



Via Castagnole, 20/M - Int. 46 - Centro Edison - 31100 Treviso  
T. + 39 0422 264 026 F. +39 0422 162 10 25 W. [www.adrquadra.it](http://www.adrquadra.it) E. [info@adrquadra.it](mailto:info@adrquadra.it)

QUADRA, divisione ADR di Tiaki s.r.l.  
Ente iscritto al n. 231 nel registro degli organismi di mediazione del Ministero della Giustizia  
Ente accreditato alla formazione dei mediatori ex decreto lgs. 28/10, n. 160 dell'elenco del Ministero della Giustizia.

## **Mediazione ed errori medici** di ADR Quadra redazione - 01/06/2009

Negli ultimi dieci anni le denunce di errori medici sono raddoppiate, passando da 8.000 a 15.000. Nel periodo tra il 1994 e il 2002 i sinistri per responsabilità professionale sono cresciuti da 3.150 a 7.800 mentre quelli nei confronti delle strutture sanitarie da 5.100 a 6.700. Dietro a questi dati si nasconde una perdita di fiducia dei pazienti nei confronti del Sistema Sanitario Nazionale. Il mondo medico ha deciso di correre ai ripari intraprendendo la via della conciliazione. Nel gennaio 2005, l'Ordine Provinciale di Roma dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri ha lanciato in via sperimentale la costituzione di uno Sportello di Conciliazione, allo scopo di raccogliere le denunce dei cittadini per indirizzarle a una soluzione. Nel primo anno di esistenza (1° gennaio 2005- 31 dicembre 2005) sono stati possibili 1.000 contatti, di cui:

- il 30% si è esaurito nella fase informativa o di orientamento;
- il 40% è riuscito a risolvere il problema attraverso lo sportello, senza procedere ulteriormente;
- il 20% non presentava i requisiti necessari per partecipare al progetto;
- il 10% ha avviato un percorso di conciliazione e risarcimento civile.

Dei 93 dossier istruiti dallo Sportello di conciliazione:

- 55 sono stati archiviati perché in difetto di requisiti;
- 6 si sono conclusi per mancata adesione del medico alla domanda di conciliazione;
- 7 sono stati archiviati in seguito al parere negativo da parte della commissione tecnica;
- 10 si sono conclusi davanti alla camera di conciliazione;
- 15 sono tutt'ora in corso.

Le domande hanno riguardato prestazioni mediche (48,39%) e prestazioni odontoiatriche (51,61%), per un valore oscillante tra un massimo di 40.000 euro e un minimo di 1.050, per una media di circa 17.000 euro. I pazienti hanno ottenuto circa la metà di quanto richiesto, con un importo minimo di 35.000 euro ed un massimo 20.000. Roma non è stata l'unica città ad intraprendere una sperimentazione di questo tipo, riguardante i casi di *malpractice* sanitaria. Infatti anche l'Ordine dei medici e la Camera Civile degli avvocati di Treviso hanno avviato, nel gennaio 2006, uno sportello di Conciliazione. Il procedimento previsto è molto semplice: il paziente deve contattare l'Ordine dei medici e prendere

appuntamento per un colloquio con il Presidente. Se esistono i presupposti per avviare la pratica, il fascicolo passa alla Commissione tecnica composta da medici, avvocati e rappresentanti delle assicurazioni. L'ultimo passaggio è lasciato all'avvocato conciliatore che convoca le parti proponendo una soluzione amichevole della controversia. Anche a Torino è stato avviato uno Sportello di conciliazione, al fine di deflazionare il ricorso al tribunale e risolvere le controversie sanitarie.

Possono essere proposti due tipi di azioni: conciliativa e arbitrale.

La prima prevede che le parti si presentino davanti al presidente dell'Ordine che esamina i documenti e promuove ogni utile iniziativa per individuare una soluzione. Questa viene formulata per iscritto e le parti possono sottoscriverla, rendendola tra loro vincolante. Non comporta spese e non preclude alcuna diversa iniziativa.

L'azione arbitrale, invece, comporta l'obbligo per lo sportello di nominare un arbitro tra i tre nominativi scelti dalle parti, nell'apposito elenco di giudici a riposo, giuristi e medici legali. L'arbitro convoca le parti per ascoltarle e acquisire tutti i documenti necessari; conclusa questa fase, emette un lodo scritto, motivato, che ha valore vincolante per le parti. Questa procedura è onerosa e preclude l'azione giudiziaria e l'impugnazione, se non nei limiti contemplati dal codice di procedura civile. Infine è da segnalare che anche la Giunta Regionale Toscana, con deliberazione n. 308 del 02/05/2006, ha affidato all'Azienda Ospedaliera Meyer di Firenze il compito di elaborare un progetto al fine di introdurre nel territorio forme sperimentali di conciliazione e arbitrato in materia di responsabilità sanitaria.

I vantaggi emersi dalle sperimentazioni sono stati: tempi brevi, costi contenuti e contatto diretto con le parti coinvolte nella disputa. Inoltre, per una buona riuscita del programma, si è riconosciuta l'importanza del dialogo con Assicuratori e cittadini, ma soprattutto dell'adozione di misure serie ed efficaci di gestione preventiva dei rischi, oltre che di sistemi accurati di monitoraggio e rilevazione degli errori più frequenti. Altro fattore determinante sono di sicuro forme di comunicazione incisive, atte a diffondere la conoscenza e a vincere la diffidenza nei confronti dell'istituto della conciliazione. Solo attraverso questa forma alternativa di soluzione della controversia è possibile ricostruire il rapporto medico-paziente che sempre più spesso viene a rompersi a causa della mancata fiducia del paziente verso il medico. Si evita inoltre che il medico venga esposto ad un giudizio, che produce danni pesanti e macchie indelebili alla reputazione e credibilità professionale, anche nel caso di piena assoluzione. Una soluzione alternativa della controversia permette di garantire il massimo livello di riservatezza, confidenzialità e dialogo.