



## II CONGRESO DE MEDIACIÓN EN SALUD

[www.mediacioensalut.org](http://www.mediacioensalut.org)

Martes 15 de febrero de 2022, 5 pm – 6:30 pm: mesa redonda

### LA EVOLUCIÓN DE LA LEY DE MEDIACIÓN SANITARIA Y LAS NORMAS VIGENTES EN SUIZA Y CHILE

Elementos de respuesta

#### **P1. ¿Cómo comenzó la mediación sanitaria en Suiza, cómo se reguló, y cómo ha evolucionado?**

Gracias por invitarme a hablar sobre la situación de la mediación sanitaria en Suiza, donde ejerzo principalmente. La mediación en salud es única en el sentido de que se refiere a la vida, la enfermedad, la muerte, la autonomía y la dignidad. En una palabra, la salud es lo más íntimo que tenemos y un conflicto en esta área puede adquirir rápidamente una dimensión considerable o incluso dramática. Cualquier mediación en este ámbito debe tener eso en cuenta.

Mis respuestas a las tres preguntas formuladas se resumen en un documento que he entregado a la dirección del congreso para que dispongan de él. Este documento contiene muchas referencias que pueden ser utilizadas por aquellos de ustedes interesados en temas legales, formación y otros testimonios y publicaciones.

Cuando hablo de mediador, me estoy refiriendo de forma indistinta a mediadora y mediador.

Suiza es una confederación compuesta por 26 cantones (el cantón es la entidad política entre el país y el municipio). Dado que el principio de subsidiariedad funciona plenamente en Suiza (una competencia se adapta al lugar donde se ejerce), cada cantón vela celosamente por las prerrogativas que considera propias. Incluso a veces en el caso de la existencia de un derecho superior.

De acuerdo con el mismo principio, cada cantón es libre de organizarse como mejor le parezca en materia de salud.

Consejo avatar

Rue de l'Athénée 19 1206 Ginebra (Suiza)

+41 79 372 8877 lh@avatar-conseil.ch www.avatar-conseil.ch

Del mismo modo, cada cantón legisla y regula libremente en cuanto a la formación y experiencia requerida para ser elegido mediador civil, penal y de salud. La formación de mediadores es generalmente universitaria. En universidades de ciencias aplicadas (HES) y entidades privadas (como el Grupo Pro Mediación o la Cámara Suiza de Mediación Comercial, por ejemplo). La práctica de la mediación en salud está empezando a ser reconocida, pero todavía no hay una formación específica dedicada en Suiza. En algunos casos se ofrece como un módulo dentro de una formación de mediador general (por ejemplo, el CAS / CAS + de la Universidad de Friburgo, alrededor de 200 horas), pero todavía son raros. Hasta la fecha, la formación en mediación especializada se limita a la empresa, la familia y el comercio.<sup>12</sup>

Debe ser reconocido por la Federación Suiza de Asociaciones de Mediación (FSM) para acceder a un puesto de mediador civil y / o penal, acreditado por la Comisión para la Supervisión de las Profesiones de la Salud y los Derechos de los Pacientes (Ginebra, ver más abajo), etc.<sup>3</sup>

### Algunos hitos legales históricos a nivel histórico

1993: La Ordenanza N° 3, de 18 de agosto de 1993, sobre la Ley del trabajo (OLT3) estipula que toda organización o empresa debe adoptar las medidas necesarias para proteger la salud física y mental de sus empleados.<sup>4</sup>

2011: La mediación entra en el Código Civil suizo (art. 213-218) sustituyendo a la conciliación. Este paso supone una primicia y establece que la mediación sustituye a la conciliación si todas las partes así lo solicitan. Alternativamente, el tribunal puede aconsejar la mediación. El incentivo para acudir a la mediación,<sup>5</sup> es decir, para dar la oportunidad de resolver el conflicto de manera amistosa es bastante débil. Otros países tienen prácticas legales más fuertes, me refiero a Bélgica, por ejemplo.

