

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Sanidad y Política Social

Servicio Murciano de Salud

15087 Resolución del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud por la que se publica el acuerdo del Consejo de Administración sobre creación de la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud y aprobación de las directrices que han de regir el procedimiento y el Código de Buenas Prácticas de la Mediación.

Por Acuerdo del Consejo de Administración del Servicio Murciano de Salud, adoptado en su sesión del día 10 de diciembre de 2013, se aprobó la creación de la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud, se aprobaron las directrices que han de regir el procedimiento de mediación de la Oficina de Mediación en el Servicio Murciano de Salud, cuyo contenido se adjunta como Anexo I, y se aprobó el Código de Buenas Prácticas de la Mediación establecidas por la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud, cuyo contenido se adjunta como Anexo II.

A la vista de lo anteriormente expuesto, y en ejercicio de las funciones conferidas en el artículo 8 apartado 1 b) del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre, de estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud,

Resuelvo

Publicar en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, el Acuerdo del Consejo de Administración del Servicio Murciano de Salud, de fecha 10 de diciembre de 2013, sobre creación de la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud y aprobación de las directrices que han de regir el procedimiento y el Código de Buenas Prácticas de la Mediación, y que se inserta como Anexo a esta Resolución.

Murcia, 14 de noviembre de 2014.—El Director Gerente del Servicio Murciano de Salud, Manuel Ángel Moreno Valero.

Anexo

“Acuerdo del Consejo de Administración del Servicio Murciano de Salud, de fecha 10 de diciembre de 2013, sobre creación de la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud y aprobación de las directrices que han de regir el procedimiento y el Código de Buenas Prácticas de la Mediación

El Servicio Murciano de Salud es consciente de que la contratación de un seguro es un sistema socialmente beneficioso para transferir financieramente el riesgo de responsabilidad civil patrimonial que pueda imputarse a consecuencia de su actividad y la de su personal. Motivos de presupuesto hacen ventajoso sustituir un riesgo incierto –el pago de una indemnización– por una cuantía previsible –la prima–; ello unido a la existencia de un procedimiento administrativo de reclamación de responsabilidad, del aumento del ejercicio de

estas acciones por parte de los usuarios, así como de la necesaria especialización en materia de gestión de estas reclamaciones, hace recomendable la opción de solución de conflictos entre los usuarios del Servicio Murciano de Salud y la entidad aseguradora de responsabilidad civil patrimonial mediante la mediación.

El orden contencioso-administrativo es el competente en las reclamaciones que se dirijan conjuntamente contra la Administración Pública y su compañía aseguradora. No obstante, la reforma del año 2003 dejó abierta la posibilidad de ejercer la acción directa, prevista por el Art. 76 de la Ley de Contrato de Seguro, exclusivamente contra la compañía aseguradora de la Administración Pública, ante la jurisdicción civil.

La acción directa del perjudicado contra la compañía aseguradora de responsabilidad civil de la Administración Pública es viable y se perfila como una opción eficiente. Así, el perjudicado puede acudir directamente contra el asegurador y cobrar la indemnización con mayor rapidez, reduce el riesgo de costas –el reclamante sólo se dirige contra un único demandado–, abarata los elevados costes de gestión de la tramitación de un procedimiento administrativo, disminuye el riesgo del fomento de los procedimientos penales contra el personal del Servicio Murciano de Salud por la mera expectativa de conseguir una indemnización en aquella vía jurisdiccional y el perjudicado puede conseguir una solución a su pretensión con mayor rapidez. Potenciar el uso de mediación como solución de conflictos entre los usuarios del Servicio Murciano de Salud y su entidad aseguradora de la responsabilidad civil patrimonial, cuando el usuario reclamante ejerce la acción directa, conlleva que el sistema resulte menos gravoso para las víctimas de un daño derivado del servicio público, permitiendo la optimización de la solución de estos conflictos para todas las partes implicadas.

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE de 7 de Julio de 2012), fue promulgada con la intención de dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura con una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, de los que se ha de desligar con claridad, disposición que es de aplicación a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.

Por lo expuesto, el Servicio Murciano de Salud ha decidido crear una oficina de mediación denominada "Oficina de Mediación Sanitaria", como una Unidad operativa integrada dentro del Servicio Jurídico del Servicio Murciano de Salud, a los fines de promover e impulsar la resolución de conflictos, mediante un procedimiento de mediación que se adapte a la estructura del SMS, entre los usuarios de la sanidad murciana y la compañía aseguradora del Servicio Murciano de Salud, y para ello ha elaborado unas directrices que regulan el citado procedimiento, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 5/2012, así como, un Código de Buenas Prácticas de la Mediación establecidas por la Oficina de Mediación Sanitaria.

En base a lo expuesto, y de conformidad con lo previsto en el artículo 5 del Decreto número 148/2002, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud, este Consejo de Administración

Acuerda

Primero.- Crear la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud.

Segundo.- Aprobar las directrices que han de regir el procedimiento de mediación de la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud, y cuyo contenido se adjunta como Anexo I a la presente propuesta.

