

## REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DIRETTA DEI SINISTRI

### Premessa

L'obiettivo di istituire, nelle aziende sanitarie regionali, organismi multidisciplinari per la valutazione della sinistrosità e del contenzioso, stabilito dal Piano Sanitario 2008-2010, ha subito un forte impulso con la Deliberazione GRT n. 1203 del 21-12-2009, che a partire dal 1 gennaio del 2010 ha decretato l'abbandono del tradizionale sistema di trasferimento del rischio alle Compagnie Assicurative ed il passaggio alla gestione diretta dei sinistri. Gli obiettivi e gli indirizzi all'interno del quadro normativo regionale hanno successivamente ricevuto più analitica definizione con le Deliberazioni GRT n. 1234/2011 e n. 62/2014.

In tutte le Aziende sanitarie toscane sono stati istituiti Comitati per la Gestione Sinistri composti da operatori specificamente formati, di area giuridico-amministrativa, sanitaria (medici legali, referenti U.O. Sic./Clinical Risk Manager, rappresentanti della Direzione Sanitaria) e, quando necessario, di area tecnica.

Come evidenziato nelle relazioni del Centro Regionale Rischio Clinico sull'andamento del sistema di auto assicurazione partire dall'anno del cambiamento avvenuto nel 2010, costituiscono punti di forza della gestione diretta:

- La maggior consapevolezza del costo economico dei risarcimenti da parte degli operatori sanitari e possibile controllo sull'andamento di spesa anche in un'ottica di previsione sia pur a breve/ medio termine;
- La maggiore equità tra gli operatori sanitari rispetto alla valutazione della Corte dei Conti che prevedeva nei sistemi assicurativi l'obbligo di segnalazione solo per i sinistri risarciti in franchigia;
- Maggior impulso alla definizione della controversia per via stragiudiziale con riduzione del ricorso alla giustizia civile e dei tempi di definizione delle pratiche e di liquidazione;
- Il risparmio immediato consistente rispetto ai premi assicurativi pagati annualmente.
- Il Miglioramento della qualità delle prestazioni clinico assistenziali mediante il coinvolgimento di figure sanitarie all'interno delle varie fasi della gestione del sinistro;

A seguito della processo di riforma regionale conclusosi con l'accorpamento / fusione in un'unica Azienda sanitarie delle ex Aziende dell'area Nord ovest , e della entrata in vigore della legge di Riforma 24 del 2017 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita , nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie “ anche se composizione e modalità di funzionamento dei Comitati Gestione Sinistri sono in gran parte regolamentate da normative regionali, sono stati ritenuti obiettivi prioritari e indispensabili l'individuazione di un'organizzazione delle attività che favorisse l'integrazione delle competenze anche tra i diversi territori afferenti alle disciolte aziende , il raggiungimento di un modus operandi omogeneo, l'uniformità di modulistica che accompagna l'intero processo, dalla presa in carico della richiesta di risarcimento alla liquidazione della stesso, accelerazione della fase istruttoria, l'utilizzo di un gestionale informatizzato che permetta la disponibilità dei dati, garantisca l'omogeneità dei flussi. Quanto sopra riportato anche in funzione delle azioni previste dal piano Aziendale con riferimento alla prevenzione degli eventi avversi e agli adempimenti in materia di trasparenza di cui alla legge 190/2012, decreto sulla trasparenza 33/2013 e successivi decreti integrativi, laddove ritenuti necessari.

Costituiscono invece aree critiche del sistema di gestione diretta la necessità di maggiori risorse sia in termini di personale che di strumenti informatici tra cui anche un collegamento in rete da consentire anche l'integrazione dei dati , la gestione dei percorsi anche a distanza oltre alla necessità di momenti formativi di elevata qualità professionale.

