

## **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA MEDIACIÓN ESTABLECIDAS POR LA OFICINA DE MEDIACIÓN SANITARIA**

### **1.- Principios y valores fundamentales para la práctica del mediador**

*1.- Voluntariedad y Libertad.* La mediación es un proceso voluntario y colaborativo de resolución de conflictos. En dicho proceso, las partes en conflicto acuden de forma voluntaria y consciente aceptando al mediador, el desarrollo del proceso y los acuerdos alcanzados. Serán las partes quienes tomen las decisiones de forma libre, llegando a la solución satisfactoria para ella, sin imposición de ninguna otra parte o de tercero.

*2.- Carácter personalísimo.* Como criterio general, las partes y el mediador asistirán personalmente a las diferentes sesiones que se lleven a cabo durante el proceso de mediación, no obstante será posible la representación por parte de terceros.

*3. Imparcialidad y Equidad.* El mediador será imparcial. Ello implica que prestará la ayuda a ambas partes en la resolución del conflicto y al proceso de toma de decisiones, dirigiendo las sesiones de mediación sin tomar partido por ninguna de las partes.

*4. Neutralidad.* Durante el proceso de mediación, el mediador respetará las posiciones de las partes, así como las soluciones que ellas planteen sin imponer criterios propios en la toma de decisiones. El mediador no tendrá relación con las partes, el asunto en mediación, o el resultado, que comprometa o ponga en duda los principios de la mediación.

*5.-Confidencialidad.* El mediador tiene el derecho y el deber de guardar confidencialidad de todos los hechos y noticias que conozca por razón de su actuación profesional en el proceso de mediación. La confidencialidad alcanza a toda la información obtenida en el proceso y a la información relativa al proceso mismo. El deber de confidencialidad exige del mediador:

- La no revelación de hechos, datos, contenido de las sesiones, que haya obtenido por razón del ejercicio de la mediación, así como los posibles acuerdos que se alcancen durante el proceso. Dicha obligación subsistirá incluso tras el cese de sus servicios.

- Exigir el deber de confidencialidad a cualquier persona que participe o colabore con él profesionalmente.

- El deber de informar a las partes que no podrán proponerlo como testigo o perito en procedimiento judicial. En el caso en el que la mediación se haya recomendado u ordenado por un magistrado o autoridad competente, la responsabilidad de informar si se ha alcanzado un acuerdo, y el contenido del mismo, reside en las partes o sus letrados, no

en el mediador.

- La necesidad de obtención del consentimiento previo y explícito de las partes en el supuesto de grabación de las sesiones de mediación.

- La necesidad de obtener la autorización previa y explícita de las partes para la presencia de terceras personas durante el desarrollo del proceso. En caso de intervención de terceros a éstos les será de aplicación el presente código deontológico.

- El mediador queda exento de la obligación de confidencialidad por la presencia de un interés superior como en los siguientes casos:

- Cuando conlleve una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.

- En aquellos casos contemplados por la ley, como es el caso de la obligación de denunciar determinadas situaciones que constituyan a su entender posible delito.

- Información de mediación se puede utilizar con fines estadísticos, de formación y de investigación, si las partes así lo autorizan, y sin revelación de datos personales.

6.- *Flexibilidad.* El mediador dirigirá las sesiones de mediación de forma flexible, atendiendo a las necesidades particulares del caso a resolver.

7.- *Inmediatez y Celeridad.* El mediador programará de manera rápida la mediación, o informará a las partes de la imposibilidad de atenderles de manera inmediata. El mediador desarrollará el proceso en aras que las partes resuelvan el conflicto planteado en el menor tiempo posible.

8.- *Buena Fe.* Tanto el mediador como las partes que se someten a este procedimiento, deben actuar conforme a las exigencias de buena fe, principio general que impone el deber de obrar correctamente, con honradez y la diligencia debida tendente a conseguir el objetivo de alcanzar una solución al conflicto planteado.

9.- *Independencia.* El mediador mantendrá la independencia durante el desarrollo del procedimiento y no permitirá influencia o presión de ninguna de las partes o de terceros.

10.- *Conflicto de interés.* El mediador se abstendrá de intervenir cuando concurra conflicto de interés con cualquiera de las partes, o en relación con el asunto de la mediación. Se presupone conflicto de interés si se puede generar duda de la actuación del mediador en relación con el asunto, o si se da la existencia de relación personal o profesional con alguna de las partes que pudiera afectar al proceso de mediación, así como la existencia de lucro o provecho económico o de otro tipo para el mediador, de forma directa o indirecta, más allá de los honorarios derivados únicamente de su actuación como mediador.

11.- *Transparencia*. El mediador debe informar a las partes sobre los términos del proceso de mediación así como su desarrollo y consecuencias de los acuerdos alcanzados

12.- *Equilibrio e Igualdad entre las partes*. El mediador promoverá el equilibrio y el principio de igualdad de oportunidades en la participación de las partes en la mediación.

## **CONTENIDO RELATIVO A LAS PARTES Y AL PROCESO**

### **I Principios fundamentales para la práctica de la mediación**

1.- La mediación es una actividad con responsabilidades y deberes éticos. Quienes emprenden la práctica de la mediación como actividad profesional deben tener en cuenta el derecho a la autodeterminación de las partes que se encuentran en conflicto.

2.- Tanto el mediador como las partes deben actuar conforme a la buena fe.

3.- La misión del mediador será ayudar y facilitar a las partes en conflicto a la obtención por sí mismas de un acuerdo satisfactorio para ambas. El mediador, en su actuación, debe estar sujeto a unas directrices encaminadas a garantizar su integridad, profesionalidad, neutralidad e imparcialidad respecto a las partes.