Tercero.- Aprobar el Código de Buenas Prácticas de la Medicación establecidas por la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud, cuyo contenido se adjunta como Anexo II a la presente propuesta.

Anexo I

Directrices de la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud

El Servicio Murciano de Salud es consciente de que la contratación de un seguro es un sistema socialmente beneficioso para transferir financieramente el riesgo de responsabilidad civil patrimonial que pueda imputarse a consecuencia de su actividad y la de su personal. Motivos de presupuesto hacen ventajoso sustituir un riesgo incierto –el pago de una indemnización– por una cuantía previsible –la prima–; ello unido a la existencia de un procedimiento administrativo de reclamación de responsabilidad, del aumento del ejercicio de estas acciones por parte de los usuarios, así como de la necesaria especialización en materia de gestión de estas reclamaciones, hace recomendable la opción de solución de conflictos entre los usuarios del Servicio Murciano de Salud y la entidad aseguradora de responsabilidad civil patrimonial mediante la mediación.

El orden contencioso-administrativo es el competente en las reclamaciones que se dirijan conjuntamente contra la Administración Pública y su compañía aseguradora. No obstante, la reforma del año 2003 dejó abierta la posibilidad de ejercer la acción directa, prevista por el art. 76 de la Ley de Contrato de Seguro, exclusivamente contra la compañía aseguradora de la Administración Pública, ante la jurisdicción civil.

La acción directa del perjudicado contra la compañía aseguradora de responsabilidad civil de la Administración Pública es viable y se perfila como una opción eficiente. Así, el perjudicado puede acudir directamente contra el asegurador y cobrar la indemnización con mayor rapidez, reduce el riesgo de costas –el reclamante sólo se dirige contra un único demandado–, abarata los elevados costes de gestión de la tramitación de un procedimiento administrativo, disminuye el riesgo del fomento de los procedimientos penales contra el personal del Servicio Murciano de Salud por la mera expectativa de conseguir una indemnización en aquella vía jurisdiccional y el perjudicado puede conseguir una solución a su pretensión con mayor rapidez. Potenciar el uso de mediación como solución de conflictos entre los usuarios del Servicio Murciano de Salud y su entidad aseguradora de la responsabilidad civil patrimonial, cuando el usuario reclamante ejerce la acción directa, conlleva que el sistema resulte menos gravoso para las víctimas de un daño derivado del servicio público, permitiendo la optimización de la solución de estos conflictos para todas las partes implicadas.

La propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles de 22 de octubre de 2004 tenía entre sus objetivos asegurar un mejor acceso a la justicia, una relación dinámica entre la mediación y el proceso civil, promover el recurso de

la mediación como obligación de los Estados miembros de permitir a los órganos jurisdiccionales sugerir la mediación a las partes, relación con la organización de los sistemas judiciales de los Estados miembros y evaluación del impacto. Finalmente, y como consecuencia de la referida propuesta, se dictó la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, cuyo objetivo es facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios, promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial.

En España asistimos en los últimos años a una creciente atención por parte de los poderes públicos del empleo de la mediación en la solución de distintos conflictos tanto en el plano legislativo como en el social. Prueba de ello son las numerosas comunidades autónomas que a lo largo de los últimos años han ido aprobando norma que contemplan la mediación de conflictos como una solución eficiente a los conflictos. Así la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil, prevé, en su artículo 414, dentro de la regulación del procedimiento ordinario, que la audiencia previa al juicio se lleve a efecto «para intentar un acuerdo o transacción de las partes que ponga fin al proceso en su caso a través de un procedimiento de mediación, instándolas a que asistan a una sesión informativa.» y en el 770, dentro de los procesos de separación y divorcio, que «Las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4 de esta Ley, para someterse a mediación. » En esta misma línea, la Ley de Enjuiciamiento Criminal prevé, en un ámbito tan poco propicio al principio dispositivo de las partes, la institución de la conformidad, no sólo al inicio del juicio oral -artículo 787 de la Ley-, sino incluso durante la instrucción en el procedimiento para el enjuiciamiento rápido de determinados delitos -artículo 800 del mismo texto legal-, afectando el posible acuerdo no sólo a cuestiones civiles accesorias al delito sino también a la propia pena a imponer al condenado.

En el ámbito social el Real Decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, por el que se aprobó el texto refundido de la Ley de Procedimiento Laboral, también prevé esa posibilidad de finalización convencional del procedimiento cuando el artículo 84, dentro de la regulación del Procedimiento Ordinario, establece, como primera misión del acto de conciliación la de intentar la conciliación entre las partes, advirtiéndolas de los derechos y obligaciones que pudieran corresponderles y sin prejuzgar el contenido de la sentencia, añadiendo que dicho acuerdo se llevará a cabo por los trámites de ejecución de las sentencias. Y, aunque estemos ante una institución diferente, el artículo 63 del mismo cuerpo legal establece, como requisito previo para la tramitación del proceso, un intento de conciliación ante el servicio administrativo correspondiente o ante el órgano que asuma estas funciones con las excepciones que señala el artículo 64.

