



Derecho Sanitario

Humanización y servicio de coordinación de conflictos

OFELIA DE LORENZO APARICI

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, que no es más que humanizar el conflicto.

La búsqueda de nuevos métodos alternativos de resolución de conflictos, ha conllevado a algunos servicios de salud a solicitar compromisos a las compañías aseguradoras en su modelo de aseguramiento de responsabilidad patrimonial, para que cuenten con los citados métodos alternativos.



Con ese espíritu, el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) en el pliego de cláusulas administrativas particulares que había de regir en la contratación de la "póliza de seguro de responsabilidad civil/patrimonial del Servicio Madrileño de Salud" estableció, que sin vulneración del propio procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial, la compañía asegura-



dora, 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, pudiendo contar para ello con un servicio de coordinación de conflictos, 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.

Con respecto a la composición del servicio de coordinación de conflictos ofrecido a través del modelo de aseguramiento del Servicio Madrileño de Salud, este se compone de 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 especialmente favoreciendo el dialogo entre las partes.

La viabilidad jurídica de este procedimiento se encuentra en el articulado de la nueva Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las administraciones públicas, sucesora de la anterior Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, que estuvo en vigor hasta el 2 de octubre de 2016.

Establece el artículo 86, que las administraciones públicas cuando tenga por objeto satisfacer el interés público (terminación convencional del procedimiento) podrá celebrar acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas de derecho público como privado: 1. Las administraciones públicas podrán celebrar acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas tanto de derecho público como privado, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que, en su caso, prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos tener la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos o insertarse en los mismos con carácter previo, vinculante o no, a la resolución que les ponga fin”.

Por su parte, el Artículo 22. 1. f), prevé la posibilidad de suspender el plazo máximo para resolver cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un acuerdo en los términos previstos en el artículo 86 de esta Ley:



f) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio en los términos previstos en el artículo 86 de esta Ley, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones, que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.

Conforme al citado articulado, la posibilidad de resolución extrajudicial en materia de responsabilidad patrimonial sanitaria resulta plenamente viable en vía administrativa, no suponiendo el procedimiento de resolución de conflictos alteración alguna en las atribuciones de los órganos administrativos.

En definitiva, el Servicio de Coordinación de Conflictos (SCC) dentro del modelo de aseguramiento de la responsabilidad patrimonial en materia sanitaria del SERMAS, que lleva funcionando desde el mes de mayo del 2017, ha supuesto 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 como catalizador y facilitador de acuerdos extrajudiciales, cuando proceda.

*DIRECTORA DEL ÁREA JURÍDICO CONTENCIOSO
DEL BUFETE DE LORENZO ABOGADOS.*

*PARA CONTACTAR:
ODLORENZO@DELORENZOABOGADOS.ES*