

MEDIACIJA- GALIMYBĖ TAIKIAI SPREŠTI MEDICININIUS KONFLIKTUS

Jurgita Stirblienė
Teisininkė, mediatorė

2014 m., Vilnius

- Gyventojų sveikata yra didžiausia visuomenės socialinė ir ekonominė vertybė. Dar prieš kelis tūkstančius metų buvo suvokta, jog gydytojo profesija yra ypatinga, specifinė, išsiskirianti iš kitų.
- Jau Hipokrato priesaikoje šiai profesijai keliami itin aukšti reikalavimai, o kartu ir atsakomybė už netinkamą pareigų atlikimą.
- Slaugytojoms bei kitam medicinos personalui, kuris tiesiogiai ar netiesiogiai aptarnauja pacientus, minėti reikalavimai bei atsakomybė šiandien yra tokie patys, kaip ir gydytojams. Iki šiandien išliko griežti reikalavimai sveikatos priežiūros specialistams, jų teikiamų paslaugų kokybei.
- Tačiau nežiūrint stipriai pažengusios sveikatos priežiūros sistemos, modernių gydymo ir slaugos technologijų, paradoksalu, bet medicinos klaidų išvengti nepavyksta. Maža to, ginčų, susijusių su medicinos praktikos klaidomis, akivaizdžiai pagausėjo visose šalyse.
- Ryškėja tendencija: medicininių bylų civilinius ieškinius keičia baudžiamosios bylos.
- Nuo sveikatos priežiūros specialisto profesionalumo, kompetencijos, atidumo, rūpestingumo ir sugebėjimo tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas priklauso didžiausia visuomenės socialinė ir ekonominė vertybė- žmogaus sveikata. Todėl, jų padarytos klaidos būna skaudžiausios ir brangiausiai kainuojančios.
- Stebima didėjanti tendencija reikalauti atlyginti žalą iš sveikatos priežiūros įstaigų už netinkamai suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas. Dažniausiai kreipiamasi dėl kompensacijos už patirtą žalą.
- Ieškiniai dėl žalos, patirtos netinkamai suteikus sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimo sukelia stiprius emocinius išgyvenimus pacientui, jo artimiesiems, o sveikatos priežiūros specialistas išgyvena baimę netekti licencijos ir prarasti galbūt vienintelį pragyvenimo šaltinį.

Ar visada materialinė kompensacija yra pagrindinis tikslas?

Tik pateikus ieškinį teismui, apimus emocijomis ir nukentėjusiam asmeniui susitaikius su jį ištikusiu įvykiu, pradeda aiškėti kreipimosi į teismą tikrosios priežastys ir tikslai.

PRIEŽASTYS, DĖL KURIŲ PACIENTAI KREIPIASI Į TEISMĄ

- 1. Norėjo, kad būtų išvengta panašių klaidų ateityje, kad tai nepasikartotų kitiems pacientams- 91 proc.;
- 2. Norėjo gauti paaiškinimą- 91 proc.;
- 3. Norėjo, kad gydytojai suvoktų, ką jie padarė- 90 proc.;
- 4. Norėjo, kad gydytojai sužinotų, kaip pacientai jaučiasi- 68 proc.;
- 5. Dėl to, kad paciento jausmai buvo ignoruojami- 67 proc.;
- 6. **Norėjo gauti finansinę kompensaciją- 66 proc.;**
- 7. Dėl to, kad buvau piktas- 65 proc.;
- 8. Dėl to, kad gydytojui nepavyktų išvengti atsakomybės- 54 proc.;
- 9. Dėl to, kad gydytojas laikytųsi nustatytos disciplinos- 48 proc.;
- 10. Dėl to, kad tik taip galėjo susidoroti su savo jausmais- 46 proc.;
- 11. Dėl to, kad siekė išsiaiškinti medicinos praktikos klaidą padariusius gydytojus- 23 proc.