En el ámbito administrativo la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tampoco es ajena a esta posibilidad de finalización convencional del procedimiento y así, su artículo 88, bajo la rúbrica «terminación convencional» dispone que «las Administraciones Públicas podrán celebrar acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas tanto de derecho público como privado, siempre que no sean contrarios al Ordenamiento Jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado, con el

alcance, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos tener la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos o insertarse en los mismos con carácter previo, vinculante o no, a la resolución que les ponga fin.

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles («B.O.E.» 7 julio) de mediación en asuntos civiles y mercantiles ha venido a establecer un régimen general de esta institución en España, con el propósito de favorecer su desarrollo como instrumento complementario de la Administración de Justicia.

El procedimiento administrativo previo obligatorio conlleva que el seguro de responsabilidad civil patrimonial del Servicio Murciano de Salud pierda su utilidad como técnica para facilitar y agilizar la gestión de los siniestros. Ello constituye un argumento para defender la eficiencia del procedimiento de mediación de conflictos cuando el usuario ejerza la acción directa contra la compañía aseguradora del Servicio Murciano de Salud, dado que en las reclamaciones judiciales que se realizan en la práctica contra el mismo no se tiene en cuenta la existencia de un seguro: no se demanda conjuntamente a la compañía aseguradora y a la Administración ni, mucho menos, se ejerce la acción directa contra la aseguradora. Una mayor seguridad jurídica en la regulación existente, incluso con un reconocimiento expreso de la posibilidad de la acción directa en estos casos, propiciaría que las reclamaciones se dirigieran también contra las compañías de seguros.

La mediación de conflictos se configura en las presentes directrices como un procedimiento estructurado de gestión de conflictos en el que las partes enfrentadas acuerdan que una tercera persona cualificada, imparcial y neutral, que reunirá las condiciones y pondrá en aplicación lo establecido en el Código de Buenas Prácticas que con motivo de asegurar el buen fin de la mediación ha sido desarrollado por el Servicio Murciano de Salud, les ayude a alcanzar por sí mismas un acuerdo, que les permita resolver el conflicto que las enfrenta, sin necesidad de someterlo a una autoridad judicial. Por tanto, se realiza entre personas que consienten libremente su participación y de las que dependerá exclusivamente la solución final. El proceso se lleva a cabo con el apoyo de una tercera persona, que desempeña el papel de mediadora y está sujeta a principios como la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad y todos aquellos recogidos en el Código de Buenas Prácticas que se acompaña como Anexo II.

TÍTULO I

“LA OFICINA DE MEDIACIÓN SANITARIA”.

Disposiciones generales

Artículo 1.- Denominación y naturaleza de la Oficina de Mediación.

Con la denominación “Oficina de Mediación Sanitaria”, se constituye un Centro de Mediación a los efectos de la Ley 5/2012, como una Unidad operativa integrada dentro del Servicio Jurídico del Servicio Murciano de Salud, a los fines de impulsar y desarrollar la resolución de conflictos, mediante un procedimiento de mediación, entre los usuarios de la sanidad murciana y la compañía aseguradora del Servicio Murciano de Salud.

“La Oficina de Mediación Sanitaria”, por tanto, carece de personalidad jurídica propia, dependiendo del Servicio Murciano de Salud, pudiendo llevar a cabo todos aquellos actos que sean necesarios para el cumplimiento de la finalidad para la

que ha sido creada, con sujeción a lo establecido en el Ordenamiento Jurídico y la Ley 4/94 de 26 de julio, de Salud de la Región de Murcia.

“La Oficina de Mediación Sanitaria” tiene el mismo domicilio que el Servicio Murciano de Salud entidad a la que pertenece.

Artículo 2. Ámbito y objeto de aplicación.

A los efectos de estas Directrices, podrán ser objeto de la mediación, las reclamaciones que se encuentren garantizadas dentro de las coberturas de la póliza de seguro de responsabilidad civil-patrimonial suscrita entre el Servicio Murciano de Salud y la Compañía Aseguradora.

Artículo 3.- Régimen jurídico.

La “Oficina de Mediación Sanitaria” en el Servicio Murciano de Salud se registrará por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE 7 Julio 2012), así como por la legislación que se desarrolle en un futuro en adaptación del Derecho español a la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos civiles de la mediación.

El ámbito territorial de la Oficina de Mediación Sanitaria comprende todo el territorio español.

Artículo 4.- Composición y elección de los miembros.

“La Oficina de Mediación Sanitaria” estará formada por el número de mediadores que requiera el Servicio Murciano de Salud conforme a las exigencias que precise de acuerdo con la cantidad de mediaciones que se tramiten, dos peritos y un Secretario, encargado, este último, de levantar Acta de la celebración de las sesiones de mediación. A su vez, el mediador designado para cada asunto podrá estar asistido por un auxiliar de la mediación.

Los peritos ejercerán las funciones de asesores médicos de los mediadores.

Las funciones de Secretario serán ejercidas por un Asesor del Servicio Jurídico del Servicio Murciano de Salud.

