

CONCILIARE mantiene il PAZIENTE



Servizio a cura di **Andrea Bagatta**

L'istituto della mediazione è un'opportunità da cogliere o l'ennesimo tentativo fallito di togliere dalle aule di tribunale le cause civili? Ci risponde una grande esperta di settore, la dottoressa **Annalisa Crespi**, odontoiatra iscritta all'albo di Milano e specialista di odontoiatria forense, uno dei pochi medici ad aver già svolto il corso abilitante al ruolo di mediatore

Ancora una volta la spinta è arrivata dall'Unione Europea. Infatti, secondo la direttiva europea 2008/52/CE è stata imposta agli stati membri l'introduzione della disciplina della mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali. Un istituto che si prefigge lo scopo di abbattere le cause di carattere civile e che quindi si sposa alla perfezione con le esigenze di semplificazione e di velocizzazione della giustizia civile italiana. Con il decreto legislativo del 4 marzo 2010

numero 28 si è attuato l'articolo 60 della legge 18 giugno 2009 numero 69. E fra le controversie civili e commerciali specifico oggetto di mediazione, è prevista la mediazione in campo di responsabilità medica.

COME FUNZIONA

L'accesso alla mediazione ha luogo mediante una cosiddetta domanda di mediazione, depositata da una delle parti per mezzo di un'istanza presso un organismo scelto da una sola o da entrambe le parti. In caso di controversia civile che finisce direttamente nelle aule di tribunale, gli avvocati hanno l'obbligo di informare i propri assistiti della possibilità di avvalersi del procedimento di mediazione, che prevede inoltre alcune agevolazioni fiscali.

Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore ai quattro mesi decorrenti dalla data di deposito della domanda di mediazione. Il procedimento designa un mediatore che fissa un primo incontro non oltre i 15 giorni dal deposito della domanda. Il mediatore, terzo imparziale, deve essere competente, indipendente e neutrale e deve assistere le parti facilitando la comunicazione cercando di raggiungere un accordo reciprocamente soddisfacente.

«Il mediatore quindi, grazie all'utilizzo di tecniche di mediazione, aiuta a ripristinare quel dialogo interrotto dal conflitto, nel nostro caso fra medico e paziente, facendo emergere i reali interessi delle parti, che non necessariamente sono solo di carattere economico – spiega Analisa Crespi -. Il mediatore non deve essere né



La mediazione è una soluzione che porterà beneficio sia ai medici sia ai pazienti, con una riduzione dei costi assicurativi sostenuti dai professionisti



giudice né arbitro: è neutrale ed imparziale e deve mantenere la riservatezza su quanto gli viene comunicato dalle parti sia esternamente, perché non potrà essere chiamato a testimone in un giudizio di merito, sia internamente alla conciliazione dove non potrà comunicare nulla ad una parte senza l'autorizzazione dell'altra parte».

Nella mediazione non vi sono schemi rigidi di riferimento, è un istituto piuttosto informale e abbastanza flessibile. Nella mediazione si aiutano le parti a esplorare tutte le ipotesi di soluzione della controversia aiutando quindi a prendere in considerazione varie ipotesi di accordo. Le parti dovrebbero uscire dal procedimento di mediazione pienamente soddisfatte. La procedura tenderebbe quindi a raggiungere il miglior risultato possibile con un contrat-

to di conciliazione sottoscritto e rispettato dalle parti perché voluto e conveniente. Il ruolo del mediatore non è specifico per settori e/o competenze, benché certi istituti di mediazione tendano poi nei fatti ad assegnare le controversie ai mediatori, secondo un principio di rotazione, proprio sulla base dei parametri oggettivi con particolare riferimento ai contenziosi più diffusi: medico-paziente, automobilista-assicurazione o carrozziere(meccanico)-assicurazione.

OLTRE IL VALORE ECONOMICO

La mediazione non si occupa solo del valore economico del contenzioso, ma si propone di raggiungere accordi difficilmente possibili in un giudizio di merito. Nel campo medico per esempio la gestione di cure necessarie o continuative alla parte lesa può spianare la strada a un accordo di mediazione, anche perché le cure addirittura essere fornite dallo stesso Istituto di cura o a livello ambulatoriale, riducendo quindi il costo del risarcimento.

Vari nel passato sono i modelli di risoluzione alternativa delle dispute, dagli Usa negli anni Settanta per l'aumento delle cause civili, alla médiation sviluppata in Francia negli anni Novanta, fino al nostro procedimento di Accertamento Tecnico 696 Bis, dove si tendeva perlopiù a raggiungere una transazione.

