



## Diritto alla salute, Carte dei servizi sanitari e garanzie del cittadino: dal modello contenzioso a quello conciliativo

Dr. Vittorio Gasparini

P.O. Assistenza al Difensore civico in materia di Diritto alla Salute



## Le competenze del Difensore civico in sanità

- Casistica relativa alla responsabilità professionale (competenza esclusiva)
- Danni da vaccini, emotrasfusioni e moderivati
- Istanze relative a problemi organizzativi
- Problematiche generali di rilievo regionale (bioetica, percorsi assistenziali)
- Problemi del personale sanitario (rinvio)





## Il metodo di lavoro del Difensore civico dal particolare al generale: i percorsi in sanità

Segnalazione del problema



- ✓ Modifiche organizzative
- ✓ Formazione
- ✓ Aspetti etici (Comitato Etico Locale)

**Livello Regionale**

- Direzione Generale
- 1. Settori
- 2. Consiglio San.Reg.
- 3. Gruppi di lavoro
- 4. Comm. Reg. Bio.
- IV Commissione Consiliare

**Livello Aziendale**

Tentativo di soluzione del caso singolo



## Casistica relativa alla responsabilità professionale

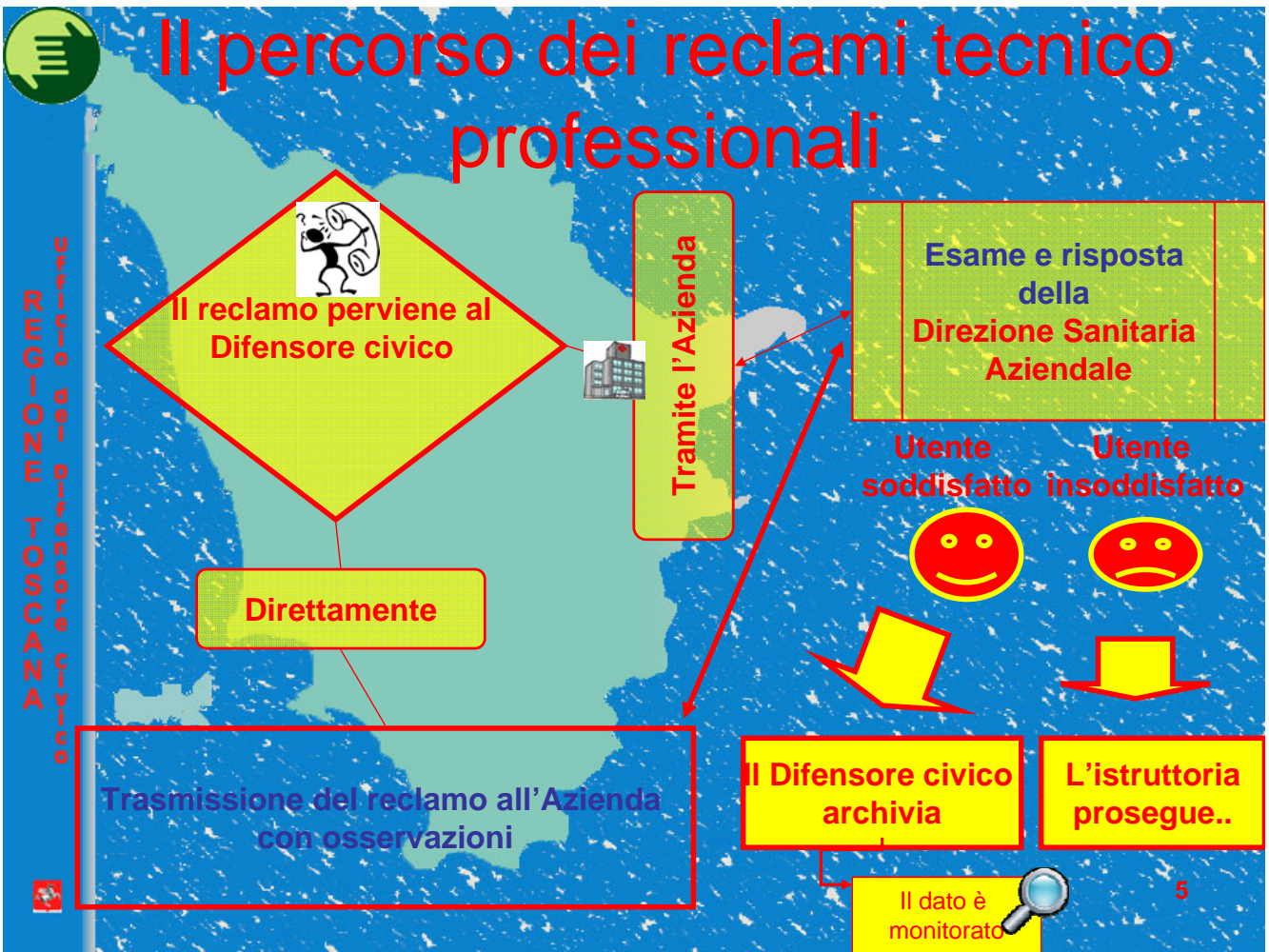
### Fonti

- L.R. 19/2009 art. 16 e ss.
- D.G.R.T. 462/2004 e successive modifiche
- D.G.R.T. 1234/2011: apertura alla mediazione