El nombramiento de los mediadores de la “Oficina de Mediación Sanitaria”, de conformidad con los principios de voluntariedad, libre disposición, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, buena fe, flexibilidad y debate, que rigen la Mediación, corresponderá, al Director Gerente del Servicio Murciano de Salud, ello sin perjuicio, de que las partes de mutuo acuerdo puedan designar puntualmente otro mediador en el conflicto de mediación.

Los asesores médicos serán designados por el Jefe del Servicio Jurídico del Servicio Murciano de Salud, atendiendo a la especialidad, especificidad y complejidad de la reclamación objeto de la Mediación.

Artículo 5.- Dotación. Infraestructuras y recursos

“La Oficina de Mediación Sanitaria” gozará de la infraestructura necesaria para su funcionamiento, dotación que provendrá de los recursos propios, asignados por el Servicio Jurídico del Servicio Murciano de Salud.

El Servicio Murciano de Salud establecerá unas tarifas económicas, que deberán sufragar las partes de la Mediación, destinadas a abonar los honorarios de los mediadores, así como otros honorarios y gastos que se produzcan con motivo de la mediación. A éste efecto los honorarios se calcularán con arreglo a las tarifas vigentes establecidas por la Fundación Notarial Signum para la Resolución Alternativa de Conflictos, ponderándose en todo caso, otras tarifas análogas predominantes en el mercado.

TÍTULO II

CONCEPTO DE MEDIACIÓN. EL COSTE DE LA MEDIACIÓN Y LOS PRINCIPIOS
INFORMADORES DE LA MEDIACIÓN.**Artículo 6.- Concepto de mediación.**

La mediación es el procedimiento, establecido por el Servicio Murciano de Salud, por el que el perjudicado- reclamante, en su calidad de usuario del Servicio Público de Salud, y la Compañía Aseguradora de responsabilidad civil-patrimonial del mismo, intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo, para la resolución de la reclamación, con la intervención de un mediador, imparcial y neutral.

Artículo 7.- Coste de la mediación.

1. El coste de la mediación, haya concluido o no con el resultado de un acuerdo, recaerá por mitad entre las partes intervinientes en la mediación, salvo pacto en contrario entre ellas. La cuantificación del citado coste corresponde al Servicio Murciano de Salud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de las presentes Directrices, partiendo para su cálculo de la cuantía objeto de la reclamación.

2. Los mediadores podrán exigir a las partes la provisión de fondos que estimen necesaria para atender el coste de la mediación. Si las partes o alguna de ellas no realizaran en plazo la provisión de fondos solicitada, el mediador o la Comisión de Seguimiento podrán dar por concluida la mediación. No obstante, si alguna de las partes no hubiere realizado su provisión, el mediador o la Comisión de Seguimiento, antes de acordar la conclusión, lo comunicará a la otra parte, por si tuviere interés en suplirla dentro del plazo que hubiera sido fijado.

3. Cuando las circunstancias excepcionales lo aconsejen, la Comisión de Seguimiento podrá exonerar al reclamante de realizar la provisión de fondos.

4. El Servicio Murciano de Salud facilitará en cada mediación el cobro de los honorarios para los mediadores, así como de otros honorarios y gastos generados en la mediación.

5. Devoluciones. Si luego de efectuados los abonos a los que se refieren el apartado anterior, no llega a iniciarse el proceso de mediación por causa imputable a las partes, no se devolverán estas cantidades.

6. Gastos. Salvo que en el acuerdo las partes dispongan otra cosa, los honorarios de los mediadores serán abonados por ellas por partes iguales.

Todo otro gasto originado en el proceso de mediación, tales como gastos por peritajes, traslados u otros gastos y honorarios, serán abonados por las partes en la misma proporción, a menos que éstas acuerden otra cosa.

7. Si en la mediación las partes no llegan a un acuerdo no se devolverá cantidad alguna por concepto de honorarios del mediador, así como de otros gastos y honorarios que correspondan a servicios de otros profesionales efectivamente prestados.

8. Al término de la mediación, el Servicio Murciano de Salud establecerá un saldo respecto de los gastos y honorarios que pudieran estar pendientes de liquidación comunicándolo a las partes para que realicen el pago correspondiente.

Artículo 8. Voluntariedad y libre disposición.

1. La mediación es voluntaria, sin perjuicio de la obligatoriedad de su inicio cuando lo prevea la legislación procesal. Las partes son libres para optar por este

procedimiento y acceder a él o desistir del mismo en cualquier momento, sin que pueda derivarse sanción alguna por esta circunstancia.

2. Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

3. La voluntariedad alcanza también a la persona mediadora, quien puede declinar su designación, negarse a comenzar el procedimiento de mediación, suspenderlo o darlo por finalizado una vez comenzado si apreciara que no se dan las circunstancias adecuadas para su desarrollo. En los supuestos en que apreciara el incumplimiento de alguno de los principios rectores de la mediación, deberá negarse a actuar como persona mediadora.

Artículo 9. Imparcialidad.

