



PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE USUARIOS Y PROFESIONALES PARA SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) DEL SESCAM

MISIÓN

Definición del proceso de intervención de los SIAUS en la prevención y resolución de conflictos originados por la relación entre los usuarios y profesionales del SESCAM.

OBJETIVO

Garantizar la normalización de la comunicación/interacción entre trabajadores y usuarios del Servicio de Salud mediante la prevención de conductas o actos agresivos y la intermediación entre ambos en los supuestos en que estos se produzcan para minimizar al máximo los tiempos de respuesta, sus consecuencias y la reiteración en el futuro de conductas similares.

COMPOSICIÓN

Para la gestión del procedimiento de intermediación en la resolución de conflictos descrita se constituirá un equipo de profesionales dirigido por un coordinador, designado de mutuo acuerdo entre la Dirección Gerencia y la Junta de Personal del Centro y un máximo de tres representantes de:

- El Servicio de Información y Atención al Usuario
- Un representante de la Dirección Gerencia de Centro
- Un representante del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

SISTEMA DE FUNCIONAMIENTO

El procedimiento de mediación es utilizado habitualmente por los Servicios de Información y Atención al Usuario en la resolución permanente de conflictos o disfunciones entre los usuarios y los servicios de salud.

La organización y normas, los sistemas de acceso o la actuación de los profesionales origina de continuo, que un número determinado de usuarios se sientan insatisfechos o indebidamente tratados por el sistema sanitario.

El **Manual para la Información y Atención al Usuario en el SESCAM** es una herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones de los profesionales para lograr una comunicación eficaz con el usuario tanto en situaciones cotidianas *de trámite*, como en situaciones difíciles en las que una incorrecta gestión de esta comunicación puede desembocar en actuaciones conflictivas o actos agresivos.

1. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de mediación recogido en este protocolo se iniciará a instancia de alguna de las partes: usuario o profesional afectado, pudiendo iniciarse también de oficio a instancia del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales o bien del Servicio de Información y Atención al Usuario o de la Gerencia del centro cuando se observen situaciones conflictivas en las

relaciones entre profesionales y usuarios del Sistema Sanitario que, por su trascendencia o especial interés, requieran de la intervención del Equipo de mediación.

El procedimiento de intermediación podrá solicitarse independientemente de la presentación por el usuario de una queja o reclamación sobre el servicio o el profesional correspondiente, no así en el caso de mediar denuncia judicial o recurso contencioso, cuya competencia excede del ámbito de actuación de este procedimiento mediador.

2. TIPIFICACIÓN DEL CONFLICTO

Debido al importante número de actos e intervenciones que cotidianamente se producen en el Servicio de Salud y las especiales características de éstos, con un fuerte componente de atención personal directa, pueden producirse innumerables situaciones de conflicto, en sentido amplio, entre usuarios y profesionales del SESCAM. Obviamente no todas o cualquiera de estas situaciones en las que se produce *malestar* o *disconformidad* son susceptibles de ser tratadas en un procedimiento de mediación.

Como norma general para que se lleve a cabo un procedimiento de negociación será necesario:

- Contar con el reconocimiento y consentimiento expreso o tácito de los implicados. En el supuesto de que se inicie de oficio se comunicará y pedirá consentimiento a los mismos, y deberá contarse al menos con el consentimiento del usuario implicado.
- Que el origen o las consecuencias del conflicto tengan suficiente entidad y relevancia para la organización y/o para los implicados.
- Que no se haya iniciado un procedimiento de reclamación patrimonial o contencioso, o se observen en los hechos estudiados indicios de delito.
- Con carácter general no se utilizará un procedimiento de mediación cuando se produce disconformidad con citaciones, demora en la asistencia o aquellos aspectos asistenciales expresamente regulados por la normativa vigente. Se recurrirá a este procedimiento en aquellos supuestos en los que la regulación permite un cierto margen de discrecionalidad o interpretación.

3. DESARROLLO

a. Fase de instrucción:

- La recogida de la información necesaria para el proceso de intermediación se llevará a cabo por parte del representante del SIAU en el caso de los usuarios y del Servicio de Prevención respecto de la información sobre servicios y/o profesionales. Para ello se dispondrá por parte de la Organización y trabajadores de los medios y recursos necesarios, para realizar dicha labor. En la fase de instrucción, si se considera necesario podrá citarse o dar trámite de audiencia a los interesados.

Tras haber recopilado la información necesaria el equipo de intermediación se reunirá para su estudio, análisis y valoración.

b. Fase de Acuerdo

- Finalizada la fase de instrucción el equipo establecerá la estrategia a desarrollar para la resolución o la gestión del conflicto entre las partes y comunicará la decisión adoptada a ambas, bien directamente o por escrito.

En el supuesto de que se propongan medidas de corrección o resolución que afectan a unidades o profesionales no implicados directamente en la instrucción se les comunicarán igualmente las decisiones adoptadas.

4. FINALIZACIÓN

- El resultado de la mediación se recogerá en un acta que se remitirá a la Dirección del centro.
- En Aquellos casos en los las posiciones sean irreconciliables y/o no se produzca aceptación de lo acordado por alguna de las partes podrá iniciarse un procedimiento de queja /reclamación por parte del usuario (en el supuesto de que ésta no hubiese sido presentada con antelación) y/o en su caso una reclamación vía judicial.
 - En el caso de la no aceptación o por parte del profesional o el servicio afectado de las medidas acordadas, el Director/Gerente en el ámbito de sus competencias, determinará las medidas organizativas a adoptar.

La iniciación a instancia del usuario de un procedimiento de mediación paraliza, si la hubiese, la tramitación de la queja/reclamación presentada.

- En el caso de mediación favorable la contestación de ésta cerraría el expediente de queja reclamación iniciado, en el caso de mediación parcialmente favorable o desfavorable se ofrecerá al usuario (en el escrito de comunicación) la posibilidad de continuar con la tramitación de su queja/reclamación.

Trascurridos 30 días desde la comunicación de este último caso, sin respuesta del interesado se considerara cerrado el expediente de tramitación de la queja/ reclamación.