BYLINĖJIMĄSI GALINTYS UŽKIRSTI VEIKSMAI

- 1. Paaiškinimai ir atsiprašymas- 39 proc.;
 - 2. Klaidos ištaisymas- 27 proc.;
 - 3. **Kompensacijos išmokėjimas- 18 proc.;**
 - 4. Tinkamas gydymas- 16 proc.;
 - 5. Iš klausymas- 5 proc.;
 - 6. Disciplinuoti veiksmai, nuoširdumas- 4 proc.;
 - 7. Vidinis tyrimas- 3 proc.
-
- **Apie 40 proc. ginčų galima būtų išspręsti paaiškinus situaciją ir atsiprašius. Todėl yra reikalingas mechanizmas, kuriuo galima būtų išspręsti ne tik esamus ginčus, bet ir užkirsti jiems kelią kilti ateityje.**

MEDIACIJA- tai alternatyvi teismui, savanoriška konfidencialaus pobūdžio ginčų sprendimo procedūra, kurioje vienas ar keli tretieji nepriklausomi nešališki asmenys- mediatorius arba mediatoriai- padeda besiginčijantiems pasiekti priimtina gincų sprendimą. Jos taikymas ginčo šalims gali padėti sutaupyti laiko ir pinigų ilgai bylinėjantis teismuose.

RYŠKIAUSI MEDIACIJOS BRUOŽAI

- 1. Mediacija - alternatyvi teismui privati ginčų sprendimo procedūra, t.y. procesas vyksta ginčo šalių susitarimo pagrindu, visiškai nepriklausomai nuo teisminės (bylinėjimosi) sistemos arba kaip jos papildymas;
- 2. Šalių dalyvavimas mediacijos procedūroje yra savanoriškas (tiek mediatorius turi savanoriškai sutikti medijuoti, tiek ginčo šalys turi savanoriškai dalyvauti mediacijoje, nebent dalyvavimas įsakmiai bus nurodytas įstatymuose);
- 3. Mediacijos procedūra negali vykti be mediatoriaus;
- 4. Mediatorius yra neutralus ir nešališkas, t.y. visiškai nesusijęs ir nesuinteresuotas ginčo išsprendimu vienos iš ginčo šalių naudai;
- 5. Mediacijos procedūra turi būti sąžininga, teisinga, turi būti užtikrinta ginčo šalių lygybė. Tą turi užtikrinti mediatorius;
- 6. Mediatorius nepriima sprendimo dėl ginčo baigties, nes jis tam tiesiog neturi teisės;
- 7. Šalis įpareigoja mediacijos procedūros pabaigoje jų sudarytas susitarimas, išsprendžiantis ginčą vienu ar kitu būdu;
- 8. Pagrindinis mediacijos procedūros tikslas- taikus ginčo išsprendimas. Antrinis tikslas- pasiekti ginčo šalių ginčytinų klausimų išgryninimą, nesutarimų priežasčių ir pasekmių išsiaiškinimą;
- 9. Ginčo šalys yra pačios atsakingos už ginčo išsprendimą;
- 10. Mediatorius negali tapti ginčo šalių konsultantu, patarėju. Mediacijoje pačios šalys yra atsakingos už sprendimų priėmimą, todėl, jei joms reikia, jos gali pasikonsultuoti su specialistais;
- 11. Mediatoriaus pirminė funkcija- padėti šalims derybose;
- 12. Mediacija yra siekiama sukurti šalių tarpusavio dialogui, deryboms ir ginčo sprendimo variantų paieškai palankias bei saugias sąlygas (patogios, bendrauti tinkamos fizinės aplinkos sąlygos, pozityvios bendravimo atmosferos sukūrimas, elgesio taisyklių nustatymas ir pan.);

RYŠKIAUSI MEDIACIJOS BRUOŽAI

- 13. Mediacija yra nukreipta ne į šalių pozicijas, o į ginčo šalių tikruosius interesus;
- 14. Mediacijos procedūra yra privataus pobūdžio, todėl konfidenciali;
- 15. Mediacija vyksta etapais, stadijomis;
- 16. Mediacija malšina konfliktą;
- 17. Mediacija yra nukreipta į ateitį.