En el procedimiento de mediación, se garantizará la intervención de las partes con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

La persona mediadora no podrá tener interés en el beneficio de una persona o parte sobre otra, absteniéndose de realizar o promover actuaciones que comprometan su necesaria imparcialidad.

Artículo 10. Neutralidad.

La mediación se desarrollará de forma que permita a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14.

El poder de decisión recae en las partes. La persona mediadora deberá abstenerse de proponer acuerdos, siendo su obligación respetar los puntos de vista de las partes y preservar su igualdad en la negociación. Su labor consistirá en conseguir que las partes alcancen por sí mismas soluciones al asunto sometido a mediación.

Artículo 11. Confidencialidad.

1. El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a la Oficina de Mediación Sanitaria con su personal y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.

2. La confidencialidad de la mediación y de su contenido impide que los mediadores o las personas que participen en el procedimiento de mediación estén obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información y documentación derivada de un procedimiento de mediación o relacionada con el mismo, excepto:

a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen del deber de confidencialidad y el propio mediador prestare su consentimiento para ello.

b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces del orden jurisdiccional penal.

3. La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

Artículo 12. Buena fe

1. Las partes en la mediación actuarán conforme a las exigencias de la buena fe. Durante el desarrollo de la mediación, las partes tendrán que mantener su

compromiso de respeto a las actuaciones promovidas por la persona mediadora, manteniendo una posición de colaboración y apoyo permanente a sus funciones.

2. La acreditación de la ausencia de buena fe de las partes producirá los efectos que le son propios en el ámbito de la libertad de los pactos.

3. La mediación no puede ser utilizada para contravenir la legislación o evitar fraudulentamente su aplicación.

Artículo 13. Flexibilidad

El procedimiento de mediación es flexible, lo que permite adaptarlo a la situación concreta tratada, aunque siempre debe mantener las normas mínimas previstas para asegurar su calidad, garantías y eficacia.

Artículo 14. Debate.

A lo largo del procedimiento de mediación, las partes deben poder expresar libremente sus puntos de vista sobre la situación conflictiva. La persona mediadora debe potenciar un trato equitativo entre las partes, garantizando una intervención equilibrada entre ellas en el transcurso de la mediación.

Artículo 15. Inmediatez y presencialidad.

Las personas mediadoras han de asistir personalmente a las reuniones de mediación. Sin perjuicio de ello, podrán ser sustituidas en dichas reuniones, por las personas que designen expresamente a tal efecto, en cuyo caso, se dejará constancia de la sustitución en el acta correspondiente.

Las partes deberán asistir personalmente cuando el conflicto afecte a derechos personalísimos, de «ius cogens» o deba ser fiscalizado por el Ministerio Fiscal, sin perjuicio de la representación necesaria de menores e incapaces. Fuera de estos casos, las partes podrán acudir representadas mediante escrito acreditativo de la representación dirigido a la persona mediadora. En su caso, la persona mediadora podrá proponer la presencia de otras personas en calidad de consultoras, que deberán ser aceptadas por las partes. Dichas consultoras estarán sujetas también a los derechos y deberes que se requieren a las partes y a las personas mediadoras. Además, en caso de personas con dificultades de expresión o comprensión, podrán acudir los intérpretes adecuados para que las sesiones de mediación sean inteligibles, cuyo coste será a cargo de la parte que lo solicite.

TITULO III. LAS PARTES Y EL MEDIADOR.

Artículo 16. Las partes en la mediación.

1. Las partes en la mediación estarán constituidas, por un lado, por el reclamante que inste la acción directa en ejercicio del art. 76 de de la Ley 50/1980, de 8 de octubre de Contrato de Seguro. Y, por otro lado, por la Compañía Aseguradora de responsabilidad civil-patrimonial del Servicio Murciano de Salud.

Cuando exista una pluralidad de reclamantes por el mismo hecho generador de responsabilidad, los mismos podrán actuar en la mediación de forma conjunta o individual.

2. Podrán instar el procedimiento de mediación las personas que tienen capacidad y un interés legítimo para disponer del objeto de la mediación en los términos mencionados en el artículo 2 de estas Directrices.

3. La mediación se desarrollará mediante el procedimiento establecido en el Título IV de estas Directrices.

4. Las partes en conflicto actuarán conforme a los principios de buena fe y respeto mutuo.

Durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán interponer entre sí, ninguna acción judicial o extrajudicial de cualquier tipo, en relación con su objeto. En caso de que se hubiera interpuesto alguna acción con anterioridad al inicio de la mediación, la parte que lo hubiere hecho solicitará su suspensión durante el tiempo que dure la tramitación de la mediación.

5. Las partes deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

Artículo 17. Concepto de mediador.

A los efectos de estas Directrices, se entiende por mediador aquella persona designada por el Servicio Murciano de Salud o, aquel elegido por las partes de común acuerdo, a quien se solicita que preste sus servicios para llevar a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial, neutral y competente, con respeto al principio de confidencialidad y que cumpla con las condiciones exigidas en el artículo siguiente.

Artículo 18. Requisitos para ejercer de mediador.

