

SAMORZĄD: Dylemat, którego świat nie rozwiązał



GAZETA LEKARSKA

PISMO IZB
LEKARSKICH

11 | 2019

NA ZLECENIU BEZ PRAKTYKI

MOŻLIWOŚCI I OGRANICZENIA

Komunikacja

AGRESJA W RELACJI PACJENT-LEKARZ

METODY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Mediacja medyczna

EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE SPÓREM

Nobel 2019

KOMÓRKI I TLEN

Feralny lot

WYWIAD Z LEKARZEM LPR, KTÓREMU
PODCZAS DYŻURU USZKODZONO WZROK

Temat numeru

ZADŁUŻENIE SZPITALI

CO JEST PRAWDZIWYM ŹRÓDŁEM PROBLEMU?

MEDIACJA MEDYCZNA

Zarządzaj efektywnie konfliktem

Instytucję mediacji w sprawach cywilnych wprowadzono do polskiego systemu prawnego ustawą z 28 lipca 2005 r. o zmianie ustawy kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw. Niniejszy artykuł poświęcony jest przybliżeniu tematyki mediacji na linii lekarz-pacjent, którą można zainicjować na polubownym etapie konfliktu bądź w trakcie trwającego postępowania sądowego.

TEKST **KAROLINA WRĄBEL**, ADWOKAT
MEDIATOR STAŁY PRZY SĄDZIE OKRĘGOWYM W ŁODZI

Rozwój medycyny polega nie tylko na pojawianiu się nowych metod diagnozowania i leczenia, ale także na zmianie relacji pomiędzy lekarzem i pacjentem. Utrzymujący się przy tym wzrost świadomości medycznej i oczekiwań pacjentów wpływa na liczbę interwencji ukierunkowanych bezpośrednio na działania lekarzy, na gruncie prawa karnego, cywilnego czy odpowiedzialności zawodowej. To właśnie na początkowym etapie, w którym pacjent zgłasza roszczenia odszkodowawcze bądź w niektórych przypadkach pretensje odnośnie postępowania lekarza, nie można pozostać biernym. W interesie personelu medycznego jest podjęcie próby rozwiązania sporu polubownie.

DLACZEGO W DRODZE MEDIACJI? Specyfika spraw medycznych przede wszystkim ujawnia się dużym nasileniem emocjonalnym każdej ze stron. Z perspektywy pacjenta odczuwany jest wymóg wyjaśnienia zaistniałego zdarzenia medycznego, udzielenia mu informacji – czego z reguły

nie otrzymuje. Niejednokrotnie motywacja pacjenta lub jego rodziny przejawia się potrzebą okazania szacunku, np. w formie przeprosin, ale także chęcią doprowadzenia do zmian w procedurach medycznych, by wyeliminować podobne zajścia w przyszłości. Kwestie finansowe są niezwykle rzadko głównym ogniwem sporu. Dla lekarza wchodzenie w konflikt z pacjentem, sytuację obciążoną stresem, poczuciem dyskomfortu z powodu możliwości wyrażenia komuś krzywdy, stwarzającej ryzyko upadku dobrej reputacji, czy zakończenia współpracy w danym podmiocie medycznym, z oczywistych powodów nie będzie działaniem korzystnym.

Uważam, że wyzwaniem w sferze wyjaśniania roszczeń medycznych jest brak, podpartej pomocą osoby trzeciej, łączności na poziomie lekarz-pacjent. Mediacja, jako polubowna i pozasądowa metoda rozwiązywania sporów, w której bierze udział neutralny i bezstronny mediator, ma na celu wspomóc strony konfliktu we wzajemnej komunikacji, określeniu interesów, czego efektem może

WAŻNE

Lista mediatorów stałych prowadzona jest przez prezesa właściwego sądu okręgowego.

być wypracowanie akceptowalnego dla stron konsensusu, podpartego wysłuchaniem się nawzajem i zrozumieniem. A przecież, jak podkreśla amerykański lekarz David H. Newman, „najważniejszym czynnikiem odpowiedzialnym za sukces lub porażkę nie jest infrastruktura, ale kontakt między lekarzem a pacjentem. Prawdziwy przetom musi zacząć się od środka, w obrębie relacji między lekarzem i pacjentem”¹. Mediacja zapewnia bezpieczną atmosferę rozmów, daje poczucie komfortu porozumiewania się pacjenta bezpośrednio z lekarzem. Możliwe jest to do osiągnięcia na każdym etapie konfliktu, pozasądowym



Sprawy do mediacji:

uszkodzenia ciała / rozstrój zdrowia pacjenta, będące skutkiem błędnej diagnozy, błędów w leczeniu (zabiegu), podaniu niewłaściwego leku, niewłaściwego zachowania się personelu medycznego.