#### **Art.1**

##### **Riferimenti normativi**

La presente attività relativa alla gestione dei sinistri è regolamentata da norme di ordine Statale, Regionale nonché da atti amministrativi dell'Azienda USL Nordovest, di seguito vengono citati i principali:

- ▶ Delibera GRT n. 550 del 07/06/04, che istituiva l'Osservatorio regionale permanente del contenzioso;
- ▶ Delibera GRT n. 1387 del 21/12/2004, che individuava nell'area vasta nord-ovest l'ambito nel quale sperimentare forme di gestione sovra-aziendale delle coperture assicurative;
- ▶ Delibera GRT n. 657 del 20/06/05, “Costituzione di un coordinamento di area vasta per la gestione del rischio clinico e delle coperture assicurative. Integrazione alle linee di indirizzo per la gestione del rischio clinico di cui alla DGR 1387/2004;

- Delibera GRT n. 225 del 03/04/2006, che riteneva opportuno coordinare ed integrare le attività di gestione del rischio clinico e del contenzioso;
- Delibera GRT n. 674 del 25/09/2006, che istituiva il Nucleo Tecnico Regionale per il coordinamento ed il monitoraggio del sistema assicurativo ed amministrativo del contenzioso e dava mandato all'ESTAV Nord-Ovest di sperimentare un modello organizzativo per la gestione del sistema assicurativo ed amministrativo del contenzioso a livello di area vasta;
- Delibera GRT n. 1019 del 27/12/2007, che attivava una sperimentazione pilota per l'istituzione di un servizio regionale di conciliazione delle controversie che nascono nelle aziende sanitarie toscane, con l'intento di ridurre il contenzioso medico legale in ambito assicurativo;
- Delibera GRT n. 297 del 21/04/2008 “Indirizzi per l'armonizzazione della gestione del sistema assicurativo ed amministrativo dei sinistri e del contenzioso”;
- PSR 2008/2010, approvato con DGR n. 53 del 16/07/2008, che conferma e sviluppa le azioni di rischio clinico già previste dal precedente PSR 2005/2007, evidenziando il ruolo fondamentale che assume il sistema della gestione del rischio clinico all'interno del sistema delle 'coperture assicurative' in ambito sanitario;
- Delibera GRT n. 1138 del 22/12/2008 che indica a) l'opportunità di acquisire competenze sulle modalità di valutazione e di risarcimento del sinistro e b) di favorire una integrazione delle attività di gestione del rischio clinico e di valutazione medico-legale dei danni;
- Nota del 10/08/2009 inviata ai Direttori Generali dall' Assessore Diritto alla Salute;
- Deliberazione GRT 1203 del 21 dicembre 2009
- Deliberazione GRT 1234 del 27 dicembre 2011
- Deliberazione GRT 62/2014
- Lrt 28 dicembre 2015, n. 84 “Riordino dell'assetto istituzionale e organizzativo del sistema sanitario regionale Modifiche alla L.R. n. 40/2005”
- Legge 8 marzo 2017, n. 24 “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”

## **Art. 2**

### **Ambito applicativo**



Il presente Regolamento è applicabile nell'Azienda USL Nordovest come prevista dalla LRT n. 28 del 16 marzo 2015, il cui ambito territoriale corrisponde alla scaturita dalla fusione delle ex Aziende USL 1 (Massa Carrara), 2 (Lucca), 5 (Pisa), 6 (Livorno) e 12 (Viareggio) ora disciolte.

### **Art. 3**

#### **Scopo**

Il presente Regolamento ha lo scopo di regolamentare ed organizzare in maniera omogenea le varie attività relative alla gestione Sinistri nell'ambito del Dipartimento Legale Aziendale per ciò che attiene a tutti gli ambiti territoriali di competenza.

### **Art. 4**

#### **Il modello organizzativo**

Come risultato dell'esperienza di tutte le disciolte Aziende è stato condiviso il seguente modello organizzativo. Tale modello prevede l'attività di n. 5 Comitati Gestione Sinistri locali che operano all'interno delle competenze territoriali del Dipartimento con possibilità di accorpamento. Il lavoro dei Comitati Gestione Sinistri è supportato da linee guida e criteri omogenei condivisi tra tutti gli operatori della U.O. Contenzioso stragiudiziale e responsabilità civile in collaborazione con l'area del giudiziale e con l'ambito della Medicina Legale sia per la valutazione dell'an che per la valutazione eventuali del quantum da riconoscere.