Por otra parte, la mediación aún no se menciona en el Código de Procedimiento Penal.

2012: Sentencia del Tribunal Supremo Federal (ATF 9 de mayo de 2012) que confirma la importancia de la prevención de riesgos psicosociales (PSR) en el trabajo y las medidas que el empleador debe respetar.

Años más tarde, veremos una consecuencia positiva para la resolución amistosa de conflictos entre usuarios y profesionales de la salud (ver más abajo).

Una observación: por el momento, no existe una ley que regule la mediación, incluida la mediación sanitaria, a nivel nacional en Suiza. Esto está en línea con el espíritu federalista del

---

<sup>1</sup> <https://admin.unifr.ch/srv-doc-rest/public/documents/2473534>

<sup>2</sup> [https://www.mediation-ch.org/cms3/fileadmin/doc/01/ausb-anerk/fr/FSM\\_RF\\_Edition\\_1.1.2022.pdf](https://www.mediation-ch.org/cms3/fileadmin/doc/01/ausb-anerk/fr/FSM_RF_Edition_1.1.2022.pdf)

<sup>3</sup> <https://www.mediation-ch.org/cms3/fr>

<sup>4</sup> [https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/2553\\_2553\\_2553/fr](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/2553_2553_2553/fr)

<sup>5</sup> [https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2010/262/fr#part\\_2/tit\\_2](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2010/262/fr#part_2/tit_2)

país, pero representa un freno a la generalización de la mediación en general y de la mediación en salud en particular.

En general, la mediación y la conciliación o incluso el arbitraje son a menudo confundidos, incluso en los textos legales y reglamentarios y en la literatura (la confusión también existe en otros lugares, en Francia, por ejemplo). Esto dificulta que los pacientes y los profesionales sanitarios se sitúen en relación con la conciliación o el arbitraje, para obtener una imagen clara de la mediación y para medir sus beneficios específicos. Es importante tenerlo en cuenta porque esta confusión influye en la actitud de jueces, fiscales, abogados y del público hacia la mediación. Con respecto a los jueces y fiscales, otro elemento dificulta el uso de la mediación, se trata de su conocimiento, a menudo solo parcial, de lo que realmente es la mediación, sus ventajas, sus éxitos (alrededor del 85% de las situaciones en la mediación en Suiza según diversas fuentes), sus riesgos y sus límites.

En muchos cantones, la mediación sanitaria es responsabilidad de las asociaciones médicas (medicina humana, odontología) y el resultado de la acción de los mediadores con las llamadas mediaciones convencionales. En tales situaciones, son las partes las que recurren espontáneamente a un mediador.<sup>6</sup>

### **A nivel cantonal (es decir, autonómico)**

Mi testimonio se centra en dos cantones francófonos, Vaud y Ginebra, que, aunque diferentes en su enfoque, son los más avanzados en términos de mediación sanitaria.<sup>7</sup>

### **Vaud (Lausana)**

1995 – 2000: ha habido varios escándalos en el sector de la salud, particularmente dentro de ciertos establecimientos médico-sociales (EMS) en el cantón de Vaud. Estos incluyeron malversación financiera que se resolvió en los tribunales y no en la mediación. También se trataba de cuestiones relacionadas con el derecho a la información, el consentimiento informado o el comportamiento inadecuado de los profesionales (violación de la dignidad del paciente en particular). Cabe señalar que, incluso hoy en día, estos conflictos siguen siendo la mayoría que utilizan el recurso de la mediación o la justicia. Estos casos de escándalo actuaron como una palanca para que las autoridades políticas llevaran al parlamento a crear, en 2002, una ley que reconociera los derechos de los pacientes. Con una ley que define los órganos de apelación (dos Comisiones de Quejas, Departamento de Salud

---

<sup>6</sup> <https://www.medecinsdefamille.ch/communication/bureau-de-mediateur-suisse>

<sup>7</sup> <https://www.planetesante.ch/Droit-et-Sante/Autorites-competentes/Droits-du-patient-et-mediation>

y Acción Social, Justicia)<sup>8910</sup>, además de la creación en 2004 del 2004 del Servicio **Cantonal de Mediación en Salud y Social** (BCMSS), bajo el notable impulso de Chantal Thouverez.