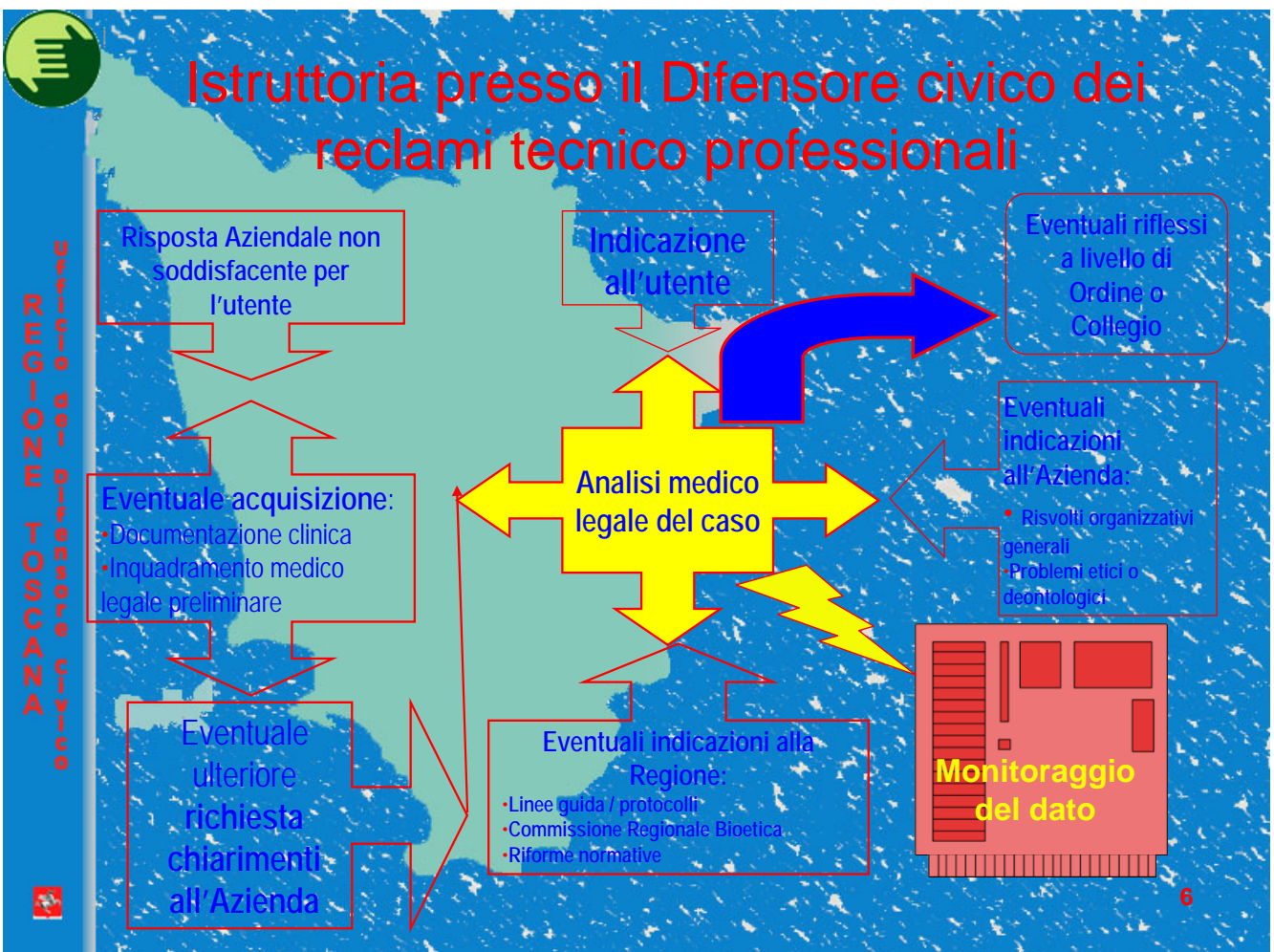
### Procedimento

### Statistiche

# Il percorso dei reclami tecnico professionali



# Istruttoria presso il Difensore civico dei reclami tecnico professionali