1. Podrán ejercer funciones de mediador las personas naturales que se hallen en el pleno disfrute de sus derechos civiles, siempre que la legislación no lo impida o que estén sujetos a incompatibilidad, que estén en posesión de el título universitario de grado superior de carácter oficial o extranjero convalidado y que atesoren los conocimientos jurídicos adecuados sobre el objeto de la mediación regulada por estas Directrices.

2. Así mismo, los mediadores vendrán obligados a la contratación de un seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente, en los términos que reglamentariamente se establezcan en la legislación que resulte de aplicación.

Artículo 19. Derechos y obligaciones del mediador.

1. El mediador deberá facilitar la comunicación entre las partes y velará por que dispongan de la información y el asesoramiento suficientes. El mediador estará obligado a desarrollar una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto al principio de legalidad así como a los principios recogidos en estas Directrices y las normas deontológicas del Colegio o Asociación Profesional a la cual pertenecen y las que apruebe el Servicio Murciano de Salud en relación con las responsabilidades, deberes y actividad del mediador.

2. El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación en los casos expresamente previstos en estas Directrices, con obligación de entregar un acta a las partes en la que conste aquélla.

3. Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que afecte o pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán:

a) Relación personal o empresarial directa, con alguna de las partes.

b) Cualquier interés directo o indirecto, en el resultado de la mediación.

c) Que el mediador, o un miembro de su empresa, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación a condición de que esté seguro de poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente.

El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

4. Son causas de abstención del mediador:

a) Tener interés personal en el asunto objeto de mediación, o en cualquier otro que pueda influir directa o indirectamente en el mismo.

b) Tener cuestión litigiosa pendiente con alguna de las partes intervinientes en la mediación.

c) Tener vínculo de parentesco por consanguinidad hasta el cuarto grado o afinidad hasta el segundo con alguna de las partes intervinientes en la mediación, o con sus personas asesoras, representantes legales o personas mandatarias, así como compartir el despacho profesional o estar asociado con éstos o éstas para el asesoramiento, la representación o el mandato. A estos efectos, la unión de hecho inscrita en un Registro Público se equipara al matrimonio.

d) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas citadas en el apartado anterior.

e) Haber intervenido como perito o testigo en el proceso judicial previo a la mediación, de haber existido.

f) Tener relación de servicio con las partes intervinientes en la mediación o haberles prestado servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar, excepto servicios de mediación, en los dos años anteriores al inicio del procedimiento de mediación.

En el supuesto de que concurra alguna de las circunstancias previstas en este apartado y la persona mediadora no decline su designación, cualquiera de las partes puede, en cualquier momento del proceso, recusar su designación mediante escrito motivado en el que se haga constar la causa o causas de la recusación. La recusación será resuelta, oída la persona mediadora, por la Comisión de Mediación, dependiente del Servicio Jurídico del Servicio Murciano de Salud.

Artículo 20. Responsabilidad de los mediadores.

La aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren por mala fe, imprudencia grave o dolo. El perjudicado tendrá acción directa contra el mediador y el Servicio Murciano de Salud con independencia de las acciones de resarcimiento que asistan a éste contra los mediadores.

TÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Artículo 21.- Requisitos previos.

1. Quedando siempre a salvo el derecho constitucional a la tutela judicial efectiva, en el supuesto de que las situaciones objeto de mediación conlleven un proceso judicial o de reclamación administrativa, podrá convenirse por las partes la mediación en cualquier momento.

2. Si las partes acuden al procedimiento de mediación una vez iniciado un proceso judicial o un procedimiento administrativo de reclamación de responsabilidad patrimonial regulado en el R.D. 429/1993, terminado el procedimiento de mediación, corresponderá a las partes, en los términos previstos en la legislación estatal, comunicar al juzgado o al órgano administrativo que corresponda el resultado del mismo.

Artículo 22.- Inicio del procedimiento.

1. El procedimiento de mediación podrá iniciarse:

a) Mediante solicitud de común acuerdo entre las partes. En este caso la solicitud incluirá el acuerdo para llevar a cabo la mediación de acuerdo con lo establecido en las presentes Directrices.

b) Mediante solicitud por una de las partes.

2. La solicitud se formulará ante la Oficina de Mediación Sanitaria en el Servicio Murciano de Salud.

3. Cuando de manera voluntaria se inicie una mediación estando en curso un proceso judicial, las partes de común acuerdo podrán solicitar su suspensión de conformidad con lo dispuesto en la legislación procesal.

El o los interesados en someter una disputa a la Oficina de Mediación Sanitaria, lo solicitarán por escrito con las menciones que se indican:

a) Nombres completos de las partes involucradas, sus domicilios, y datos de contacto, así como los de sus representantes legales o voluntarios.

b) Exposición resumida de la o las cuestiones objeto de la mediación. Si existiera, indicación de la cuantía del asunto disputado.

c) Es facultativo para las partes acompañar documentos que tengan relación con la controversia.

d) Documento de solicitud firmado por la parte/s Modelo "Solicitud de mediación de por una parte" o "Solicitud de mediación por todas las partes", disponibles en el Servicio Murciano de Salud.