La creación de este servicio ha significado un impulso importante en el avance de la mediación en salud en el cantón de Vaud. Yo personalmente le debo mi gratitud por haberme inspirado y acompañado en mi viaje como mediador, así como haberme puesto en contacto con los organizadores de este Congreso a quien aprovecho para saludar afectuosamente.

. Hoy en día, el BCMSS está dirigido por un mediador cantonal del cual soy el supervisor.

El BCMSS "es competente para tratar cualquier queja relacionada con una violación de los derechos de los pacientes o residentes que hagan referencia a la Ley de Salud Pública (LSP Vd) o el Código Civil. Podrá recurrir a cualquier medio que considere razonablemente útil para resolver la controversia entre las personas interesadas." (art. 15a PSA). Esta jurisdicción sobre los derechos de los pacientes se aplica muy ampliamente a la mayoría de los mediadores de salud y organismos de mediación.<sup>11</sup>

Entre 2015 y 2017, el BCMSS observó una disminución significativa en los casos tratados. Esto se explica en particular por el establecimiento de estructuras de mediación interna en los hospitales.

En 2020, el BCMSS manejó 248 situaciones.<sup>12</sup>

A **nivel hospitalario**, el Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV) ofrece un espacio de mediación para pacientes y sus familiares, así como para los profesionales (EMP) que trabajan allí. En 2020, el equipo de mediadores manejó 452 situaciones (teléfono, SMS, correo electrónico, correo, pero ninguna reunión debido a la pandemia). Esto es, por supuesto, algo bueno, pero con la delicada cuestión de garantizar la independencia de los mediadores que son pagados por la empresa donde trabajan.<sup>13</sup>

Por el lado de la **atención domiciliaria**, la Association Vaudoise D'aide et De Soins à Domicile (AVASAD) tiene su estructura de mediación: la Oficina de Mediación Cantonal.<sup>14</sup>

En **resumen**, el cantón de Vaud sitúa la mediación en las disposiciones relativas a la organización y los poderes de las autoridades responsables de la aplicación de las leyes de

---

<sup>8</sup> <https://www.letemps.ch/suisse/blanchi-amer-lexpresident-ems-prives-vaudois-accuse-letat>

<sup>9</sup> <https://www.lexfind.ch/tolv/112760/fr>

<sup>10</sup> <https://www.immorama.ch/articles/interviewdechantalthouverez/>

<sup>11</sup> <https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/medizin-und-forschung/patientenrechte/patientenrechte-schweiz.html>

<sup>12</sup> <https://www.vd.ch/themes/sante-soins-et-handicap/patients-et-residents-droits-et-qualite-de-soins/la-meditation-et-la-plainte-en-cas-de-conflits/>

<sup>13</sup> <https://www.chuv.ch/fr/chuv-home/patients-et-familles/deroulement-de-votre-sejour/votre-prise-en-charge/espace-de-mediation>

<sup>14</sup> [http://www.avasad.ch/jcms/svm\\_8784/fr/bureau-cantonal-de-mediation](http://www.avasad.ch/jcms/svm_8784/fr/bureau-cantonal-de-mediation)

salud y adopta la forma de un órgano independiente de la administración, pero adscrito al Consejo de Estado (ejecutivo cantonal).<sup>15</sup>

## Ginebra

Ginebra reconoció los derechos de los pacientes poco después del cantón de Vaud (7 de abril de 2006).<sup>16</sup>

El cantón de Ginebra coloca la mediación en el capítulo sobre las autoridades, pero se remite para más detalles a la ley cantonal sobre la **Comisión para la Supervisión de las Profesiones de la Salud y los Derechos de los Pacientes** (CSPSPDP). Ginebra equipara así el enfoque de mediación con la gestión de conflictos entre pacientes y profesionales de la salud en una lógica de interés público.<sup>1718</sup>

El CSPSPDP es responsable de recibir y tratar las quejas. Esta especificidad lo distingue fuertemente del sistema Vaud: es necesario escribir para presentar una queja para que el Estado se ponga en movimiento. Hay que tener en cuenta que esta denuncia no es una denuncia penal.