ATSIPRAŠYMO INSTITUTAS MEDIACIJOS PROCESSE

- Atsiprašymas yra vienas iš svarbiausių elementų, galinčių padėti taikiai išspręsti ginčą tarp paciento ir ASPĮ, nesikreipiant į teismą.
- Atsiprašymas sumažina kaltę, pyktį, padidina pasitikėjimą, pagerina tarpusavio santykius, potencialiai sumažina riziką dėl teismo proceso ir gali padėti taikiai išspręsti ginčą.
- Informacijos apie medicininę klaidą atskleidimas pacientui yra etiškas ir profesionaliai atsakingas veiksmas.
- Praktikoje atsiprašymą stabdo baimė dėl galimo teismo proceso.

MEDIACIJOS PRIVALUMAI GINČUOSE TARP PACIENTŲ IR ASPĮ

- **Pacientui:**

- Mediacija padeda būti išgirstam ir gauti paaiškinimą;
- Padeda greitai ir neformaliai išspręsti ginčą;
- Leidžia išspręsti ginčą išsaugant gerus santykius;
- Sumažina nepasitikėjimą sveikatos priežiūros sistema.

- **ASPI:**

- Leidžia išsaugoti ir išlaikyti gerus santykius su pacientu;
- Padidina paciento pasitikėjimą;
- Padeda greitai ir neformaliai išspręsti ginčą;
- Leidžia išsaugoti įvaizdį ir reputaciją, suteikia konkurencingumo tarp kitų ASPI įstaigų.

PAPILDOMI PRIVALUMAI

- **Konfidencialumas**- tai vienas svarbiausių ir pagrindinių mediacijos principų. Taip užtikrinamas mediacijos proceso šalių saugumas, sukuriama viltis ir garantija, kad viskas, kas bus pasakyta mediacijos proceso metu liks tik tarp mediacijos šalių;
- Mediacijos procesas yra **mažiau formalus ir yra lankstesnis**- t.y. sprendžiant ginčą nereikia laikytis įstatymo leidėjo nustatytų griežtų proceso taisyklių, nuo kurių nukrypti galima labai nedaug;
- Mediacijos procesas užtrunka **mažiau laiko** ir jam reikia **mažiau išlaidų**;
- **Didesnis įvykdytų susitarimų skaičius**- šalių pasiektas susitarimas, o ne teismo priimtas sprendimas, skatina šalis labiau laikytis sutartinių įsipareigojimų;
- Mediacijos procesas **bet kuriuo metu ir bet kurioje stadijoje gali būti baigiamas** esant vienos iš ginčo šalių pageidavimui.

MEDIACIJOS TRŪKUMAI GINČUOSE TARP PACIENTŲ IR ASPĮ

- Mediacija yra **savanoriškas procesas**- neretai viena iš ginčo šalių atsisako spręsti ginčą tokiu būdu, todėl mediacijos procesas gali visai neprasidėti arba bet kurioje mediacijos stadijoje nutrūkti;
- Mediacijos procese **nėra galimybės taikyti laikinųjų apsaugos priemonių** siekiant užtikrinti savo reikalavimų įvykdymą, nes tai yra savanoriškas procesas, kurio nereglamentuoja ir nesaisto griežtos procesinės teisės normos;
- Mediatorius yra **neutralus asmuo**- jis nepriima ir netvirtina šalių priimto sprendimo, o tik jį informina;
- Neįvykus mediacijos procesui, papildomai **sugaištama laiko**;
- **Nėra galimybės įpareigoti šalis vykdyti susitarimą**, kurį jos pasiekė mediacijos metu. Tačiau kita vertus, susitarimas sudarytas tarp šalių yra joms privalomas ir jos privalo vykdyti tai, dėl ko susitarė;
- Šiai dienai **nėra aiškaus mediacijos reglamentavimo**. Dėl informacijos trūkumo šalys nesinaudoja mediacijos institutu.

**Ginčas – gana pavojingas dalykas. Jis dažnai atvėsina santykius ir kelia nesusipratimų. Laimėję ginčą galite prarasti draugą.
Dž. Labokas**

