

I Congreso Nacional de Mediación Empresarial

MESA REDONDA: “Experiencias en mediación empresarial”

PONENTE: GLORIA NOVEL I MARTI

Diseño de un proyecto de mediación en las empresas del sector público sanitario

La mediación sanitaria entendida como un subproducto de la mediación empresarial dado que los centros asistenciales son empresas con todos sus componentes organizacionales y estructurales, es un campo de actuación ciertamente desconocido en nuestro país.

Existen ciertas diferencias entre las empresas en general y las del sector salud. Y la diferencia la marca el hecho de los servicios específicos que estas empresas “venden”. Y también por la idiosincrasia de los profesionales que en ellas trabajan así como por la alta implicación emocional que supone trabajar en este campo.

Las organizaciones sanitarias públicas son en efecto, empresas complejas, con interdependencias jerárquicas, sujetas a vaivenes políticos, con conflictos de ciertas características típicas, con itinerarios de los conflictos muy particulares y con un modo de gestión y resolución de los mismos ausente de contenido mediador.

En esta conferencia se presentará el diseño de un proyecto de mediación sanitaria que se está desarrollando en Barcelona, y que surgió como respuesta a la conflictiva detectada en estas organizaciones y la dificultad que éstas tienen en afrontarlo de una manera efectiva.

Los ejes básicos sobre los que pivota este proyecto son la formación de mediadores especialistas en el campo sanitario, conseguir los socios y alianzas necesarias para este proyecto desde su etapa inicial de despegue de los servicios, dinamizar las instituciones sanitarias, difundir la cultura de la mediación para conseguir que las organizaciones sanitarias sean espacios de diálogo permanente y finalmente y como producto final esperado, la creación de servicios de gestión de conflictos y mediación en el sistema sanitario público.

Este podría ser visto como un proyecto empresarial como cualquier otro. Sin embargo, el hecho de que no haya ninguna otra experiencia previa en nuestro país y pocas en el extranjero, lo hacen distintivo. En realidad esta conferencia tratará de presentar un Plan estratégico y de acción para crear un servicio pionero con sistemas organizativos creativos, de bajo coste pero de alto impacto.