



Informazioni relative all'Ufficio di Mediazione della FSL per le clienti di levatrici indipendenti

Lei è cliente di una levatrice indipendente e ha un problema che non può discutere direttamente con la levatrice stessa? Crede che siano stati commessi errori professionali oppure pensa di essere assistita male? **La preghiamo di provare a instaurare, quando possibile, un dialogo diretto con la levatrice in questione.** Nel caso in cui Lei non lo desiderasse o non lo potesse fare, la Federazione Svizzera delle Levatrici Le offre un sostegno:

- gratuito
- riservato
- in tedesco, francese, italiano o inglese

L'Ufficio di mediazione interviene quando si verificano problemi tra cliente e levatrice. Lo scopo è di

- chiarire malintesi
- concludere la situazione positivamente
- raggiungere, nella migliore delle ipotesi, un accordo extragiudiziale
- promuovere la qualità del lavoro della levatrice indipendente

Il Suo reclamo è per noi un'indicazione preziosa, che vogliamo utilizzare come stimolo per migliorare.

Federazione Svizzera delle Levatrici
Ufficio di Mediazione
p. A. Häusermann + Partner
Markus Gysi
Notar, Rechtsanwalt und Mediator SAV
Schwanengasse 5/7
Postfach 2470
3001 Bern
ombudsstelle@hebamme.ch
T +41 (0)31 326 51 81

Chi può rivolgersi all'Ufficio di Mediazione?

L'Ufficio di Mediazione è a disposizione di tutte le clienti delle **levatrici indipendenti** che siano associate alla Federazione Svizzera delle Levatrici.

Per maggiore chiarezza: le levatrici indipendenti lavorano autonomamente, fanno visite a domicilio, hanno un loro proprio studio, lavorano nelle case per il parto o come levatrice che si appoggia a un ospedale.

Cosa aspettarsi dall'Ufficio di mediazione?

La persona competente dell'Ufficio di mediazione

- La ascolta attentamente
- prende il Suo problema seriamente
- presta ascolto a tutte le persone interessate
- tratta tutti con la stessa stima
- fa da mediatrice tra cliente e levatrice
- consiglia e aiuta nella soluzione del problema
- non parteggia per nessuna delle due parti
- non è un giudice
- non può indurre a prendere alcun provvedimento

L'Ufficio di mediazione offre

- una prestazione massima di 5 ore complessive
- indica le istanze competenti nel caso ci fosse necessità di ulteriore consulenza

In quali situazioni l'ufficio di mediazione della FSL non è competente?

- Per critiche positive (è opportuno comunicarle direttamente alla levatrice)
- Per istanze su conflitti sorti con levatrici indipendenti che non sono membri della FSL
- Per reclami da parte delle levatrici
- Per richieste relative a fatture delle casse malati (queste sono trattate
- Uffici competenti per la mediazione delle casse malati)
- Per procedimenti già pendenti in giudizio in tribunale o
- Presso altre autorità
- Per far valere rivendicazioni che non siano rivolte contro una levatrice indipendente
- Per consulenze legali alle clienti

Come si può contattare l'Ufficio di Mediazione?

L'Ufficio di Mediazione può essere contattato telefonicamente o per iscritto. E' necessario fornire le seguenti informazioni:

- Informazioni sulla cliente (nome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail)
- Informazioni sulla levatrice (nome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail)
- Quali servizi ostetrici sono stati richiesti
- Breve descrizione della situazione che ha portato alla segnalazione (compresa la data)
- Se è stato affrontato il problema con la levatrice
- Se c'è già un procedimento in corso