

Medios alternativos para la resolución de los conflictos entre usuarios y prestadores de los servicios de salud

La actividad, que contó con el auspicio de la Sociedad Iberoamericana de Derecho Médico y con el apoyo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de México, fue organizada por la Comisión de Legislación Sanitaria y Derecho Médico del SMU.

En el acto de apertura del Seminario-Taller se encontraban presentes el Dr. Milton Cairoli, presidente de la Suprema Corte de Justicia; el Dr. Juan Carlos Macedo, presidente del Sindicato Médico del Uruguay; el Dr. Hugo Rodríguez, vicepresidente del SMU; el Dr. Alejandro Gherardi, consultor en Uruguay de OPS/OMS; el Lic. Agustín Ramírez Ramírez, representante de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de México, y otras autoridades.

Los trabajos

El trabajo se desarrolló en dos sesiones plenarios y en tres talleres simultáneos que analizaron las siguientes propuestas:

- Ventajas y desventajas de los medios alternativos para la resolución de los conflictos entre usuarios y prestadoras de servicios de salud.
- Características de un modelo alternativo adecuado a la realidad cultural y jurídica del Uruguay.

Los talleres tuvieron una integración multidisciplinaria y tuvieron la siguiente constitución:

Taller N° 1:

Presidente: Dra. Beatriz Venturini (Facultad de Derecho. Universidad de la República).

Relatora: Sra. Eloisa Barreda (Asociación de Usuarios de Servicios de Salud).

Integrantes: Luis Heuhs, Alba Billotto, Carlos Antúnez, Marta Aghazarian, Adela Montiel, Magali Escandell, Graciela Beraza, Walkira Cota,

Un acontecimiento de extraordinaria importancia tuvo lugar en el Sindicato Médico del Uruguay el pasado 4 de mayo. Ese día, un grupo muy importantes de especialistas y jefes de distintos ámbitos vinculados a la salud y la Justicia, se reunieron para analizar los posibles métodos alternativos a la resolución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud.



La mesa del Seminario: Dra. Cristina Hernández, Dr. Rodolfo Panizza, Dra. Carmen Curbelo, Lic. Agustín Ramírez Ramírez, Dr. Hugo Rodríguez

Alicia Ramagli, Jorge Emery, Gloria Barreda.

Taller N° 2:

Presidenta: Dra. Margarita Machado (Asociación de Usuarios de Servicios de Salud).

Relator: Dr. Alberto Piñeyro (Sindicato Médico del Uruguay).

Integrantes: Nova Rodríguez, María Cristina Allende, Daniel Nárez Lattuada, Víctor Vila, Mario Reibakas, María de los Ángeles Muñoz, Rossana Morales, Lilia Fontenla, María Levratto, Ma. Cristina Cedrez, Arturo Caumont.

Taller N° 3:

Presidente: Dra. María Cristina Hernández (Representante de la Suprema Corte de Justicia).

Relator: Dr. Fernando Nin Rial (Colegio de Abogados del Uruguay).

Integrantes: Dilney Álvarez, Agustín Ramírez, Nicolás Cendoya, Cristina Acosta, Ricardo Ipharraguerre, Fernando Nin, Iris Rodríguez, Dora Szafir, Roberto Gatti, Hugo Rodríguez, Justo Luis Pastorino, Roberto Puig, Ma. Cristina Rivero.

El Lic. Agustín Ramírez Ramírez (Comisión Nacional de Arbitraje Médico. México) partici-

pó en forma itinerante de los tres grupos-taller.

Los presidentes y relatores de cada Taller presentaron sus conclusiones en una sesión plenaria, donde se acordó elaborar esta versión consolidada de las conclusiones, que tuvieron a su cargo el Esc. Julio Lorente y el Dr. Hugo Rodríguez, y que se presenta previa vista a los presidentes y relatores de los talleres.

Las conclusiones

1. Sobre las ventajas y desventajas de los medios alternativos para la resolución de los conflictos entre usuarios y prestadoras de servicios de salud.

Es importante destacar que existió unanimidad de los participantes en destacar las ventajas y conveniencia de profundizar en los métodos alternativos para solucionar los conflictos en el ámbito de la salud, en los cuales las partes autocompongan una solución, sin imposiciones de terceros ajenos al vínculo que dio origen al conflicto.

