

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ERS

MEDIAÇÃO OU
CONCILIAÇÃO
DE CONFLITOS



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

O PAPEL DA ERS

A ERS pretende constituir uma alternativa aos meios tradicionais da resolução de conflitos, fomentar uma cultura de diálogo, de escuta ativa e de melhoria contínua das relações entre os diversos intervenientes do setor da saúde e contribuir para a diminuição da litigiosidade / conflitualidade no setor da saúde em Portugal.

A ERS disponibiliza serviços de mediação ou conciliação, cujo procedimento é conduzido com independência e imparcialidade. Para isso, analisa todos os documentos pertinentes de forma cautelosa, podendo assim assistir os mediados na redação do acordo, assegurando a legalidade e exequibilidade.



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

O QUE É A MEDIAÇÃO OU CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS?

Trata-se de um meio alternativo (extrajudicial) de resolução de conflitos, em que as partes (mediados), sendo auxiliadas por um terceiro imparcial (um mediador), procuram chegar a um acordo que resolva o conflito que as opõe (mediação), podendo o mediador propor soluções para esse conflito (conciliação).

VANTAGENS DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ERS

Voluntário | a mediação tem de ser pedida pelas partes - em conjunto ou por iniciativa de uma delas - e com o consentimento posterior da outra. Os mediados podem a qualquer momento - em conjunto ou individualmente - desistir do procedimento.

Colaborativo | o contexto de confronto é transformado num contexto colaborativo, empático, onde é favorecida a comunicação e a reflexão dos mediados, estimulando a criação de opções para a resolução do conflito.

Informal | é um processo simples, flexível, onde a linguagem utilizada é acessível, sendo explicada, quando necessário, a linguagem técnica do direito.

Célere | o conflito pode ser resolvido no mesmo dia ou (em regra) até um prazo máximo de 90 dias.

Gratuito | a intervenção da ERS através do procedimento de resolução de conflito é gratuita.

Confidencial | todos os intervenientes no procedimento: o mediador, os mediados e os seus representantes têm de guardar confidencialidade.

Executoriedade do acordo | o acordo tem força executiva, sem necessidade de homologação judicial, desde que verificadas as condições legalmente estabelecidas.

Suspensão dos prazos de prescrição e caducidade |

a partir da data em que os mediados assinam o protocolo de mediação (sessão de pré-mediação), suspendem-se os prazos de prescrição e caducidade.

QUEM É QUEM?

Entidade Mediadora do Conflito | recebe o pedido e efetua uma avaliação preliminar do objeto do conflito, aceitando ou recusando a mediação. Em caso de aceitação, informa os mediados do número do processo de resolução de conflitos, bem como da identificação e endereço eletrónico do mediador que conduzirá o procedimento.

Em caso de recusa, informa ou encaminha as partes sobre a possibilidade de recorrer a outros mecanismos alternativos de resolução de conflitos.

Mediados | são as partes em conflito. Sendo a mediação voluntária, estas têm de pedir à ERS que faça a mediação do conflito que as opõe e estar dispostas a alcançar um acordo que o possa resolver.

Mediador | técnico da ERS, com formação adequada, designado pelo Conselho de Administração, que conduz a mediação ou conciliação. O mediador é um terceiro neutro, que conduz a mediação com base em critérios de independência, imparcialidade e equidade. É o mediador que contacta as partes e agenda a sessão de pré-mediação (obrigatória). Esta sessão visa a explicitação do funcionamento e regras do procedimento.

Representantes e/ou acompanhantes dos mediados |

os mediados podem ser acompanhados por representantes legais (por exemplo, advogado, solicitador) ou outros técnicos/peritos.

A INTERVENÇÃO DA ERS

Na mediação ou conciliação de conflitos, quem decide são os mediados. Contrariamente aos meios tradicionais de resolução de conflitos, não há um “vencedor” e um “perdedor”. Ambos ganham. O mediador utiliza técnicas que promovem a pacificação, a conciliação e que facilitam a comunicação, levando os mediados a optar por um acordo total ou parcial ou então por um não acordo.

No caso de os mediados chegarem a um acordo, este é reduzido a escrito e assinado pelas partes e pela Entidade Mediadora do Conflito, através do Conselho de Administração da ERS.

Se não houver acordo, é emitida uma declaração de não acordo, mantendo-se a possibilidade de as partes utilizarem a arbitragem ou a via judicial.



ERS
ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

**ENTIDADE
MEDIADORA
DO CONFLITO**



Para apresentar um pedido de mediação/conciliação de conflitos deverá utilizar o formulário disponibilizado para o efeito



Para dúvidas ou esclarecimentos adicionais consulte as Perguntas Frequentes sobre este tema



Caso persista alguma dúvida contacte-nos por e-mail para **mediacao@ers.pt**

A informação constante do presente folheto informativo não dispensa a leitura atenta dos diplomas legais em vigor relativos à resolução de conflitos em saúde e visa constituir um instrumento de apoio e orientação.

RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO - PORTUGAL
T +351 222 092 350
GERAL@ERS.PT
WWW.ERS.PT