Sono previste figure di riferimento centralizzate a disposizione dei Comitati locali per la soluzione dei casi più complicati e per assicurare una uniforme applicazione delle linee guida citate. Le figure di riferimento saranno: il personale amministrativo operante nei vari ambiti territoriali di riferimento della UO Contenzioso Stragiudiziale, gli Avvocati per la parte giudiziale, un medico legale, un referente U.O. Sic./Clinical Risk Manager ove non coincidente con il medico legale, il responsabile dell'U.O. Contenzioso Stragiudiziale e il Loss Adjuster.

E' previsto un Comitato Gestione sinistri unico aziendale per i casi pari o superiori a 100.000 euro per assicurare e/o per condividere criteri analoghi nella valutazione dei sinistri anche alla luce dell'orientamento giurisprudenziale, quali ad es. la personalizzazione, il termine prescrizione etc...)

E" previsto, altresì, un Comitato Regionale Valutazione sinistri, che viene interpellato nei casi previsti alla deliberazione GRT n. 62 del 3-02-2014 (con richiesta di parere obbligatorio per i sinistri nei quali si prevede un risarcimento superiore o uguale ai 500.000 euro e richiesta di parere discrezionale per quelli di valore inferiore.

## Art. 5

### Ruolo della Medicina Legale

Le peculiarità delle competenze degli specialisti in medicina legale nelle ctu, nelle attività di risk management e nel SSN sono state riconosciute “ope legis dalla LEGGE 8 marzo 2017, n. 24 in materia di sicurezza delle cure e di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie

**Il comma 1 dell’art. 15 recita che “Nei procedimenti civili e nei procedimenti penali aventi ad oggetto la responsabilità sanitaria, l'autorità giudiziaria affida l'espletamento della consulenza tecnica e della perizia a un medico specializzato in medicina legale e a uno o più specialisti nella disciplina ...”**

Il comma 2 dell’art. 16, invece, prevede una sostanziale modifica dell'articolo 1, comma 540, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, riconoscendo anche agli specialisti in medicina legale le competenze necessarie nelle attività di gestione del rischio clinico .In pratica l'articolo 1, comma 540, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 viene così modificato: “L'attività di gestione del rischio sanitario è coordinata da personale medico dotato delle specializzazioni in igiene, epidemiologia, in medicina legale ovvero da personale dipendente con adeguata formazione e comprovata esperienza almeno triennale nel settore”.

Inoltre con i nuovi LEA così come delineati dal DPCM 12 gennaio 2017 si è avuta una implementazione delle attività medico-legali delle AASSLL , e tra le attività medico legali per finalità pubblica sono contemplati i “Pareri medico legali in tema di responsabilità sanitaria nell’ambito delle Unità di Gestione del Rischio Clinico”

I Piani Sanitari Regionali avevano comunque da molti anni sottolineato il ruolo della Medicina legale all’interno dell’organizzazione sanitaria quale strumento operativo trasversale che assicura il proprio intervento in ambito aziendale, attribuendole il compito di coniugare qualità ed appropriatezza delle prestazioni erogate.

Tra gli obiettivi specifici previsti dal legislatore regionale vi sono le seguenti attività: consulenza in materia di responsabilità professionale e di prevenzione dei conflitti; creazione di osservatori medico legali per la gestione del contenzioso; utilizzo dei dati sugli esiti dei conflitti per favorire strategie di formazione del personale e risposte organizzative e tecnico-scientifiche.

