



claro (a ser posible haciéndose entender por el presunto perjudicado) lo que no lo es".

Demorar la ejecución de indemnizaciones provoca un efecto inflacionista que separa, a veces de manera enorme, la cuantía que debe indemnizarse de la que se calculó sería indemnizada en el momento de valorar el precio del seguro, lo que conlleva la insolvencia de la póliza.

La desjudicialización, la agilización en la reparación, la lucha por el mantenimiento de la relación médico-paciente, la prevención del rentismo, una

**La mejor forma de conseguir un programa de riesgos eficaz es reparar lo mejor posible**

elaboración adecuada del duelo, la justicia de las cuantías indemnizatorias y, sobre todo, la coparticipación del perjudicado. Todos estos son aspectos que la mediación contempla y que sin ninguna duda deben acompañarse de la sostenibilidad de un programa de seguros bien diseñado.

#### PREOCUPACIÓN

Durante el devenir de los diferentes intentos de implantación de la mediación en la Administración pública sanitaria, como la Oficina de Mediación Sanitaria del Servicio Murciano de Salud, se han conocido experiencias de reclamantes que, convencidos de la injustificación de su reclamación, han confesado no renunciar ni desistirse expresamente de la misma por consejo de su letrado. De esta manera dejando abierta *ad eternum* la posibilidad de una acción contenciosa e imposibilitando al asegurador cerrar el caso, lo que ha condicionado la oposición de la mayoría del sector asegurador a la implantación de esta técnica, comenta con cierta preocupación Fernández Herrerueta.

A nivel internacional, desde 2005 la experiencia de la mediación en Chile, un país muy semejante al nuestro en la aplicación de la responsabilidad sanitaria pública y en la fecha de publicación de su ley de mediación, demuestra un éxito apabullante de este sistema en el ámbito de la mala praxis, subraya.

**OFELIA DE LORENZO**  
Socia-directora del Área Procesal en De Lorenzo Abogados



Los acuerdos extrajudiciales en materia de responsabilidad profesional sanitaria son una práctica habitual, pero en la gran mayoría de los casos llegan tarde, una vez iniciado el procedimiento judicial, y de forma insatisfactoria: en especial para el reclamante, que siente que en ningún momento ha sido escuchado, o para el profesional, que se lamenta de que no se haya evitado.

La realidad y la práctica han demostrado que el éxito de un acuerdo extrajudicial en materia de responsabilidad profesional radica en dos puntos: el primero, en cómo se gestiona desde el inicio la reclamación, si es posible adelantándose a ella; y el segundo, y si cabe más importante aún que el punto anterior, en el diálogo con el reclamante.

En España, en los últimos años, mucho se ha hablado y publicado sobre la mediación sanitaria como método alternativo de resolución de conflictos y se han realizado intentos de integrar la mediación en el ámbito sanitario a través de la articulación de distintas figuras de conciliación, a la que se le han atribuido labores similares a la mediación. A modo de ejemplo, en algunas comunidades autónomas, como la Comunidad Valenciana, al Defensor del Paciente se le otorgaron funciones de conciliación o mediación.

#### CONFLICTOS

Otro ejemplo es Cantabria, donde se publicó la Ley 1/2011 de 28 de Marzo de mediación en la comunidad autónoma de Cantabria, de la que cabe destacar su disposición adicional única en la que se establecía que "la mediación como sistema de resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito sanitario se registrará por su normativa específica, sin perjuicio de su aplicación supletoria en la ley en cuanto resulte compatible con su naturaleza". Cantabria todavía no dispone de la citada normativa específica, pero a raíz de dicha disposición nació la Unidad de Gestión de Conflictos Sanitarios, cuya finalidad era la de aportar soluciones a aquellos procesos susceptibles de información, mediación y conciliación que surgieran en el ámbito sanitario. Dicha unidad ya no existe.

Igualmente, el Servicio Murciano de Salud Pública publicó la resolución de 14 de Noviem-

### opinión

## Responsabilidad y mediación

La autora defiende el nacimiento del Servicio de Coordinación de Conflictos, un modelo implantado por el Sermas para facilitar los acuerdos extrajudiciales, cuando proceda.