Esta comisión está compuesta por 16 mediadores nombrados por el Consejo de Estado (ejecutivo cantonal en Suiza). Estos profesionales son mediadores jurados, reconocidos por la FMS y elegidos en el archivo. Probablemente porque todavía somos solo unos pocos mediadores que tenemos experiencia real del mundo de la salud, hasta la fecha somos una minoría en este grupo de mediadores.

Entre 2014 y 2021, el CSPSPDP recibió de 54 a 93 quejas por año para una población de poco menos de 500,000 habitantes. El BCMSS Vaudois ha sido solicitado 452 veces para una población de poco menos de 800.000 habitantes. La comparación con la población por sí sola no es suficiente, ya que la misión y el funcionamiento de estas dos entidades públicas difieren significativamente.<sup>19</sup>

Los **Hospitales Universitarios de Ginebra** (HUG) tienen un Área de Mediación para pacientes y familiares. Este espacio manejó 624 situaciones en 2017. Una vez más, esto es algo bueno, pero con la misma delicada cuestión de garantizar la independencia de los mediadores que son pagados por la empresa donde trabajan.<sup>20</sup>

---

<sup>15</sup> J. Gagnebin, ibídem

<sup>16</sup> <https://www.lexfind.ch/tolv/178806/fr>

<sup>17</sup> <https://www.ge.ch/surveillance-professions-sante-droit-patients>

<sup>18</sup> J. Gagnebin, ibídem

<sup>19</sup> <https://www.ge.ch/surveillance-professions-sante-droit-patients/rapports-activite-commission-surveillance>

<sup>20</sup> <https://www.hug.ch/rapport-qualite/espace-mediation-retablir-dialogue>

Los demás cantones francófonos (Friburgo, Jura y Valais) prefieren mediar en las disposiciones relativas a los derechos de los pacientes o en las relativas a la relación entre los pacientes, los profesionales y las instituciones sanitarias.<sup>2122</sup>

El costo de la mediación en salud es muy variable. Por ejemplo, para las personas, es gratuito cuando se trata del BCMSS, los espacios de mediación del HUG y el CHUV o el tribunal civil del cantón de Vaud. En este último ejemplo, el mediador factura al tribunal por su trabajo en un rango de CHF 150-180 / h + IVA.<sup>23</sup>

En el caso de la mediación convencional, la hora de mediación en los cantones de Ginebra y Vaud se cobra en promedio entre CHF 200 y 350 (+ IVA).

## P2. ¿Cómo evaluaría los aspectos estructurales del marco jurídico de su país? El impacto en la sociedad o cualquier otro aspecto que pueda ser interesante. Ilustrar con casos

¿Cómo avanzar hacia la mediación recurriendo a organismos oficiales?

En el cantón de **Vaud**, es simple: llamamos al BCMSS. Una llamada telefónica es suficiente. El siguiente paso puede ser una o más entrevistas individuales y/o mediación. Durante las entrevistas, la fase de escucha y reconocimiento es esencial. De hecho, como saben, la práctica muestra regularmente que los problemas se complican cuando las partes tienen un diálogo de mala calidad y cuando las necesidades o críticas no son reconocidas por la otra parte. Inicialmente, se puede dar información a la persona en cuanto al seguimiento que se le dará a su enfoque. Desde mi punto de vista, esta es una filosofía a favor, tanto para pacientes y familiares como para profesionales. El respeto de la dignidad, el reconocimiento de la discreción y la confidencialidad son absolutamente necesarios

En **Ginebra**, debe presentar una queja ante el CSPSPD. Como dije, hay que escribir y denunciar. Este es un enfoque legal que puede ser desalentador. Una vez que la queja ha llegado a CSPSPD, puede ser aceptada y tratada legalmente (un procedimiento que puede conducir a una sanción contra un profesional o una entidad), enviada a mediación o cerrada sin más acción.