Il medico legale nella fase stragiudiziale del sinistro da responsabilità sanitaria partecipa alla istruttoria della pratica , collabora alla individuazione dell’oggetto specifico delle richieste danni, delle UO/Strutture coinvolte, della documentazione necessaria; definisce attraverso la propria consulenza /perizia , per lo più con ausilio specialistico, l’an e il quantum; individua le possibilità di trattativa stragiudiziale e i

rischi di soccombenza giudiziale esplicitandole nell'ambito del Comitato Gestione Sinistri ; individua i professionisti per le comunicazioni ex art 13 Legge 24/2017 , collabora con la UOC Stragiudiziale per le eventuali trattative nei procedimenti di mediazione e fornisce parere circa l'adesione alla stessa .

Nelle fasi giudiziali spetta al medico legale collaborare con il legale per la individuazione di eventuali documenti /materiali da depositare in giudizio , per la stesura delle memorie difensive , per eventuali richieste di integrazioni dei quesiti da parte del Giudice ; spetta al Medico legale la individuazione dei consulenti di parte per la costituzione del collegio , la partecipazione alle sedute di CTU , la esplicitazione ai legali di eventuali possibilità conciliative nei procedimenti ex art 696 bis nonché la redazione ,nei tempi di rito, di eventuali osservazioni alla relazione preliminare del CTU , la disamina della relazione di CTU definitiva in ambito di CGS per eventuali azioni successive.

Laddove siano poste in essere procedure conciliative il medico legale partecipa , insieme al legale, alle sedute dedicate e alla sottoscrizione del verbale .

Il medico legale redige la propria consulenza/perizia secondo principi di correttezza formale di qualità specifica.

Nell'ambito del CGS espone le criticità che possono essere oggetto di interventi da parte del Rischio Clinico per le azioni preventive e pro-attive, si coordina con il CRM per le attività collegate alla prevenzione dei conflitti .

Rileva eventuali inappropriatezze cliniche e /o organizzative al fine di costituire report da presentare ai clinici e alla Direzione Aziendale

#### **Art. 6**

##### **Comitati Gestione Sinistri**

Il Comitato Gestione Sinistri è composto da personale multidisciplinare con competenza diverse nell'ambito dell'organismo ed è supportato dalla presenza del LA. La sede del Comitato Gestione Sinistri coincide con le sedi locali (ex aziendali), salvo il Comitato centralizzato, e si riunisce di regola ogni 15/30 giorni con le seguenti competenze:

- 1) Valuta l'An ed il quantum delle richieste risarcitorie
- 2) Stima la II^ e III^ valutazione
- 3) Decide sull'opportunità di assegnare consulenze esterne a titolo oneroso
- 4) Decide l'opportunità di aderire o meno alle mediazioni valutando i casi anche al fine di raggiungere un eventuale accordo
- 5) Rivaluta eventualmente le offerte rifiutate

- 6) Valuta il rischio di causa e propone le soluzioni
- 7) Decide di transigere, rigettare o approfondire la richiesta risarcitoria
- 8) Decide l'opportunità della Collegiale medica
- 9) Deve chiedere parere al Comitato Regionale Valutazione Sinistri sopra i 500.000 euro o per i casi di particolare difficoltà. Il Comitato di ambito può chiedere la valutazione al Comitato unico aziendale per i casi superiori a 100.000 euro.
- 10) Il Comitato valuta anche le proposte conciliative o ipotesi transattive in corso di causa/Atq oltre alle eventuali decisione sulla prosecuzione dei gradi di giudizio

### **Organizzazione e funzionamento dei Comitati Gestione Sinistri**

Il personale amministrativo operante nei 5 ambiti territoriali di riferimento, d'intesa con il Responsabile della UO Contenzioso Stragiudiziale e della responsabilità civile, predispone l'ordine del giorno e convoca le sedute ufficialmente mediante comunicazione mail a tutti i componenti.