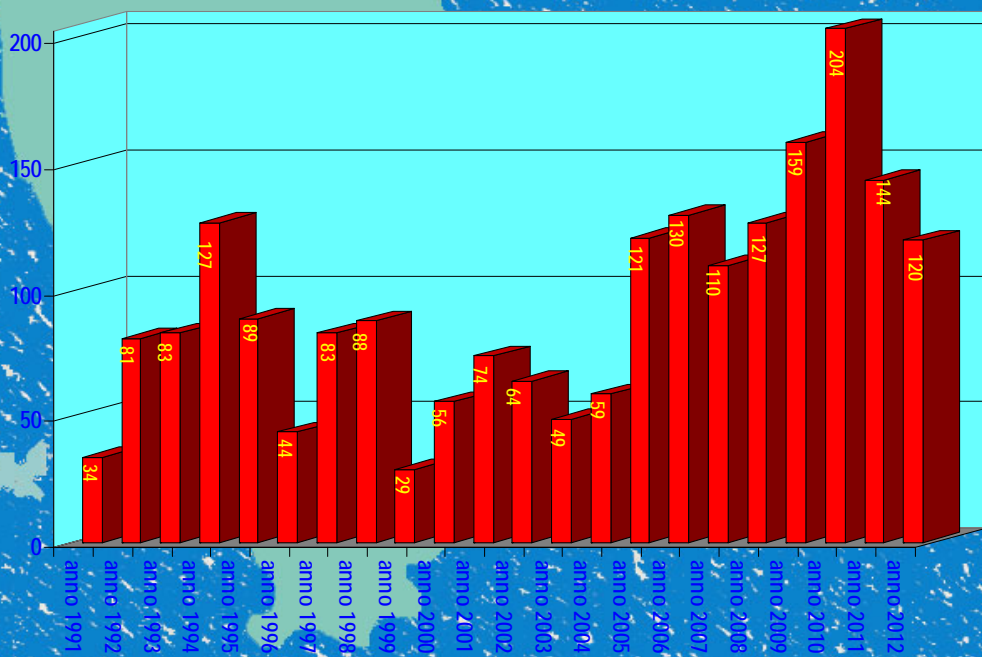




# Casistica esaminata

Pratiche aperte dal 1991 al 31/12/2012: totale 2075

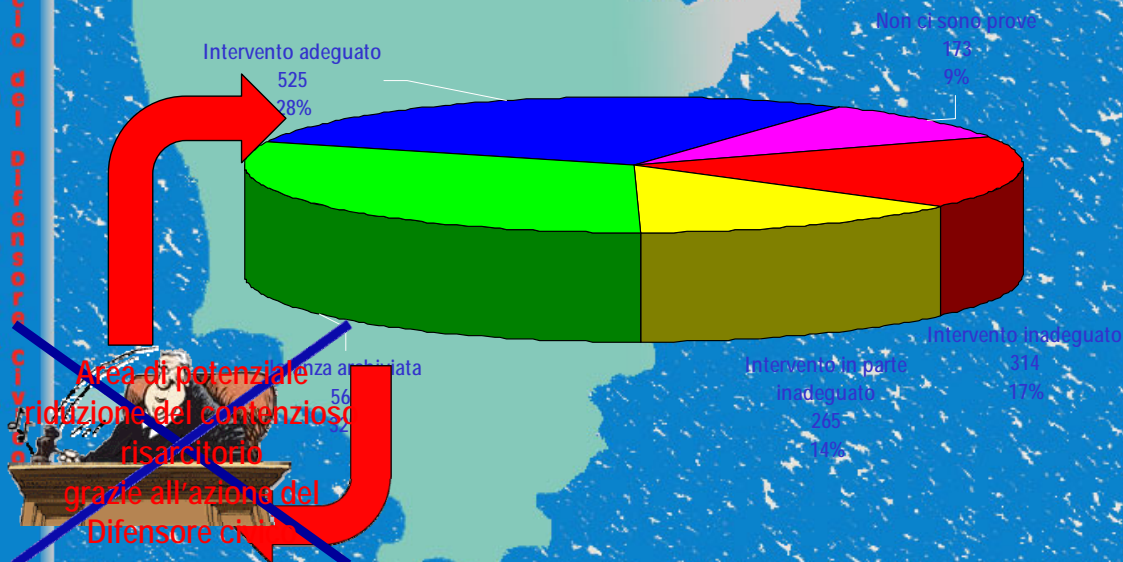
DIREZIONE REGIONALE DEL CONSUMO DELLA REGIONE TOSCANA