**El Sermas ha incorporado el SCC para resolver las reclamaciones civiles y patrimoniales**

bre de 2014, por la que se promulgaba el acuerdo sobre la creación de la Oficina de Mediación Sanitaria del Servicio Murciano de Salud (SMS). Dicho órgano se constituyó como centro de mediación a los efectos de la Ley 5/2012, de 6 de Julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, al objeto de potenciar la mediación como solución de conflictos entre los usuarios del SMS y su entidad aseguradora de la responsabilidad civil patrimonial, cuando el usuario reclamante ejerza la acción directa contra la citada compañía asegurado-

ra. Este hito supuso un gran avance en la implantación de la mediación en el ámbito sanitario.

#### MÉTODOS ALTERNATIVOS

Sin perjuicio de lo anterior, la Ley 5/2012, de 6 de Julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, las actuaciones de mediación se desarrollan de forma que las partes en conflicto alcancen un acuerdo por sí mismas, actuando el mediador como conductor de las conversaciones. En ese sentido y en materia de responsabilidad civil patrimonial, siendo las partes en conflicto no sólo el servicio de salud y el reclamante, pero igualmente la compañía aseguradora que asegura la responsabilidad civil patrimonial de ese servicio de salud, hablar de mediación en sentido estricto, y hoy por hoy con la normativa con la que contamos, se antoja en muchas ocasiones complicado.

La necesidad de métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de responsabilidad civil patrimonial

es incuestionable. En la búsqueda de estos métodos alternativos, algunos servicios de salud empiezan a exigir el compromiso por parte de las aseguradoras en su modelo de aseguramiento de responsabilidad civil, que cuenten con los citados métodos alternativos. Además, debe tener cabida la figura de un tercero con conocimientos específicos (médico-jurídicos) para que actúe no estrictamente de mediador entre las partes, pero sí de facilitador: un servicio de profesionales cualificados imparciales, que sean capaces de comunicarse con el reclamante, explicarle de forma más cercana la situación y tratar de conseguir evitar la vía judicial facilitando acuerdos cuando proceda.

Con ese espíritu, el Servicio Madrileño de Salud (Sermas) en el apartado 5.2.1 del pliego de cláusulas administrativas particulares que había de regir en su contratación de la "póliza de seguro de responsabilidad civil patrimonial" estableció, que sin vulneración

del propio procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial, la compañía aseguradora, con la finalidad de conseguir una minoración de gastos, prevención, eficacia y rapidez en la actuación administrativa, debía fomentar la resolución extrajudicial de los conflictos dentro del ámbito de la responsabilidad sanitaria del Sermas.

#### ÓRGANO PIONERO

Para ello podía contar con un Servicio de Coordinación de Conflictos (SCC), que ofreciera al reclamante un procedimiento cuyo sometimiento fuese voluntario y que permitiera, cuando proceda, la conclusión por medio de un acuerdo entre las partes. Dicho órgano nace con el consenso expreso de todas las partes implicadas, y en especial de la compañía aseguradora. Así se ofrece al reclamante un procedimiento dirigido por un grupo de especialistas en pericia médica y derecho sanitario, imparciales y neutrales, que analizan la viabilidad o no de las reclamaciones, proponiendo acuerdos cuando proceda, y rigiéndose el citado procedimiento por los siguientes principios de actuación: gratuidad, se configura como un procedimiento gratuito para el reclamante; voluntariedad, se trata de un procedimiento voluntario para el reclamante; confidencialidad, el contenido de las reuniones entre el interesado y miembros del SCC serán confidenciales, e imparcial-

**La necesidad de buscar métodos alternativos de resolución de conflictos es incuestionable**

dad, el SCC será imparcial, no tomando partido por ninguna de las partes en conflicto, siendo objetivo en sus pronunciamientos sobre la viabilidad o no de las reclamaciones planteadas.

En definitiva, el nacimiento del SCC, dentro del modelo de aseguramiento de la responsabilidad patrimonial del Sermas, supone otro avance en la implantación de métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito sanitario, con el fin único de servir de herramienta para profesionales, aseguradoras y pacientes.