Ejemplo de un **mandato** dado por el **CSPSPD** : en septiembre de 2020, recibí una carta del CSPSPD informándome de la presentación de la queja de un paciente contra su médico. Aceptando entrar en el asunto de esta queja, recibí un archivo que contenía todas las cartas y casi todos los anexos. Recibí a cada una de las dos partes en una entrevista personal y luego, cuando acordaron la mediación, tuvo lugar una primera reunión. Las partes estuvieron

---

<sup>21</sup> <https://www.vs.ch/web/ssp/plainte-sante>

<sup>22</sup> J. Gagnebin En «Mediación et santé", actes du colloque CEMAJ-IDS, 1 juin 2007, Ed. Ley web Berna Schulthess, 2008, págs. 55-56

<sup>23</sup> <https://prestations.vd.ch/pub/blv-publication/actes/consolide/211.01.4?key=1644164163002&id=890e27d0-9a1c-4282-ae21-e245383c8480>

acompañadas por sus abogados. Firmé un acuerdo de mediación, que establece el marco, las reglas de confidencialidad y el papel de todos, incluidos los abogados que están presentes solo como expertos legales. Esto significa que son las partes directamente involucradas las que participan en la mediación, no están representadas por su abogado.

El problema fue el deterioro físico debido a un error de longitud de onda de un láser dermatológico. Esto resultó en quemaduras graves, según el demandante, que el médico dijo que eran relativamente leves. Las fotos del autor eran borrosas y anónimas, y las del médico eran profesionales. El error fue rápidamente reconocido y el consultorio del médico se hizo cargo espontáneamente de un tratamiento para estas quemaduras. Cabe señalar que han desaparecido totalmente, en opinión de todos. Sin embargo, la doctora resultó afectada al no ser reconocida en su respuesta rápida y efectiva para reparar el daño físico. Durante la mediación, parecía que el demandante pedía ser reconocido mediante una compensación financiera significativa (varias decenas de miles de francos).

Al profundizar en esta cuestión, se hizo evidente que lo que la autora estaba haciendo pasar como la pérdida de su trabajo debido a la incapacidad de trabajar debido a las quemaduras era, de hecho, un despido por una razón completamente diferente. Han surgido otros elementos no verificables sobre el costo de las cremas y la compra de ropa contra las quemaduras. La posición de la abogada de la autora se volvió delicada, ya que ella no lo sabía.

A principios de 2021, al final de dos reuniones de mediación, las partes acordaron un valor financiero de una décima parte de lo que solicitaba el demandante. Esta última dijo que estaba satisfecha con esta compensación y que el médico evitó la continuación de la denuncia. El montante es pagado por su seguro de responsabilidad profesional. Este acuerdo ha sido remitido al CSPSDP. Cabe señalar que las mediaciones enviadas por el CSPSDP se financian hasta CHF 1000.-. El excedente es pagado por las partes que acordaron en principio al comienzo del proceso.

Comentario del mediador: Es necesario estar siempre muy atento a las motivaciones de unos y otros, especialmente en un sistema basado en la presentación de una queja. En un sistema en el que el mediador puede ser contratado directamente y el tiempo es más limitado, es más capaz de resaltar otras necesidades o demandas.

Aunque faltan estadísticas en este ámbito, parece que una gran proporción de las situaciones de conflicto sanitario se tratan mediante mediaciones convencionales, es *decir*, deseadas por las partes interesadas. Estas partes pueden ser personas y entidades de atención (hospitales, grupos médicos, EMS, etc.).