Si quien asista a las sesiones de mediación es un representante legal o voluntario de una de las partes, deberá acreditar debidamente su representación y el alcance de sus facultades antes del inicio de la primera sesión de mediación.

La Mediación no se iniciará hasta que se acrediten tales extremos. Las facultades representativas habrán de acreditarse de la misma manera en cada caso que hubiere un cambio en la persona o personas de los representantes a lo largo del proceso.

Artículo 23.- Información y sesiones informativas.

1. Recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, el mediador o el Servicio Murciano de Salud, citará a las partes por medio de su Oficina de Mediación Sanitaria para la celebración de la sesión informativa. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación solicitada. La información de qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial.

En esa sesión el mediador informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; así como de las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

2. El Servicio Murciano de Salud podrá organizar sesiones informativas abiertas para aquellas personas que pudieran estar interesadas en acudir a este sistema de resolución de controversias, que en ningún caso sustituirán a la información prevista en el apartado 1.

Artículo 24.- Prescripción y caducidad.

El comienzo de la mediación suspenderá únicamente la prescripción o la caducidad de las acciones que correspondan al reclamante frente a la entidad aseguradora del Servicio Murciano de Salud, por aplicación del artículo 76 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre de Contrato de Seguro.

La solicitud de inicio de la mediación suspenderá la prescripción o la caducidad de la acción prevista en el párrafo anterior desde la fecha en la que conste la recepción de dicha solicitud por el mediador, o el depósito ante la institución de mediación en su caso.

Si en el plazo de quince días naturales a contar desde la recepción de la solicitud de inicio de la mediación no se firmara el acta de la sesión constitutiva prevista en el artículo 26, se reanudará el cómputo de los plazos.

La suspensión se prolongará hasta la fecha de la firma del acuerdo de mediación o, en su defecto, la firma del acta final, o cuando se produzca la terminación de la mediación por alguna de las causas previstas en esta Ley 5/2012 de Mediación de en asuntos civiles y mercantiles.

Artículo 25.- Lugar.

Las sesiones de la Oficina de Mediación Sanitaria se realizaran en las instalaciones que el Servicio Murciano de Salud destine al efecto.

Artículo 26.- Sesión constitutiva y acta inicial.

1. El procedimiento de mediación comenzará mediante una sesión constitutiva en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:

- a) La identificación del mediador y de las partes.
- b) La aceptación del mediador designado por la Oficina de Mediación Sanitaria o, el elegido de común acuerdo por las partes, así como de las presentes Directrices.
- c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
- d) El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.
- e) La información del coste de la mediación o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de otros posibles gastos.
- f) La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
- g) La autorización y consentimiento previo, inequívoco, libre informado y específico por la parte reclamante a favor de la entidad aseguradora, de la cesión de los ficheros y antecedentes documentales correspondientes a la historia clínica donde que contengan los hechos generadores de la responsabilidad objeto de reclamación.
- i) El lugar de celebración y la lengua del procedimiento.

3. De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por el mediador o mediadores. En otro caso, dicha acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

Artículo 27.- Duración del procedimiento.

La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones.

Artículo 28.- Desarrollo de las actuaciones de mediación.

1. El mediador convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.

2. Las comunicaciones entre el mediador y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas.

3. El mediador comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo tratado. El mediador no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de esta en cada caso concreto.

Artículo 29.- Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos.

Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en estas Directrices.

Artículo 30.- Actas.

1. De cada sesión que se celebre, además de la inicial y la final, se levantará acta sucinta en la que de modo sintético se hará constar su duración, referencia al asunto tratado, los participantes, la fecha de su celebración.

2. Corresponde al mediador redactar y firmar las actas. El mediador entregará una copia firmada de las actas a cada una de las partes, reservándose el ejemplar original para su conservación.

3. Con las actas de las sesiones y con los documentos aportados que no hayan de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y custodiar el Mediador y el Servicio Murciano de Salud, bajo la supervisión de la Comisión de Seguimiento de la Mediación, una vez terminado el procedimiento de mediación, por un plazo máximo de cuatro meses.

Una vez transcurrido el plazo de cuatro meses desde la terminación del procedimiento, la Oficina de Mediación de Salud, bajo la supervisión de la Comisión de Seguimiento de la Mediación se reserva la facultad de utilizar los datos de una mediación, pero sólo para fines estadísticos y de estudio, manteniendo en completo anonimato a las partes y el conflicto.

Artículo 31.- Terminación del procedimiento.

1. El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándoselo al mediador, bien porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento, así como cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.

Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubieren aportado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 30.3 de estas Directrices para el resto de los documentos y actas del expediente de mediación que no hubieren de devolverse a las partes.

2. La renuncia del mediador a continuar el procedimiento o el rechazo de las partes a su mediador sólo producirá la terminación del procedimiento cuando no se llegue a nombrar un nuevo mediador.

Sin perjuicio de ello, el mediador podrá denunciar por escrito en el acta final que entregue a las partes, las causas por las que los términos de la mediación son incompatibles con la ley.

