PC12 – Procedura per la gestione dei sinistri

Definizione di modalità e procedure per la comunicazione ai pazienti e/o familiari, la gestione dell'impatto di un evento avverso sugli operatori, la comunicazione esterna, la risoluzione stragiudiziale dei contenziosi;

1. Obiettivo della procedura

Al fine di poter affrontare in maniera efficace ed efficiente la gestione dei sinistri in ambito sanitario, si sottoscrivono le presenti Linee Guida attraverso l'identificazione degli strumenti necessari.

La Casa di Cura Bonvicini srl e la Radiologia Dott. Paolo Bonvicini Sas, in conformità alla normativa vigente, hanno stipulato attraverso il broker Widegroupe una polizza RCT/O con massimale di euro 2.000.000 e franchigia di euro 25.000.

Le polizze vengono ridiscusse annualmente dal Risk Manager e l'RSPP interno insieme al Broker assicurativo attraverso l'analisi dell'attività della Società.

2. Riferimenti normativi

3. Responsabile della procedura

Direzione amministrativa

4. Descrizione della procedura

1. **Identificazione del Sinistro**

- **Tipi di Sinistro**: - Danni a pazienti - Danni a beni della clinica - Reclami per negligenza professionale –
- **Raccolta di Informazioni**: - Data e ora dell'evento - Descrizione dettagliata dell'accaduto - Persone coinvolte (pazienti, personale, testimoni)

2. **Notifica Interna**
   - **Informare il Direttore Sanitario**:
   - Comunicare il sinistro al Direttore Sanitario e al Risk Manager entro24 ore.
3. **Contatto con il Broker Assicurativo**
   - **Coinvolgimento del Broker**:
   - Contattare il broker per notificare il sinistro e ottenere indicazioni su quanto necessario per la gestione.

- **Documentazione**:
- Fornire al broker tutta la documentazione necessaria (relazioni, immagini fotografiche, testimonianze).

4. **Valutazione del Sinistro**
   - **Coinvolgimento del Comitato di Valutazione Sinistri**:
   - Il CVS, costituito dal Risk Manager, dal Direttore Sanitario e dal Rappresentante Legale può invitare a partecipare al comitato anche ulteriori figure direttamente o indirettamente coinvolte nel sinistro.
   - **Analisi del Sinistro**:
   - Analizzare i fatti, la documentazione e le circostanze del sinistro per determinarne la validità e le possibili responsabilità.

5.**Monitoraggio e Riflessione**
   - **Analisi delle Lezioni Apprese**:
   - Dopo la chiusura, rivedere il caso con il comitato per identificare eventuali miglioramenti nei processi.
   - **Aggiornamento delle Procedure**:
   - Modificare le procedure interne in base alle evidenze emerse durante la gestione del sinistro INFORMANDO IL PERSONALE INTERNO SUGLI ESITI.

7. **Risarcimento e Chiusura del Sinistro**
   - **Proposta di Risarcimento**:
   - In caso di responsabilità il broker concorderà con la proprietà una proposta di risarcimento.
   - **Chiusura del Sinistro**:
   - Documentare tutte le decisioni e le comunicazioni e chiudere il sinistro una volta risolto ed eventuale accettazione del risarcimento.

In caso di mancato accordo tra le parti si procederà per vie legali con una gestione congiunta della causa tra l'assicurazione alla società.

In riferimento alla Legge Gelli-Bianco qualora siano emerse delle responsabilità nel sinistro a carico di un medico collaborante con la società, la stessa si riserverà di rivalersi sul medico in questione.

1. Registrazioni

2. Documentazione di riferimento

3. Indicatori

0

4. Risk Management