## **Evolución de las instituciones de salud**

Las prácticas están **evolucionando gradualmente haciendo un mayor uso de la mediación** como un proceso para la resolución amistosa de conflictos en el campo de la salud. Si esto es algo bueno, debemos estar de acuerdo en que **las mentalidades están cambiando**

**lentamente** y que la judicialización de los conflictos todavía tiene un futuro brillante por delante.

Como anuncié al inicio de esta mesa redonda, la mediación de conflictos entre usuarios y profesionales también avanza gracias a la generalización de **los dispositivos para la prevención y gestión de la RSP**. Para que conste, estos dispositivos cumplen con la obligación que se hace a las empresas -y por ende a las estructuras sanitarias- de reducir el impacto negativo de las disfunciones relacionales (desacuerdo, conflicto, acoso entre otros). Como mediador vinculado por convenio a las estructuras sanitarias, cada vez me abordan más para intervenir en conflictos entre usuarios y profesionales. Cuando es posible y deseado, incluyo esta cláusula de intervención en el contrato. Animo a mis colegas y colaboradores activos en este ámbito a hacer lo mismo.

En términos de evolución, me gustaría mencionar mi práctica de **mediación aplicada a proyectos**. Si bien estamos de acuerdo en que la mediación de conflictos es un proceso de reparación abierto a un futuro más pacífico, la mediación de proyectos es un proceso de construcción y, por lo tanto, de prevención de conflictos. Cada vez más empiezo con un conflicto y cambio, con las mismas partes interesadas, a un proyecto. Por ejemplo, en 2018, había crecido un conflicto entre los padres de adultos jóvenes con discapacidades múltiples y un hogar recién creado. Cuando el conflicto se consideró lo suficientemente sosegado, las partes desearon continuar en forma de mediación de proyectos para contribuir juntos a la mejora de los arreglos de vivienda en este nuevo hogar.

## **Algunas ventajas/beneficios y limitaciones/desventajas**

### **Ventajas/beneficios**

La mediación está empezando a tener consistencia en el espíritu de los actores de la salud. Poco a poco, se está generando una especie de "reflejo de mediación".

Sin duda, incluir la mediación como primer recurso en caso de conflicto en los contratos de trabajo contribuye eficazmente a ello.

Cada vez hay más mediadores capacitados, pero desafortunadamente no son suficientes los que lo practican. Somos pocos aún los que podemos ganarnos la vida con la mediación.

La práctica regular de la mediación permitiría pasar de un círculo vicioso a un círculo virtuoso: cuantas más buenas mediaciones se hagan, más se desarrolle y cuanto más llegue a los oídos de las personas, más querrán utilizarla.

### **Limitaciones/Desventajas**

Las pocas leyes que existen en esta materia son demasiado incompletas y tímidas (código civil apenas incitante, código penal reticente).



Las autoridades judiciales son demasiado independientes y no están lo suficientemente capacitadas como para hablar de ello y usarlo.

Las autoridades políticas y las administraciones carecen de presencia sobre el terreno para la resolución amistosa de conflictos y la comunicación.

La mayor parte del trabajo de información es llevado a cabo por los actores directamente involucrados (asociaciones, mediadores).

### **P3. ¿Consejos para nuestros legisladores y mediadores de salud? ¿Para nuestro SCMS?**

#### **Algunos elementos de reflexión**

Aunque Suiza ha estado tradicionalmente comprometida con la búsqueda de consensos, cuando se trata de conflictos, el primer reflejo sigue siendo la presentación de quejas y el recurso a los tribunales. La mediación en general y en la salud en particular todavía se practica muy poco en Suiza. La cultura debe evolucionar hacia una resolución de conflictos más amistosa.<sup>24</sup>

Sin embargo, una **consecuencia de la obligación de desplegar un sistema de prevención y gestión de la RSP** (véase más arriba) es utilizar el impulso de estos dispositivos para extenderlos a las relaciones entre usuarios y profesionales. Una solución (que practico) es incluirlo en los convenios que hago con instituciones de salud (EMS, clínicas en particular).

