

Mediacja: sposób na to, by nie płacić gigantycznych odszkodowań

# Uгода zamiast wyroku



fot. iStockphoto

Nie byłoby tak wielu postępowań medycznych, gdyby nie zawiodła komunikacja na linii lekarz – pacjent. Gdyby strony pomyślały o tym, aby zamiast iść do sądu, najpierw dokonać próby rozwiązania problemu.

Mediacja to metoda rozwiązywania konfliktów. Zdecydowanie bardziej skuteczna od innych sposobów ich rozstrzygnięcia, jakimi są postępowanie sądowe czy postępowanie przed komisją wojewódzką do spraw zdarzeń medycznych.

## Rozstrzygnąć czy rozwiązać

W tych ostatnich wypadkach sąd albo komisja wydają wiążące decyzje, a strony mają niewielki wpływ na przebieg wydarzeń. W mediacji zaś to właśnie lekarz wraz z pacjentem mają w swoim ręku wszystkie możliwości. To oni rozwiązują zaistniały problem. Mediator pełni funkcję menedżera i zapewnia profesjonalne wsparcie: pomaga we wzajemnej komunikacji, określeniu interesów oraz wypracowaniu akceptowalnego porozumienia. Nieodzowna jest dobra znajomość prawa przez mediatora – musi on czuć nie tylko nad przebiegiem mediacji, lecz także nad prawidłowością jej formalnej strony i zgodnością z prawem podpisa-

nej ugody. Organizacja HOPE (*European Healthcare and Hospital Federation*) opublikowała w grudniu 2012 roku ciekawy raport „Mediation in healthcare”, z którego wynika, że w 13 krajach europejskich stosuje się mediację jako przesądową metodę rozwiązywania sporów na linii pacjent – lekarz (dentysta) lub pacjent – placówka medyczna. Są to: Belgia, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Hiszpania, Luksemburg, Łotwa, Malta, Słowenia, Szwecja, Węgry oraz Wielka Brytania. W Polsce mediacja w sprawach medycznych dopiero zaczyna się rozwijać i nie została ujęta w badaniu, które przeprowadzono we wrześniu 2011 r.

## Zasady mediacji

Mediacja w sprawach cywilnych jest regulowana przepisami art. 183–183 ustawy Kodeks postępowania cywilnego. W przepisach tych sformułowane zostały 3 naczelne zasady mediacji, które należy uznać za jej filary. Oto one:

1) zasada dobrowolności – zgodnie z którą nikt nie może wymusić na żadnej ze stron przystąpienia do mediacji wbrew jej woli; ponadto w każdym dowolnym momencie strona może z niej zrezygnować, gdyż prowadzenie mediacji nie oznacza obowiązku zawarcia ugody; zasada ta pozwala na zachowanie przez strony kontroli nad procesem na każdym jego etapie;

2) zasada poufności – daje ona prawną gwarancję bezpieczeństwa, gdyż żadna ze stron nie może powoływać się w toku ewentualnego procesu sądowego na oświadczenia składane w mediacji; mediator z kolei jest związany tajemnicą zawodową i nie może być świadkiem w danej sprawie (chyba że obie strony wyrażą na to zgodę);

3) zasada neutralności i bezstronności – która stoi na straży rzetelności mediatora; neutralność oznacza, że nie może on narzucać stronom swoich rozwiązań; bezstronność z kolei wskazuje, że mediator obowiązany jest równo traktować obie strony, a także dbać o zachowanie równowagi sił.

### Zalety stosowania mediacji

Jest wiele niepodważalnych zalet mediacji, które uwidaczniają się szczególnie w zestawieniu z postępowaniem przed sądem lub komisją wojewódzką (patrz: tabela nr 1). Najważniejsze z argumentów to te, które przemawiają za tym, że mediacja jest:

– tania – jej koszty są relatywnie nieduże i łatwe do skalkulowania (w sądzie nigdy nie można dokładnie

” Co najmniej w połowie państw UE mediacja jest uznana metodą rozwiązywania sporów w medycynie ”

oszacować całości kosztów do momentu zakończenia się postępowania),

– szybka – jej przebieg jest elastyczny i uzależniony wyłącznie od woli i aktywności stron (nie od przepelnionego kalendarza sądowego),

– dyskretna – o fakcie jej prowadzenia wie bardzo mały krąg osób – co jest szczególnie ważne dla reputacji danego lekarza lub dentysty (i placówki medycznej),

– przejrzysta – strony mogą otwarcie się wypowiadać, przebieg jest całkowicie odformalizowany; to one mają pełną kontrolę nad jej przebiegiem, co sprzyja atmosferze konstruktywnego porozumienia,

– efektywna – oferuje olbrzymią liczbę nieszablonowych rezultatów i nie musi skutkować rozwiązaniem monetarnym (odszkodowanie lub zadośćuczynienie to jedyne opcja w pozostałych rodzajach postępowań),

– przyjazna – spotkanie na neutralnym gruncie i osoba mediatora jako przewodnika procesu pomaga nie tyl-