Asimismo, se sostuvo que el Seminario-Taller constituyó un hito en la historia de la evolución de la responsabilidad médica en Uruguay, al tomar conciencia del problema, analizarlo y buscar soluciones alternativas en los que se recorran caminos complementarios al proceso judicial, único existente al momento actual.

Se destacó en los talleres las ventajas de esta opción, que aporta una mayor satisfacción en el resultado que se logra, al ser éste el fruto de la búsqueda y elaboración de una solución con la participación de los propios involucrados.

A su vez se mitigan los perjuicios, inconvenientes y el sufrimiento emocional que provoca a ambas partes, la concurrencia a las instancias judiciales.

Algunos resaltaron la necesidad de profundizar y dar a conocer estos sistemas alternativos, fomentando el acercamiento de las partes; favoreciendo la relación médico-paciente; la cali-

dad de los servicios; el flujo de información; la educación en favor del acuerdo; el reforzar la confianza en el sistema de salud.

Como desventajas del sistema, algunos señalaron la ausencia de normas que impongan la obligación de la negociación previa, y en segundo lugar, la no aplicación en la vía de los hechos, de las sanciones procesales previstas, para quienes no concurren a las instancias de mediación.

2. Sobre las características de un modelo alternativo adecuado a la realidad cultural y jurídica del Uruguay.

Respecto a este segundo tema, se es consciente de la imposibilidad de elaborar en una jornada de esta naturaleza un diseño de modelo, para lo cual es necesario armar una estructura, analizar la integración de los órganos de mediación, su designación y financiamiento. No obstante se aportaron ideas generales que posibilitarían dar marco al diseño que se propone:

a. Se considera necesario propender en una primera etapa, a nivel de las instituciones públicas o privadas, a la existencia de una estructura específica y especializada de negociación entre usuarios e instituciones que procuren evitar conflictos.

b. Se estimó por la mayoría en uno de los talleres que la mediación debería ser obligatoria previa al juicio. Sobre este punto el Taller no tenía conocimiento de antecedentes en el derecho comparado, aunque recogió la experiencia que existe en materia laboral, donde se impone la obligación de una conciliación previa en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, antes de recurrir a las instancias judiciales.

c. La mediación debería realizarse por una Junta interdisciplinaria integrada por profesionales de la salud y del derecho y representantes de los usuarios, los que deberán tener necesariamente conocimientos en mediación. Esta Junta deberá contar con los asesoramientos necesarios, incluso en materia psicológica, como se

recoge de la experiencia mexicana.

d. Para algunos, un elemento que aportaría solución a muchos problemas, sería la colegiación legal de las profesiones. De esta forma se regularía el ejercicio de las profesiones, las sanciones, etcétera. Debe mencionarse que tal posibilidad fue señalada con énfasis en la sesión Plenaria por el Representante en Uruguay de la OPS/OMS.

e. Se considera necesaria la difusión de los Centros de Mediación del Poder Judicial y que en el futuro se traten de crear centros similares en el sector privado. Algunos sostuvieron la necesidad de revisar el sistema de funcionamiento de estos Centros de Mediación, evitando que la gestión quede librada a la voluntad del citado, quien con su negativa a concurrir, impide la mediación.


f. Se destacó la necesidad de la formación y capacitación de los recursos humanos en general y los mediadores en particular, que deben responder a diseños curriculares de técnicas multidisciplinarias preparados en centros de capacitación especializados.

g. Se considera relevante no duplicar estructuras ni funciones, marcando claramente la línea demarcatoria entre la actividad de mediación y la jurisdiccional.

h. Se sostiene que los usuarios de servicios médicos son partícipes naturales de este tipo de emprendimientos.

i. Se destaca la importancia de mejorar la relación médico usuario con procedimientos de difusión, tales como talleres y boletines.

j. La garantía de independencia de los mediadores deberá estar dada por la naturaleza no sectorial de los ámbitos.

k. Se considera imprescindible la necesidad de la educación en el sentido propuesto, donde la Universidad está naturalmente convocada a cubrir científicamente este espacio. 

Montevideo, 4 de mayo de 2001

AVISO