

El Servicio de Coordinación de Conflictos del Servicio Madrileño de Salud pretende humanizar y agilizar las reclamaciones

MADRID **S. VALLE**
soledad.valle@unidadeditorial.es

El Servicio de Coordinación de Conflictos (SCC) del Servicio Madrileño de Salud (Sermas) se puso en marcha en enero de 2017 y en estas semanas ha publicado el balance de su trabajo. "Hasta septiembre de 2018 ha recibido 1.277 reclamaciones por responsabilidad patrimonial. De ellas, 130 se han tramitado a través del SCC, con un plazo aproximado de tramitación de dos meses. De las 130 reclamaciones, 97 han sido finalizadas, de las que 74 fueron aceptadas (41 con acuerdo) y 23 no. Un 17 por ciento de las finalizadas con acuerdo lo han hecho sin el abono de ninguna indemnización".

REQUISITO PARA EL SEGURO

Este servicio fue un requisito que aparece en los pliegos del seguro de responsabilidad patrimonial que el Sermas firmó con la aseguradora Sham España. La compañía francesa, con una larga trayectoria en la gestión de conflictos sanitarios y convencida del proceso, ha colaborado en impulsar esta idea que tiene a otros protagonistas: la firma especializada en realizar informes periciales Profesionales de la Medicina y el Derecho (Promede) y el despacho de abogados especializado en Derecho Sanitario, Ricardo De Lorenzo. Estas aportan al proceso las dos técnicas independientes que pilotan todo el servicio: la médica María Rodríguez de Alba y la abogada Ofelia De Lorenzo.

El servicio se activa cuando el Sermas propone al reclamante la posibilidad de tramitar todo el proceso a través del SCC. Rodríguez de Alba, directora médica del

RESULTADOS

De enero de 2017 a septiembre de 2018, el Sermas ha tramitado 130 reclamaciones en la vía extrajudicial, con un plazo medio de dos meses, y de las que 41 terminaron en acuerdo

PARTES IMPLICADAS

Junto a la Consejería de Sanidad de Madrid están la aseguradora Sham España, la firma especializada en peritajes médicos Promede y el despacho De Lorenzo

OBJETIVOS

"Conectar con el paciente, humanizar el proceso y disponer de toda la documentación tanto médica como jurídica son objetivos de este servicio", apunta Rodríguez de Alba, de Promede



El Servicio de Coordinación de Conflictos del Sermas persigue alcanzar un acuerdo satisfactorio para todas las partes.

El Sermas confía en la resolución extrajudicial

departamento de responsabilidad sanitaria de Promede, explica que "cuando el paciente acepta, se fijan dos citas con el reclamante, que suelen ser suficientes para que considere seguir en este servicio. En el primer encuentro, se le informa en qué consiste el servicio, su régimen jurídico, la posibilidad de abandonarlo cuando quiera y la firma de un documento de confidencialidad. Entonces, nosotros hacemos un estudio de viabilidad no vinculante que le presentamos en el segundo encuentro, donde decide si continuar la resolución del conflicto por esta vía". A partir de este momento, señala que "en todas las entrevistas entre las partes estamos la abogada De Lorenzo y yo".

Sobre la experiencia acumulada, Rodríguez de Alba reconoce que "a través de este sistema, el reclamante es escuchado, le damos voz, confianza y le aseguramos la transparencia del proceso".

Concluye como claves para asegurar el buen resultado, la necesidad de "conectar con el paciente, humanizar los encuentros y dispo-

ner de toda la documentación tanto médica como jurídica para resolver de una manera eficaz".

De Lorenzo coincide al señalar las ventajas del método: "La rapidez en la resolución de los expedientes, la humanización del conflicto y el diálogo con el reclamante. Al final, este es un servicio para el ciudadano en el que se le ofrece la posibilidad de un estudio jurídico no vinculante y que, por lo tanto, puede aceptar o no, pero que para nada merma su derecho a reclamar en vía judicial".

UNA CAUTELA NECESARIA

La abogada afirma que "este es un proyecto que no solo es pionero, sino que exige por todas las partes un gran compromiso. Le hemos tenido que dedicar mucho tiempo, esfuerzo y cariño. Hemos sido muy cautos aceptado expedientes de complicación media. Hasta la fecha no hemos aceptado nada que haya supuesto un cambio en los protocolos iniciales. Nos hemos implicado todos mucho en el esfuerzo de humanizar el siniestro".

La secretaria general del Servi-

cio Madrileño de Salud, Yolanda Aguilar, ha reconocido su firme apuesta por este servicio. También desde la aseguradora Sham España, que en último término es junto con la consejería madrileña la que afronta el pago de estas indemnizaciones.

El SCC está echando a andar. Desde Sham España confirman que se había fijado un límite de 15.000 euros, que ahora se ha ampliado a 30.000 euros, para establecer las reclamaciones patrimoniales que pueden tratarse por esta vía.

Todos los implicados en el sector del seguro sanitario, incluidos pacientes y Administración, reconocen la necesidad de idear mecanismos como el SCC que acorten los tiempos para la resolución de las reclamaciones. Sin embargo, es difícil acertar con la fórmula. El Sermas ha hecho una apuesta, pero que, como se vio en su presentación pública dentro de la última edición del Congreso de Derecho Sanitario, no convence a todo el mundo. En todo caso, los resultados están ahí.

MOTOR ECONÓMICO

LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA EN ESPAÑA

farma|industria

200 COMPAÑÍAS FARMACÉUTICAS EN ESPAÑA

40.500 TRABAJADORES



4.700 se dedican a I+D

160.000 empleos indirectos/inducidos

Industria farmacéutica

Media de la economía española

EMPLEO INDEFINIDO

94%



73%

UNIVERSITARIOS

62%



42%

52% son mujeres

28% de nuevas contrataciones para menores de 29 años

PRODUCIMOS

24%

de toda la alta tecnología

EXPORTAMOS

27%

de toda la alta tecnología