

RESUMEN

Centro de Mediación Tercer Lado en el Hospital Público Materno Infantil

Introducción:

En el marco de la Ley Provincial de Mediación de la provincia de Salta y en consonancia con la tendencia a nivel mundial, el 5 de diciembre de 2012 se creó el Centro Comunitario de Mediación **Tercer Lado** en el Hospital Público Materno Infantil (HPMI), a través de un convenio de colaboración entre el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Salud Pública. Constituyó una experiencia inédita, pues fue el primer Centro de Mediación en el ámbito de la Salud Pública del país. Nació por iniciativa de un grupo de mediadoras que se desempeñaban en sus respectivas profesiones en el HPMI, conscientes de la necesidad de difundir y aplicar en la comunidad hospitalaria nuevas modalidades para el abordaje constructivo de los conflictos y desafíos surgidos del diario desempeño.

Objetivo:

Instaurar el Paradigma del Consenso en el ámbito de la Salud Pública a través de actividades de mediación, facilitación, asesoramiento y capacitación en métodos colaborativos para el manejo de conflictos y temáticas afines destinadas a propiciar las relaciones y los ambientes saludables.

Población destinataria:

Personales del HPMI, pacientes y/o familiares que lo requieran.

Resultados

Luego de tres años de trabajo se realizaron mediaciones y capacitaciones destinadas al personal del hospital y familiares de pacientes, otras instituciones de la ciudad de Salta y personas que por demanda espontánea solicitaron mediaciones a través del Ministerio de Justicia o directamente en nuestro centro de mediación.

Se dictaron talleres sobre **Relaciones humanas y comunicación efectiva** para enfermería adultos (3 encuentros), **Comunicación no violenta** para todo el personal del hospital (3 encuentros), **Abordaje Constructivo del Conflicto** para la Unidad de Obstetricia (4 encuentros). Además se realizó capacitación en **Comunicación Colaborativa** (¿?) para la Unidad de Gestión de Pacientes del HPMI (5 encuentros) y para el *Área Bioquímica de la Dirección General de Primer Nivel de Atención* (2 encuentros).

Asimismo se evacuaron consultas de personal y jefes de sectores de la institución ante situaciones conflictivas propias, de compañeros y/o personal a cargo. También se recibieron consultas de personal de salud externo a nuestra institución.

Conclusiones.

Luego del trabajo sustentado principalmente en el entusiasmo y el convencimiento de las ventajas del paradigma del consenso, se produjo un incremento paulatino de las actividades del centro de mediación del HPMI, llevando a cabo actividades institucionales y mediaciones comunitarias. Tercer Lado constituye actualmente para el HPMI una herramienta de gran utilidad para la resolución de conflictos internos y contribuye mediante diferentes actividades con el cambio cultural hacia métodos más saludables de comunicación.