Compete al personale amministrativo, sopra indicato, aggiornare i dati nel Sistema Regionale Gestione Sinistri;

I Comitati Gestione Sinistri possono convocare, per le necessità specifiche o per l'esame di specifici casi, altri Operatori, tra i quali:

1. Direttore Dipartimento Tecnico/Responsabile di Struttura o suo delegato per danni derivanti ex art. 2043 e da cose in custodia ex art. 2051 c.c. e qualora sia necessario accertare lo stato di manutenzione e funzionamento di beni, impianti e/o apparecchiature che abbiano avuto qualche rilevanza nella causazione del sinistro;
2. Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, per danni occorsi a causa del mancato rispetto delle norme in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro
3. Responsabili delle strutture coinvolte nell'evento
4. personale sanitario o tecnico coinvolto o informato sui fatti
5. professionisti di area medica, chirurgica o sanità pubblica, anche di altre aziende sanitarie, con competenze specialistiche inerenti il caso in esame.

Si precisa che dopo l'entrata in vigore della Legge n. 247/2017 la consulenza specialistica è divenuta necessaria anche in fase stragiudiziale.

### **Funzioni di Loss Adjuster**

Il Loss Adjuster:

1. supporta il Responsabile U.O. Contenzioso Stragiudiziale Civile nella redazione/aggiornamento delle linee guida per la valutazione e liquidazione del sinistro,

2. Aggiornamento del modello dei verbali in uso ed altra modulistica
3. Assiste i Comitati Gestione Sinistri nella gestione del sinistro e/o su richiesta del responsabile gestione stragiudiziale
4. Fornisce indicazioni sulla prima valutazione delle richieste da mettere a riserva,
5. in caso di più Comitati Gestione Sinistri coinvolti, decide su richiesta del Responsabile U.O.C. Contenzioso Stragiudiziale Civile il capofila che verrà incaricato dell'istruttoria
6. monitora la spesa per Gestione Diretta insieme al personale amministrativo di riferimento
7. Assiste su richiesta del Responsabile Contenzioso Nord e Sud alle trattative giudiziali
8. Collabora con il personale amministrativo di riferimento alla redazione della reportistica
9. provvede per il Responsabile U.O. Contenzioso Stragiudiziale Civile/ Contenzioso Giudiziale alla predisposizione delle comunicazioni con Regione e Corte dei Conti.

#### **Art. 7**

##### **Istruttoria**

#### **Ricezione della richiesta, apertura del sinistro, istruttoria amministrativa:**

Una volta pervenuta la richiesta di risarcimento su SGRC è compito del personale amministrativo ivi operante:

1. Invitare, se ritenuto opportuno, a colloquio la controparte
2. Riscontrare e prendere in carico l'istruttoria
3. Richiedere, in collaborazione con il Medico Legale e Comitato Gestione Sinistri la documentazione ritenuta necessaria a Direttore di Presidio Competente/Direttore Dipartimento/Responsabile di Struttura
4. Monitorare lo stato dell'Istruttoria spuntando l'arrivo della documentazione richiesta alle strutture interne e al Soggetto che inoltra la richiesta di risarcimento/Legale Rappresentante e trasmette il fascicolo al medico legale o Comitato Gestione Sinistri
5. Acquisire l'elenco del personale coinvolto nel sinistro per poi procedere alle comunicazioni obbligatorie ex Legge n. 24/2017



6. concludere l'inserimento dei dati su Sistema Regionale Gestione Sinistri
7. Acquisire il consenso al trattamento dei dati mediante apposito modulo (informativa)
8. stilare l'Ordine del giorno del Comitato Gestione Sinistri ed acquisire la relazione medico-legale

### **Consegna della documentazione**

Compete al Direttore di Presidio Competente/Direttore Dipartimento o a suo delegato consegnare tempestivamente la documentazione sanitaria utile per la valutazione del caso (copia delle cartelle cliniche, referti, documentazione radiografica) al personale amministrativo operante nei vari ambiti.

