo ocurren e impactan en el seno del ámbito prestacional. La salud depende de muchos otros factores que exceden este ámbito y que requieren el abordaje y participación de otros sectores.<sup>3</sup>

Es indiscutible ya, que factores ambientales, económicos y sociales determinan la salud de las personas, al mismo tiempo que resultan evidentes los impactos sociales y económicos que producen las enfermedades y/o la ausencia de bienestar en la población; en este marco, es necesario entonces realizar esfuerzos conjuntos, propiciar el diálogo multisectorial y la cola-

**“SENCILLOS, EFICIENTES Y MENOS COSTOSOS, LOS MÉTODOS PARTICIPATIVOS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS, CONSTITUYEN HERRAMIENTAS DE TRABAJO COLABORATIVO ENTRE LOS INVOLUCRADOS, CAPACES DE FACILITAR LA ELABORACIÓN DE ACUERDOS DURADEROS, SIN PERJUDICAR LA RELACIÓN ENTRE LAS PARTES”**

boración constructiva<sup>4</sup>, así como contar con una mirada transversal, que nos permita comprender la real dimensión de los conflictos relacionados con la salud.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible<sup>5</sup>, suscripta por 193 países en el ámbito de Naciones Unidas, refleja precisamente esta vinculación, así como la necesidad de un tratamiento holístico de problemáticas en apariencia inconexas y esta interpretación ha sido recogida por la propia Organización Mundial de la Salud<sup>5</sup>.

En concordancia con esta visión estratégica consolidada en el escenario internacional, la mediación en salud, como metodología y proceso colaborativo liderado por especialistas, ofrece esencialmente una mirada integradora y sistémica que facilita el diálogo pacífico, la generación de opciones innovadoras y el mejoramiento en la calidad de vida de las personas.

Contar con un profesional o un equipo profesional especializado,

con herramientas comunicacionales y de negociación adecuadas para el sector, permite entender la dinámica de conflictos de la organización, facilita la comunicación entre las partes y contribuye al logro de mejores resultados para todos los involucrados.

La mediación, entonces, no sólo es una herramienta útil para la resolución de conflictos mediante la búsqueda de intereses comunes y acuerdos satisfactorios y duraderos; sino que, además, es un instrumento capaz de crear una dinámica relacional no confrontativa en las organizaciones y desarrollar una cultura del respeto y cooperación entre estas, las personas y la sociedad, en beneficio del Sistema de Salud en su conjunto.

El acceso universal a la salud es uno de los desafíos que han planteado los países para el 2030, conscientes de la complejidad y la correspondencia de este objetivo con otros factores igualmente importantes como el hambre, la pobreza, el trabajo, la educación y la protección del ambiente, por mencionar algunos; las prioridades son difíciles de establecer, pero sin dudas requieren de un contexto que promueva sociedades pacífica, justas e inclusivas en el que las organizaciones de la sociedad civil, empresas y gobiernos trabajen de manera coordinada y colaborativa.

La mediación en salud entonces, ofrece una alternativa invaluable para el sistema de salud y la sociedad en general, aportando instancias de negociación y diálogo constructivo en un contexto global que definitivamente requiere de ellos. 

2 Gallardo Alicia – Siboldi Marisa. “Métodos Participativos de Prevención y Gestión de Conflictos” Tratado de Responsabilidad Profesional de los Médicos. Buenos Aires. Argentina. La Ley. Ed. 2014. .

3 Tobar Federico. “Políticas de Salud: Conceptos y Herramientas” Tratado de Responsabilidad Profesional de los Médicos. Buenos Aires. Argentina. La Ley. ed.2014

4 Plan de Acción Mundial a favor de una vida saludable y bienestar para todos. OMS 2018. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

5 Plan de Acción Mundial ob.cit.