# Esiti ed effetti di potenziale raffreddamento

Esito pratiche chiuse dal 1991 al 2012: totale 1844

DIREZIONE REGIONALE DEL CONSUMO DELLA REGIONE TOSCANA



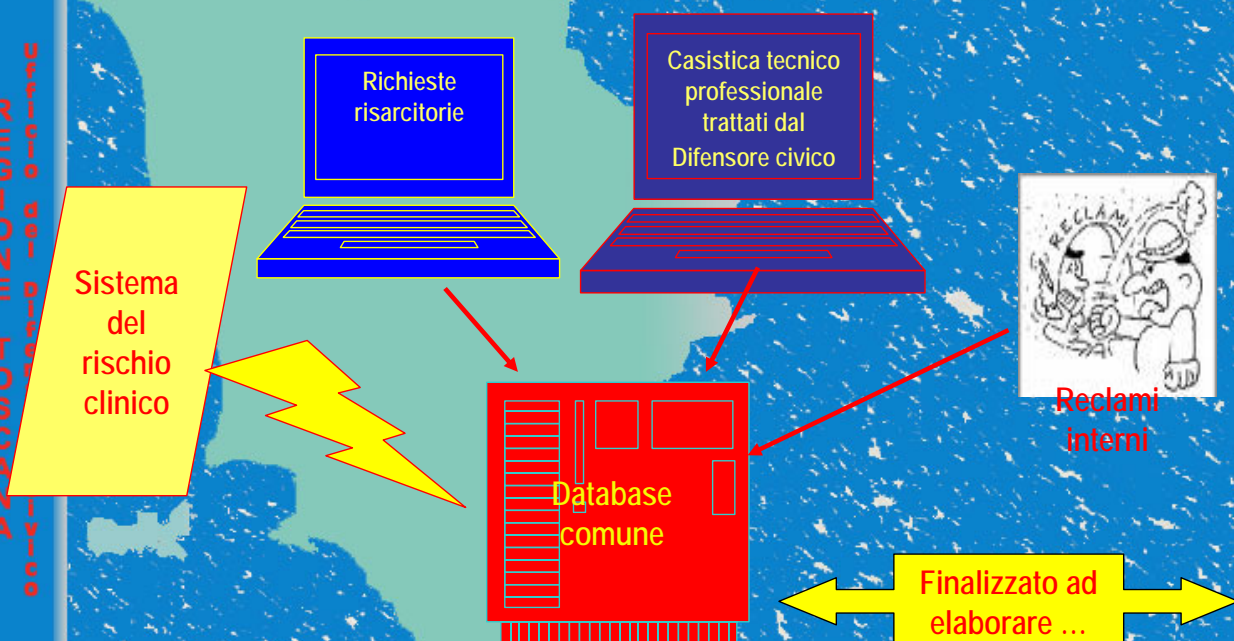


## Criticità generali maggiori riscontrate

- Modalità di acquisizione informazione e consenso
- Modalità gestione follow up e passaggi all'interno di percorsi assistenziali complessi e ospedale territorio
- Modalità tenuta documentazione clinica



## Finalità del monitoraggio





Modifiche organizzative a livello Aziendale e Regionale



Formazione del personale



... Elaborazione dei dati provenienti dai conflitti



## Gli sviluppi potenziali

### *Delibera 1203/2009*

*Gestione diretta del rischio assicurativo da parte delle Aziende Sanitarie:*

La GIUNTA REGIONALE ...