3. El acta final determinará la finalización del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa. El acta deberá ir firmada por todas las partes y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes no quisiera firma el acta, el mediador hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Artículo 32.- El acuerdo de mediación.

1. El acuerdo de mediación puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación.

En el acuerdo de mediación deberá constar la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación del mediador o mediadores que han intervenido y los datos de la Oficina de Mediación Sanitaria.

2. El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes.

3. Del acuerdo de mediación se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo.

4. Contra lo convenido en el acuerdo de mediación sólo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos.

Artículo 33. Formalización del título ejecutivo-

1. Las partes podrán elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación.

El acuerdo de mediación se presentará por las partes ante un notario acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento, sin que sea necesaria la presencia del mediador.

2. Para llevar a cabo la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación, el notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta Ley y que su contenido no es contrario a Derecho.

3. Cuando el acuerdo de mediación haya de ejecutarse en otro Estado, además de la elevación a escritura pública, será necesario el cumplimiento de los requisitos que, en su caso, puedan exigir los convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la Unión Europea.

Artículo 34.- Efectos de los acuerdos adoptados durante la mediación y ejecución de los acuerdos.

1. El acuerdo de mediación, formalizado conforme a lo dispuesto en los artículos anteriores tendrá eficacia ejecutiva y será título suficiente para poder instar la ejecución forzosa en los términos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil, siempre que a la demanda ejecutiva se acompañe copia de las actas inicial y final del procedimiento.

2. Cuando el acuerdo se hubiere alcanzado en una mediación desarrollada después de iniciar un proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

2.1. Los acuerdos adoptados durante la mediación en los ámbitos civil, social y contencioso administrativo podrán, en su caso, ser homologados judicialmente como transaccionales, teniendo los demás efectos que las leyes establezcan, pudiendo igualmente ser elevados, en su caso, a escritura pública. La elevación a escritura pública en los casos legalmente previstos producirá los efectos inherentes a la misma que las leyes establecen.

2.2. Los acuerdos alcanzados en un procedimiento administrativo se insertarán en el mismo con carácter previo a la resolución que les ponga fin.

2.3. Los acuerdos alcanzados en el ámbito penal deberán ser trasladados al procedimiento penal en cuyo seno se adopten para surtir efectos, en caso de existir procedimiento en curso, en aquellos aspectos en que exista capacidad dispositiva de las partes afectadas.

3. La ejecución de los acuerdos, resultado de una mediación iniciada estando en curso un proceso, se instará ante el tribunal que homologó el acuerdo. Si se tratase de acuerdos formalizados tras un procedimiento de mediación, será competente el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se hubiera firmado el acuerdo de mediación, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Artículo 35.- Comisión de Seguimiento. Composición y fines.

La Comisión de Seguimiento de la Mediación estará integrada por los siguientes miembros: el Jefe del Servicio Jurídico del Servicio Murciano de Salud, que actuará como Presidente, un representante del Área de Salud afectada por el objeto de la Mediación, un asesor jurídico del Servicio Jurídico del Servicio Murciano de Salud, que actuará como Secretario, y en su caso, el asesor técnico que haya intervenido en el peritaje, objeto de la Mediación..

La Comisión tendrá entre sus finalidades:

a) Trasladar al Servicio afectado por la reclamación, los resultados de la Mediación, en especial, su motivación médica, a fin de evitar futuras reclamaciones sanitarias.

b) Fomentar y difundir la mediación.

c) Actuar como instrumento especializado en el ámbito de los conflictos relativos a la prestación de los servicios sanitarios propios del Servicio Murciano de Salud.

d) Establecer los requisitos de conocimientos que garanticen la plena aptitud del mediador y promover la especialización de los mediadores dentro de los ámbitos específicos comprendidos en el objeto de la mediación.

e) Velar por la salvaguarda de los principios de igualdad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad que deben presidir todo procedimiento de mediación.

e) Hacer el seguimiento del procedimiento de mediación y arbitrar las cuestiones organizativas que se susciten y no formen parte del objeto sometido a mediación.

f) Velar por el cumplimiento de los plazos del procedimiento de mediación y facilitar, impulsar y desarrollar, las actuaciones correspondientes para evitar dilaciones que perjudiquen a las partes.

g) Promover el estudio de las materias generales de la mediación y de las específicas en función del ámbito de aplicación.

h) Elaborar una memoria anual de actividades, de la que se dará traslado a cada Área de Salud, a fin de conocer la calidad del servicio prestado y prevenir futuras reclamaciones.

i) Actuar como Centro de análisis, seguimiento, estudio, debate y divulgación de la mediación, incluso en relación con otros organismos estatales e internacionales con finalidades equiparables.

j) Promover la colaboración con colegios profesionales, administraciones locales y demás entidades públicas para facilitar que la información y el acceso a la mediación lleguen a todos los ciudadanos.

k) Cumplir la función deontológica y disciplinaria respecto a las personas que ejercen la mediación.

Anexo II

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”.