«La mediazione rappresenta un modello a sé stante: se svolta con il reale intento del legislatore, può rivelare degli aspetti molto vantaggiosi in caso di contenzioso in materia medica e



Il Parlamento Europeo a Strasburgo

odontoiatrica, e può ripristinare un dialogo interrotto fra medico e paziente spesso per incomprensione, andando a esplorare le vere problematiche insorte durante il percorso curativo, le varie necessità ed i bisogni soggettivi delle parti – continua Annalisa Crespi -. Per il medico che riconosce di aver fatto un errore inoltre può essere addirittura conveniente instaurare il procedimento, poiché potrà scegliere l'organismo abilitato in funzione dell'esperienza maturata in un determinato settore di controversie, contando sulla competenza e specializzazione dei mediatori iscritti nel relativo elenco, per esempio all'Ordine dei Medici.

QUALCHE OMBRA

Non è tutto solo positivo comunque nell'istituto della mediazione: si va dal parere di alcuni colleghi odon-

toiatri convinti che sarà sostanzialmente un flop a causa del valore economico sempre basso delle controversie medico-legali al rapporto con le assicurazioni, che probabilmente si andrà definendo a mano a mano che la mediazione sarà sperimentata e praticata.

«La mediazione è una soluzione che porterà beneficio sia ai medici sia ai pazienti, con una riduzione dei costi assicurativi sostenuti dai professionisti – spiega la dottoressa Crespi -. Entrando nel merito dei costi assicurativi sostenuti dal medico, si pensa che il tentativo obbligatorio di conciliazione porterà ad una riduzione delle spese. La conciliazione inoltre potrebbe avere un impatto positivo anche sul rapporto con il paziente, che ripreso il dialogo tramite il mediatore, con il curante potrebbe decidere di non interrompere l'iter curativo».

Più della metà dei medici e degli odontoiatri secondo alcuni sondaggi informali, è persuaso che la via della conciliazione offrirà la possibilità di salvaguardare il rapporto di fiducia con il paziente e quindi di mantenere il cliente anche in presenza di un contenzioso da far giudicare. Proprio su questo aspetto probabilmente si giocherà il fattore decisivo del successo o dell'insuccesso in chiave medica e odontoiatrica in particolare».

GLI ALTRI VANTAGGI

Per i medici inoltre sono molti i vantaggi che si otterranno nel percorrere la strada della conciliazione. «Si pensa che la reputazione professionale del medico potrà essere totalmente preservata nel caso in cui il tentativo di conciliazione

avesse esito positivo, e bisogna ricordare in ogni caso che il procedimento grazie alla riservatezza non è pubblico: questo agevola la reputazione del sanitario soprattutto nei piccoli centri, dove una causa di merito sarebbe di dominio pubblico», spiega Annalisa Crespi.

Altri aspetti positivi potrebbero riguardare i tempi di soluzione delle controversie e in generale il miglioramento delle relazioni con i pazienti. «La quasi totalità dei professionisti e degli avvocati che ne danno un giudizio positivo sono convinti che si otterrà una riduzione dei tempi rispetto a quelli attuali degli iter giudiziari in sede civile, e conseguentemente che si arriverà anche a un taglio dei costi sugli iter giudiziari stessi – afferma la dottoressa Crespi -. Molte colleghi poi ritengono che la diffusione di una cultura della conciliazione possa rappresentare un'opportunità di cambiamento positivo nel rapporto con il paziente. La capacità di dialogo e una comunicazione efficace nell'ambito della mediazione possono influire molto sull'esito del tentativo di conciliazione».

A questo proposito e in generale sull'istituto della mediazione e sull'impatto che potrà avere nella gestione del contenzioso, molti medici e odontoiatri ritengono che sarebbe utile avere a disposizione un percorso formativo specifico sull'argomento.

«La conciliazione in materia medica e odontoiatrica è da vedersi come una grande opportunità, che porterà solo vantaggi a mio avviso – conclude la dottoressa Annalisa Crespi -. Avrà un positivo impatto sul risarcimento dei danni di piccola e media dimensione, e porterà a una accelerazione dei tempi di risoluzione dei contenziosi, e a una riduzione delle spese a carico delle parti. Avrà sicuramente ricadute positive sul rapporto medico-paziente che purtroppo si sta sempre di più trasformando da rapporto fiduciario in un rapporto conflittuale con tutte le negatività che questo comporta».

