



FACULTAD DE DERECHO
PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CHILE

UNIDAD ACADÉMICA

Facultad de Derecho

VERSIÓN 2018

MODALIDAD: Presencial

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD

Curso de mediación en las organizaciones de salud

PRESENTACIÓN

El curso busca desarrollar conocimientos y habilidades para mediar conflictos al interior de las instituciones de salud, a través de una metodología participativa y práctica.

DESCRIPCIÓN

La alta carga laboral, largas jornadas de trabajo y el estrés propio de la actividad, hacen de las instituciones de salud organizaciones de alta complejidad del punto de vista organizacional y de las relaciones laborales.

En un contexto como el descrito, son recurrentes los conflictos –que, mal administrados pueden derivar en situaciones de acoso o maltrato laboral, cuyos procedimientos de investigación y sumario, conllevan un alto costo material e inmaterial-, se dificulta la comunicación y la solución mediante el diálogo directo entre las partes.

Por ello, capacitar a líderes positivos al interior de las instituciones, para que cuenten con herramientas de mediación, estando empoderados para asistir a las partes involucradas en un conflicto, constituye un aporte que puede mejorar la convivencia y el funcionamiento de las instituciones de salud.

DIRIGIDO A / PÚBLICO OBJETIVO

- Líderes al interior de las organizaciones de salud, que colaboran como terceros en la resolución de conflictos.

REQUISITOS DE INGRESO

Profesionales o técnicos de diversas disciplinas que se desempeñen en organizaciones de salud.

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Aplicar técnicas destinadas a la resolución de los conflictos al interior de las instituciones de salud y competencias básicas para conducir estos procesos como mediadores.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Analizar la tipología de los conflictos al interior de las instituciones de salud.
- Desarrollar estrategias de intervención de estos conflictos como mediador, mediante la aplicación de técnicas y estrategias comunicacionales y de resolución de conflictos.
- Analizar las etapas del proceso de mediación y su aplicación a los conflictos al interior de las instituciones de salud.
- Aplicar las técnicas de mediación adecuadas a las diversas etapas del proceso.

CONTENIDOS

Módulo 1: Conflicto y mediación en las instituciones de salud.



FACULTAD DE DERECHO
PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CHILE

- Conflicto: su resolución cooperativa y la mediación.
- Caracterización del conflicto al interior de los servicios de salud.
- Estrategias y herramientas para abordarlos desde la mediación.
- Condiciones del mediador.
- Herramientas comunicacionales del mediador en la práctica.

Módulo 2: El proceso de mediación en los conflictos al interior de instituciones de salud.

- El proceso de mediación.
 - Preparación y pre mediación.
 - Sesiones conjuntas e individuales.
 - Cierre y ejecución del acuerdo.
- Desarrollo del proceso de mediación
- Técnicas del mediador en casos prácticos.

Metodología de enseñanza y aprendizaje:

Clases expositivas y participativas, a través del método del caso y de juegos de roles, que tienen por fin la aplicación de lo aprendido e incentivar la reflexión.

Evaluación de los aprendizajes:

- Control de lectura equivalente a un 50%
- Ejercicio de preparación y desarrollo de un caso práctico de mediación, de acuerdo a las metodologías estudiadas, el cual será completado en clases equivalente a un 50%

JEFE DE PROGRAMA

Cristian Saieh Mena

Abogado UC. MBA, (ICADE), España. Se especializó en negociación en las universidades de Stanford y Washington. Es Director del Programa de Negociación UC y del Diplomado en Negociación de la misma universidad. Socio de Puga, Ortiz Abogados. Miembro del Cuerpo de Mediadores del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. Autor del libro *"Negociación, ¿Cooperar o Competir?"*, Editorial Mercurio Aguilar y del libro *"Derecho para el Emprendimiento y los Negocios"*, Ediciones UC. Profesor asistente adjunto de la Facultad de Derecho UC.

EQUIPO DOCENTE

Benjamín Astete Heimpell

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Diplomado en Negociación de la misma universidad. Ha sido profesor ayudante en los cursos de negociación del Magister en Ingeniería Industrial, Magíster en Administración en la Construcción y Magíster en Derecho de la UC. Profesor en Diplomados UC y cursos para instituciones y empresas. Es Subdirector del Programa de Negociación de la misma universidad. Miembro del Cuerpo de Mediadores del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago.

María Soledad Lagos Ochoa

Abogado Universidad de Chile. Magíster en Derecho Penal y Ciencias Penales de la Universidad Pompeu Fabra - Universidad de Barcelona. Diplomada en Derecho de los Recursos Naturales UC. Diplomada en Reforma Procesal Penal de la Universidad Alberto Hurtado. Docente de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. Presidenta del Colegio de Mediadores de Chile. Abogado Mediador de la Unidad de Mediación del Consejo de Defensa del Estado. Se ha especializado en negociación y mediación en diversos programas.



FACULTAD DE DERECHO
PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CHILE

MODALIDAD

Presencial.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

- a) Calificación mínima 4.0 en su promedio ponderado y
- b) 80% de asistencia

Los alumnos que aprueben las exigencias del programa recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

El alumno que no cumpla con una de estas exigencias reprueba automáticamente sin posibilidad de ningún tipo de certificación.

INFORMACIÓN GENERAL

Fechas: Por definir

Horario: Por definir

“Puede haber modificaciones de fechas y/o docentes por razones de fuerza mayor”.-

Duración: 20 hrs. cronológicas/27 hrs. Pedagógicas.

Créditos: 5

Lugar de realización: Dependencias del Servicio de Salud.

Código Sence: No aplica

Valor por alumno: \$245.000.-

Vacantes: 30

INFORMACIONES Y CONTACTO

Informaciones sobre el curso contactar a:

Benjamín Astete
Subdirector del Programa de Negociación
Facultad de Derecho
programadenegociacion@uc.cl
+56 2 2354 2367