

GRUPPO DI LAVORO SUL RISCHIO CLINICO

Linea di indirizzo 6/2007.

Linee di indirizzo sulla gestione dei reclami.

Le presenti linee di indirizzo, scaturite dalla condivisione dei “requisiti minimi essenziali” già presentati dal Gruppo di Lavoro regionale sul Risk Management in occasione dell’incontro con tutte le Aziende regionali del 09.05.2007, è finalizzata a prevenire un eventuale contenzioso, che potrebbe cominciare a delinearsi proprio nella delicata fase della gestione del reclamo.

In particolare si sottolinea la necessità di prestare massima attenzione a quei reclami che potrebbero configurare ipotesi di danno (segnalazioni riguardanti problemi tecnico professionali o gravi problemi di comunicazione).

In questo caso si ritiene opportuno procedere alla prima risposta all’utente in modo congiunto tra URP e le professionalità presenti in Azienda nei servizi di Direzione Medica Ospedaliera, Risk Management (ove istituito), Medicina Legale (di ruolo o consulenti) e Legale/Patrimoniale.

Tutto ciò al fine di prevenire non solo contenziosi, ma anche per tutelare l’utente, l’operatore sanitario e l’immagine aziendale dai conseguenti risvolti negativi.

Questa gestione organica del problema può consentire una diversa valutazione dell’organizzazione sanitaria da parte delle Compagnie di assicurazione e di conseguenza pervenire ad una quantificazione in risparmio dei costi relativi alle polizze RCT.

Inoltre la procedura può consentire misure e interventi migliorativi sull’organizzazione e sui percorsi diagnostico – terapeutico – assistenziali.

Allegato: iter consigliato per la gestione del reclamo.

Iter del Reclamo dell'Utente