INTERES LEKARZA (PLACÓWKI MEDYCZNEJ)	MEDIACJA	KOMISJA WOJEWÓDZKA	POSTĘPOWANIE SĄDOWE
średni czas trwania	<b>1–30 dni</b> (1 mies.)	do 120 dni (4 mies.)*	do 1440 dni (4 lata)**
wpływ na tempo i sposób przebiegu procedury	<b>DECYDUJĄCY</b> (razem z pacjentem)	ŻADEN	ŻADEN
wpływ na wynik	<b>DECYDUJĄCY</b> (razem z pacjentem)	NIEWIELKI	NIEWIELKI
poufność/dyskrecja	<b>PEŁNA/DUŻA</b>	BRAK/BRAK	BRAK/BRAK
ryzyko utraty reputacji	<b>NIEWIELKIE</b>	UMIARKOWANE	DUŻE
koszty finansowe	<b>NISKIE</b>	NISKIE	WYSOKIE
ryzyko wzrostu składki OC	<b>NIEWIELKIE</b>	UMIARKOWANE	DUŻE
ryzyko negatywnych skutków psychicznych	<b>NIEWIELKIE</b>	UMIARKOWANE	BARDZO DUŻE
ocalenie więzi (relacji) z pacjentem	<b>MOŻLIWE</b>	TRUDNE	NIEMOŻLIWE

\* (dowody z opinii biegłych i wniesienie środków odwoławczych mogą wydłużyć ten termin do 240 dni)

\*\* źródło: druk sejmowy nr 3488, 15.10.2010 r., Uzasadnienie, s. 2  
[projekt noweli ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta]

ko wypracować ugodę, ale przede wszystkim oszczędza obu stronom długotrwałego stresu, jaki zawsze towarzyszy procedurom przed sądem lub komisją wojewódzką.

**Korzyści dla... wszystkich**

Mediacja jest wręcz stworzona do rozwiązywania konfliktów powstałych w systemie ochrony zdrowia. Daje wiele korzyści zaangażowanym podmiotom. Niewątpliwie najważniejsza jest szansa na ocalenie więzi pacjent – lekarz (zarówno tej konkretnej, jak i takich więzi w przyszłości). Podsumowanie głównych korzyści dla lekarza (lub dentysty, pielęgniarki), pacjenta, a także placówki medycznej ilustruje tabela nr 2.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze jeden argument: mediacji nie towarzyszy żadne ryzyko. W wypadku braku ugody sprawę zawsze można skierować do sądu. Porozumienie natomiast likwiduje ryzyko postępowania cywilnego, dyscyplinarnego, a nawet karnego. Dlaczego więc w sytuacji zgłaszania roszczeń przez pacjenta skazywać się na bierne oczekiwanie?

Skuteczność mediacji (w sensie liczby zawieranych ugód) ciężko poprzeć szczegółowymi danymi, gdyż nie ma instytucji, które zajmowałyby się ich zbieraniem i publikacją. Mając na myśli mediację w USA lub Wielkiej Brytanii, często słyszy się o szacunkach, które liczbę zawieranych porozumień w stosunku do

ogółu spraw medycznych oceniają na 60–80 proc. Ze wspomnianego raportu HOPE wynika, że w Belgii w 2010 r. zarejestrowano 576 mediacji w sprawach medycznych. Można też powołać się na przykład Włoch, gdzie w 48 proc. spraw, w których przeprowadzono mediację od marca 2011 do marca 2012 r., strony zawarły ugodę, co oznacza, że niemal co druga sprawa jest tam rozwiązywana polubownie. Ten fakt może stanowić cenną wskazówkę. Ostatecznie jednak warto pamiętać, że dużym uproszczeniem byłoby mierzenie sukcesu mediacji jedynie faktem podpisania dokumentu ugody. Szczególnie w tak delikatnych sprawach, jak podejrzenie popełnienia błędu medycznego.

Podsumowując – przytoczone argumenty oraz przykłady państw Unii Europejskiej wskazują, że mediacja jest skuteczną i coraz częściej stosowaną metodą rozwiązywania sporów powstałych na tle błędów lekarskich i zakażeń szpitalnych. Naprawdę warto sprawić, aby metoda ta upowszechniła się także w Polsce. Klucz do zmian spoczywa w rękach lekarzy i zarządów szpitali – czas zrobić z niego użytek i wykazać inicjatywę.

*Michał Ryszard Wysocki  
Autor jest stałym mediatorem sądowym  
(lista Sądu Okręgowego w Gdańsku) specjalizującym się  
w prowadzeniu mediacji w sprawach medycznych.*

KORZYŚCI DLA LEKARZA/DENTYSTY	KORZYŚCI DLA PLACÓWKI MEDYCZNEJ	KORZYŚCI DLA POSZKODOWANEGO PACJENTA
ochrona dobrego imienia i reputacji	utrzymanie dobrej reputacji (pacjenci i kontrahenci)	otrzymanie wyjaśnień i odpowiedzi na pytania
szybsza likwidacja stresu i realizacja potrzeby zadośćuczynienia	wysokie morale i komfort psychiczny personelu	szansa na przeprosiny i odreagowanie negatywnych emocji
szansa na zmniejszenie wysokości wypłacanego odszkodowania	szansa na zmniejszenie wysokości wypłacanego odszkodowania	możliwość uzyskania szybszego odszkodowania
możliwość ponownego pełnego skupienia się na pracy zawodowej	szansa na uniknięcie wzrostu stawek ubezpieczeniowych	możliwość uzyskania elastycznych form odszkodowania
współdecydowanie o swoim losie	większa kontrola nad płynnością finansową	współdecydowanie o swoim losie
brak postępowania cywilnego lub karnego	ograniczenie tzw. <i>defensive medicine</i>	wpływ na prawdziwą zmianę praktyk i procedur medycznych
<b>WSPÓLNE KORZYŚCI DLA WSZYSTKICH STRON</b>		
zaprzestanie wyniszczającej finansowo i psychicznie walki		
możliwość utrzymania wzajemnych relacji i kontynuacji leczenia		
realna szansa na dotrzymanie długoterminowych postanowień ugody		