### **II Responsabilidades y obligaciones del mediador respecto a las partes**

1.- La elección del mediador presupone una relación de confianza personalísima, solamente transferible por un motivo justo y con el consentimiento expreso de los mediados. El compromiso adquirido, desde el encargo de mediación, hacia las partes, implica que los mediadores tengan una importante responsabilidad con respecto a ellas, siempre entendido desde la libre voluntad del mediador de aceptar la mediación.

2.- La aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad profesional.

3.- Los mediadores informarán debidamente a las partes de los gastos de la mediación antes de empezar. En ningún caso los honorarios quedarán condicionados al resultado del proceso.

4.- En las entrevistas preliminares, el mediador debe explicar el desarrollo del proceso y de sus diversas fases, y el alcance y las consecuencias del procedimiento a fin de obtener el consentimiento informado de las mismas.

5.- El mediador utilizará la prudencia y la veracidad, absteniéndose de promesas y garantías con respecto a los resultados.

6.- Es responsabilidad del mediador asistir a las partes para que alcancen un acuerdo siendo el conductor del diálogo.

7.- El mediador podrá entrevistarse separadamente con cada parte cuando este lo valore oportuno.

8.- En ningún momento el mediador debe ejercer coacción sobre las partes para que se llegue a algún acuerdo y no tomará decisiones en su nombre. En ningún caso el mediador debe forzar a las partes a aceptar un acuerdo o a tomar decisiones.

9.-El mediador velará para que los acuerdos alcanzados en la mediación se realicen de forma voluntaria por las partes en conflicto.

### **III. Responsabilidades y obligaciones del mediador respecto al proceso de mediación.**

1.- El mediador es el garante del desarrollo del proceso y ello conlleva responsabilidades específicas derivadas de las obligaciones que le vinculan en su actuación.

2.- El mediador velará para que las partes en el proceso no utilicen la coacción, el insulto, la presión o se encuentren incapacitados para la toma de decisiones.

3.- Siendo la mediación un proceso participativo, el mediador debe procurar que las partes en conflicto se integren en igualdad al proceso.

4.- La información que recibe un mediador durante las sesiones conjuntas o privadas es confidencial. La información que una parte revele al mediador en una sesión privada no podrá ser compartida con la otra parte si no existe expreso consentimiento de la primera. El mediador velará por la confidencialidad de los procedimientos, incluso en lo concerniente al cuidado tomado por el equipo técnico en el manejo y archivo de los datos.

5.- El mediador está obligado a guardar secreto profesional sobre los temas en los que intervenga. De igual forma el mediador no podrá utilizar en beneficio propio o en el de terceros, la información que pudiera obtener en el procedimiento de mediación en el que intervenga.

6.-El mediador se abstendrá de mediar cuando pudiera tener un interés directo o indirecto en el proceso o cuando existiere vínculo de amistad o parentesco con alguna de las partes.

7.- El mediador velará por la calidad del acuerdo. Ello implica que este sea consensuado e informado y que las partes estén lo suficientemente asesoradas.

8.-Cuando las diferencias entre las partes se manifiesten como insalvables, el mediador deberá considerar la posibilidad de finalizar el proceso de

mediación e informar a las partes.

9.- El procedimiento de mediación derivada de juzgado concluye con el acta final. En el caso de acuerdo, el documento puede reflejar los acuerdos, o puede simplemente decir que se ha llegado a acuerdo y que este va anexo al acta final, dependiendo de la voluntad de las partes. El acta final debe respetar el principio de confidencialidad y no divulgar nada sin el expreso consentimiento de las partes.

10.- Los acuerdos han de ser los deseados por las partes, sin ser ilegales.

#### **IV. Responsabilidades y obligaciones de la Oficina de Mediación Sanitaria**

Para garantizar un adecuado proceso de mediación, se recomienda a las instituciones de mediación:

1.- Destinar recursos a responder de manera rápida y a mantener el apoyo al proceso de mediación, incluso mediante el despliegue de personal de manera continua, a medio y largo plazo.

2.- Seleccionar a un mediador competente con la experiencia, las aptitudes, los conocimientos y la sensibilidad cultural necesarios para la situación de conflicto concreta. El mediador debe considerarse objetivo, imparcial, ser una persona íntegra y aceptable para los mediados. En este sentido, es oportuno que las instituciones de mediación establezcan un sistema de acreditación propio para salvaguardar la garantía de calidad de sus mediadores.

3.- Apoyar al mediador con un equipo de refuerzo integrado por especialistas, en particular expertos en el diseño de procesos de mediación y asesores jurídicos, así como con apoyo logístico, administrativo y de seguridad.

4.- Realizar evaluaciones internas con periodicidad con el fin de introducir, si fuera necesario, ajustes en la gestión del centro y en las estrategias de mediación.

5.- Proporcionar o promover preparación, orientación y capacitación adecuadas a los mediadores y sus equipos. Un mediador debe asistir a programas y actividades para mejorar los conocimientos y habilidades relacionadas con la mediación.

6.- Considerar la dimensión de género y diversidad en sus equipos y en los servicios que ofrece.

7.- El mediador deberá estar preparado suficientemente para atender situaciones donde los sujetos puedan implicar desequilibrios de poder (menores, discapacitados, mayores dependientes, etc.). La institución debe garantizar espacios adecuados, la igualdad de oportunidades y no discriminación, accesibilidad y que cuente con el asesoramiento adecuado.