También sugiero pensar **en incluir una cláusula sobre el recurso a la mediación**, antes de ir a los tribunales, en los documentos de atención (hospitales, EMS, atención domiciliaria, médicos y otros profesionales paramédicos).

**Las asociaciones**, incluido el SCMS, tienen un papel crucial que desempeñar en mi opinión. También menciono el Grupo Intercultural e Internacional de Mediación en Salud (GIMES), colectivo del que soy miembro fundador, que se está activando en Francia, Bélgica, África y Suiza.<sup>25</sup>

**Hablar públicamente sobre los conflictos de salud** y el daño que pueden causar a largo plazo, decir que existe una solución efectiva, respetuosa y rentable es absolutamente necesario. Entre el **público a sensibilizar**, los magistrados están en el primer lugar. Además de ayudar a resolver las disputas de manera amistosa, la mediación también sirve para aliviar la congestión judicial, lo cual es una ventaja significativa. Esto se hace sin robar el trabajo a nadie, abogados incluidos.

---

<sup>24</sup> <https://www.revmed.ch/revue-medicale-suisse/2009/revue-medicale-suisse-216/la-meditation-bien-utile-dans-les-litiges-soigne-soignant-#>

<sup>25</sup> <https://www.mediation-sante.com>

Entre las formas de comunicar sobre la mediación, un grupo de unos pocos mediadores redactó hace unos años un documento que da **10 buenas razones para recurrir a la mediación**: por ejemplo, evitar la escalada de un conflicto, reducir los costos de un conflicto o litigio, lograr resultados muy rápidamente, preservar buenas relaciones, llegar a soluciones basadas en sus intereses futuros, mantener el control sobre el resultado, minimizar los riesgos, maximizar las posibilidades de éxito, etc. (véase el anexo).

Para concluir, diría que no hay una o dos respuestas posibles para aumentar el uso de métodos amistosos de resolución de conflictos. Estoy convencido de que es poniendo en común la acción de todos los actores de la mediación, la política, las asociaciones de usuarios y profesionales, en definitiva, la sociedad civil en general, como la cultura evolucionará gradualmente hacia una consciencia más precoz de un problema y a una resolución más amistosa.

### 10 buenas razones para elegir la mediación

#### 1. Evitar la escalada del conflicto

Al intervenir lo antes posible, la mediación puede restablecer más fácilmente un diálogo que conduzca a una solución aceptable para todas las partes.

#### 2. Reducir los costos de conflictos o litigios

Costos financieros: evitando o limitando significativamente el uso de un abogado y la justicia.

#### 3. Obtener resultados (muy) rápidamente

La duración de una mediación oscila entre unas pocas horas y unas pocas semanas (frente a meses o años con la ley).

#### 4. Mantener buenas relaciones

La solución o soluciones elegidas provienen de las partes involucradas, es su decisión conjunta, el mediador se asegura de ello.

#### 5. Lograr soluciones basadas en sus intereses futuros

La solución o soluciones elegidas reflejan los intereses presentes y futuros de las partes, el mediador asegura esto.

#### 6. Mantener el control sobre el resultado

A instancias del mediador, las partes implicadas deciden el ritmo y la duración de la mediación.

#### 7. Minimizar su riesgo

Al preservar la relación y adoptar soluciones conjuntas, se contiene el riesgo de desacuerdo futuro.

#### 8. Optimizar sus posibilidades de éxito (>80% de los acuerdos)

Participando directamente en el diálogo y el proceso que conduce a decisiones conjuntas, en presencia de un tercero neutral e independiente.

#### 9. Beneficiarse de un proceso reconocido en Suiza y en el extranjero

La mediación es conocida y reconocida por muchas jurisdicciones y asociaciones / federaciones profesionales, en Suiza y en todo el mundo.

#### 10. Homologación y articulación con posible juicio o arbitraje

Un acuerdo alcanzado en la mediación generalmente es ratificado por un juez (si es un procedimiento legal), la mediación puede ser parte de un arbitraje. En caso de fracaso de una mediación, es posible recurrir a la justicia / arbitraje.