



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. Anwältinnenbüro
Frau Fürsprecherin Meister-Vogt
Schwarztorstrasse 10
3007 Berna
ombudsstelle@hebamme.ch

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?

- per iscritto, per **e-mail** o **lettera**: usi per cortesia la nostra **lettera modello**
- preferisce parlare al **telefono**? Si prenoti, sempre con la lettera modello per iscritto, per un colloquio telefonico. La mediatrice la contatterà e prenderà accordi per un appuntamento.

Per ottenere la lettera modella:

internet: www.hebamme.ch/de/elt/ombud

con richiesta telefonica: 031 332 63 40 (ufficio FSL)

direttamente: dalla sua levatrice