- Considerato che, sulla base della documentazione acquisita dalla competente Direzione Generale, risulta che a fronte di un costo annuo per polizze sinistri di oltre 44 milioni di euro, cui si aggiungono i costi per i sinistri sotto franchigia stimabili in circa 9 milioni all'anno, le liquidazioni mediamente effettuate ogni anno dalle compagnie di assicurazione non superano i 5/6 milioni di euro;
- Valutato che le Aziende stimano liquidabili, nel corso del 2010, sinistri per complessivi euro 12 milioni, cui dovranno aggiungersi circa euro 5 milioni per spese di tutela giudiziaria e per l'attivazione e formazione di personale interno deputato alla gestione diretta dei sinistri; ...

DELIBERA

1. di fornire, con il presente atto, le linee di indirizzo per la gestione diretta del rischio per responsabilità civile nel Sistema Sanitario Regionale ...

### *Il Ruolo specifico del Difensore civico Delibera 1234/2011*

*Indicazioni organizzative per la gestione diretta delle richieste di risarcimento per responsabilità civile verso terzi e operatori (RCT/RCO) e per il controllo del rischio clinico.*

ALLEGATO:

... Qualora il cittadino intenda avvalersi dell'istituto della mediazione previsto dal Decreto legislativo 28/2010, l'azienda sanitaria dovrà comunque proporre preventivamente all'interessato la negoziazione volontaria di tipo stragiudiziale.

L'Ufficio del Difensore Civico in tale ambito facilita e promuove l'incontro tra le parti.



# Il nuovo ruolo del Difensore civico

1983 – 2011

dal 2012

Consulenza gratuita  
pre-contenziosa



Monitoraggio  
dei dati sui  
conflitti



Ruolo  
potenziale  
di mediazione



13



## Le altre attività dell'Ufficio

- Assistenza agli utenti in danni da vaccini  
trasfusioni emoderivati
- Altre problematiche
- Competenza anche per istanze relative al  
personale sanitario

14



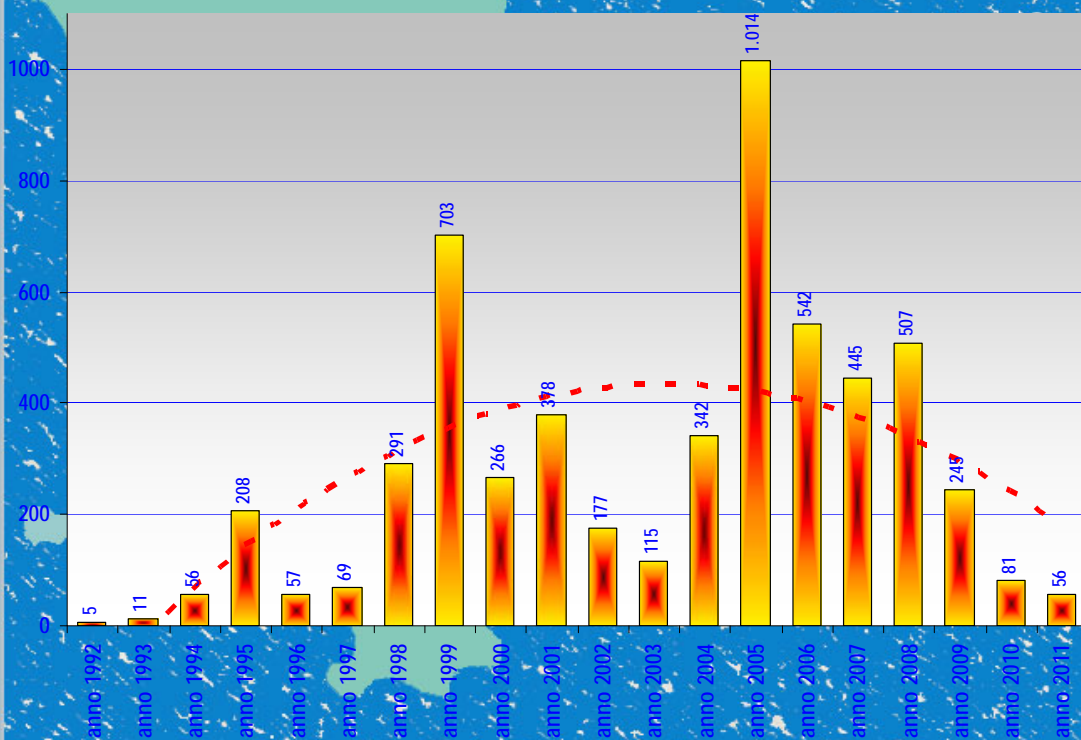
# Danni da vaccini, emotrasfusioni emoderivati