Mediator ma zadbać o równowagę stron i udrożnienie komunikacji, po to, by strony mogły wypracować kompromis.

i sądowym. Mediator ma zadbać o równowagę stron i udrożnienie komunikacji, po to, by strony mogły wypracować kompromis.

KORZYŚCI DLA OBU STRON

Mediacja to alternatywa dla postępowania sądowego, daje możliwość obu stronom konfliktu – lekarzowi i pacjentowi – realizację ich dążeń. Tylko wzajemne wyjaśnienie stanowisk przy obecności bezstronnej osoby trzeciej, czyli mediatora, pozwala na zrozumienie się oraz sprostanie ewentualnym oczekiwaniom. Takiej atmosfery nie zapewnia sala sądowa. Na przykład w toku mediacji możliwe jest uzyskanie przez pacjenta przeprosin i kompensaty finansowej, z kolei dla lekarza istnieje możliwość negocjowania potencjalnej kwoty odszkodowania, zachowanie reputacji czy szacunku kolegów, a dla podmiotu zarządzającego placówką medyczną istotne pozostaje zachowanie dobrego specjalisty.

Mediacja stwarza również możliwość spojrzenia przez zainteresowane strony na sprawę z innego punktu widzenia czy też wyciągnięcia przez lekarza dla swojej praktyki zawodowej wniosków na przyszłość. Niewątpliwie to narzędzie może być pomocne w rozwiązywaniu konfliktów powstałych w relacjach lekarz-pacjent, a przy tym nieść dobry grunt do ich odbudowania.

Postępowanie sądowe nacechowane jest formalizmem, mediacja daje większą możliwość kształtowania reguł postępowania, a strony mają zapewnioną elastyczność w zakresie formułowania treści porozumienia, które może przewidywać oryginalne rozwiązania. Niewątpliwymi atutami tej metody jest poufność i dobrowolność.

Zasada poufności mediacji stwarza możliwość rozwiązania konfliktu przy zachowaniu tajemnicy, z kolei dobrowolność daje gwarancję decydowania o przebiegu mediacji i momencie jej zakończenia przez same zainteresowane strony. Postępowania w sprawach o błąd medyczny są niezwykle skomplikowane pod względem dowodowym, częstokroć trwają w sądzie wiele lat. W mediacji medycznej wyeliminowano wyzwania postępowania dowodowego. Nie ma formalnych

Korzyści z mediacji:

- ochrona dobrego imienia i reputacji
- szybsze zakończenie stresującej sytuacji
- realizacja empatii
- wpływ na wysokość odszkodowania
- możliwość ponownego skupienia się na pracy zawodowej
- współdecydowanie o swoim losie
- możliwość uniknięcia postępowania cywilnego czy karnego

przeszkód, aby zainteresowane strony w toku mediacji zdecydowały się na powołanie biegłego lekarza, który wyda prywatną opinię, będącą podłożem do dalszych rozmów.

W praktyce warto w toku postępowania medacyjnego korzystać z pomocy zaufanego prawnika. Udział pełnomocnika zabezpiecza interesy lekarza, poprzez prawną ocenę zgłaszanych roszczeń przez pacjenta. Co ważne, mediacja pozwala zakończyć spór w sposób efektywny, gdyż zatwierdzona przez sąd ugoda zawarta przed mediatorem ma moc wyroku sądowego, a zatem sfinalizowana ugoda mediacja eliminuje potencjalne roszczenia w przyszłości.

Myślę, że pozytywnie należy ocenić wszelkie kroki w branży medycznej mające na celu zminimalizowanie potencjalnych spraw sądowych. Pod rozważę można poddać umieszczenie klauzuli medacyjnej w umowie z pacjentem, zawieranej przed rozpoczęciem procesu leczenia czy diagnostyki. Zgodnie z treścią takiej klauzuli strony zobowiązane byłyby w pierwszej kolejności do podjęcia próby polubownego rozwiązania sporu, właśnie w drodze mediacji. ■

¹ D.H. Newman „Cień Hipokratesa. Tajemnice domu medycyny”, Kraków 2010, s. 8, za: „Realizacja zasady informed consent w kontekście relacji lekarz – pacjent. Wyzwania i bariery rozwojowe w Polsce”, Warszawa 2012, www.rpo.gov.pl/pliki/13584264060.pdf