- Attività iniziata con la ricerca della documentazione clinica
- Assistenza nella redazione delle domande e delle schede trasfusionali
- Assistenza nei ricorsi



## Il dato oggi

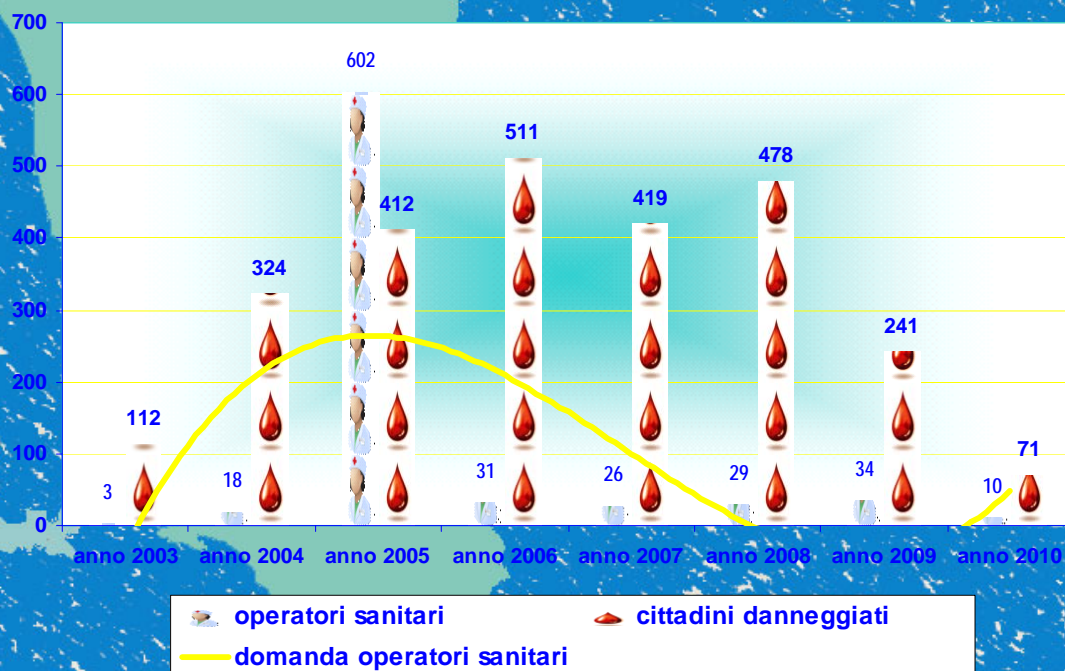
Casi trattati dal 1992 al 2011 totale 5568 pratiche







## Andamento delle istanze dal 2003 al 31/12/2010 incidenza della richiesta degli operatori sanitari



## Istanze relative a problemi organizzativi

- Liste d'attesa
- Violazione delle procedure di cui alla D.G.R.T. 1038/2005 (obblighi dello specialista in dimissione)
- Ticket sanitario inoccupati e soggetti con reddito basso non disoccupati (L. 537/1993)
- Farmaci non a carico del Servizio Sanitario Regionale (Delibera 493/2001)
  - Modifiche con circolare del D.G. che impongono all'Azienda di chiamare lo specialista prescrittore quando valuta le domande



## Attività del Difensore civico nei percorsi assistenziali, problematiche generali

- Commissione attività diabetologica
- Commissione Regionale di Bioetica
- Consiglio Direttivo ITT
- Consiglio Direttivo OTT



## Personale sanitario (promemoria)

- Il Difensore civico ha competenza anche nei confronti del personale sanitario
- In questo contesto la competenza vale anche per il rapporto convenzionale fra Medico di medicina Generale ed Azienda
- Alcuni esempi recenti
  - Valutazione erronea in graduatoria di titoli di lavoro conseguiti all'Estero da Pediatra italiana con violazione della normativa UE
  - Azione per consentire agli specializzandi in MMG che fossero abilitati con il corso di formazione di prestare attività sui mezzi 118 (necessaria modifica in Conferenza Stato Regioni)
  - Assistenza ai medici e al personale sanitario che ha contratto HCV HIV in Servizio





REGIONE TOSCANA  
CIVICO



# Grande