Compete al Direttore Dipartimento Tecnico, al Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione o ad altro Referente al quale sia stato richiesto parere, redigere una relazione, acquisire immagini o filmati e trasmettere al personale Amministrativo Ambito Territoriale tempestivamente

### **Art. 8**

#### **Accertamento medico-legale per i sinistri qualificati da danno alla persona**

Il Medico Legale componente del CGS ( ML-CGS) riceve dal Responsabile U.O. Contenzioso Stragiudiziale Civile/Referente Amministrativo Ambito Territoriale la documentazione e procede alla valutazione tecnica:

Compete ai ML-CGS, prima di assumere il mandato, segnalare agli altri componenti eventuali incompatibilità (es. conoscenza diretta dei richiedenti, pregressi rapporti professionali); in tal caso il mandato verrà affidato ad altro componente medico legale. Nel caso in cui tutti i ML-CGS risultino in situazione di incompatibilità l'incarico sarà affidato a medico legale appartenente ad altro Comitato Gestione Sinistri e trattato da altro Comitato Gestione Sinistri.

Compete al ML-CGS assegnatario del caso predisporre la convocazione a visita dell'interessato, trasmetterla al medesimo o al suo legale rappresentante, verificare la disponibilità dell'ambulatorio e degli specialisti di cui è opportuno avvalersi per lo studio del caso e/o la visita dell'interessato.

Qualora l'interessato risulti assente (in maniera non giustificata) per due consecutivi inviti il ML-CGS segnala il fatto al Responsabile U.O. Contenzioso Stragiudiziale Civile/Referente Amministrativo Ambito Territoriale e rimette il fascicolo per i successivi adempimenti del Comitato Gestione Sinistri.

IL ML-CGS chiede, se necessario, ulteriore documentazione istruttoria e acquisisce al momento della visita tutta la documentazione ,in copia ,prodotta dall'interessato.

E' compito dei Responsabili delle Strutture Organizzative della Azienda garantire il supporto specialistico alla visita, qualora richiesto dai ML-CGS, anche con eventuale relazione scritta e accertamenti strumentali, qualora ritenuti necessari dai ML-CGS, e comunque la consulenza deve essere svolta entro i tempi e con le modalità concordate con i ML-CGS.

Nel caso in cui i ML-CGS ritengano opportuno avvalersi di consulenti "esterni" all'Azienda devono comunicarlo al Comitato Gestione Sinistri, che condivide la decisione individuando il professionista che apparterrà, di norma, al SSN, e determina il compenso di norma in linea con le tariffe libero professionali presenti in Azienda. Compete ai ML-CGS mantenere i contatti con il C individuato; compete al Responsabile U.O. Contenzioso Stragiudiziale Civile su proposta del Referente Amministrativo Ambito Territoriale attivare la consulenza prendendo accordi con l'Azienda Sanitaria di appartenenza e affidando l'incarico o mettendo in atto le procedure amministrative finalizzate all'espletamento di consulenze esterne all'Azienda

### **Redazione della relazione e illustrazione al Comitato Gestione Sinistri**

Compete al medico-legale del Comitato Gestione Sinistri assegnatario del caso redigere relazione scritta con indicazione del personale sanitario, medico e non medico, coinvolto nel sinistro valutazione dell'an e del quantum entro un termine di 45 giorni dalla data della visita medico-legale e/o dal completamento della produzione documentale da parte del danneggiato o da parte delle strutture aziendali coinvolte, facendosi carico di richiedere le integrazioni ritenute necessarie o di sottoporre il caso alla attenzione del Medico Legale di riferimento. Qualora il caso sia stato studiato e condiviso da più di un medico legale; tutti dovranno sottoscrivere la relazione (fatte salve incompatibilità, che implica la non partecipazione al Comitato Gestione Sinistri stesso).

La relazione medico-legale è redatta secondo le linee guida allegate alla presente procedura. La relazione si compone di: studio, analisi e sintesi della documentazione sanitaria inerente il caso, esame obiettivo, risultanze di eventuali consulenze, ricerca bibliografica finalizzata alla individuazione dei gold standard (linee guida, norme di buona pratica clinica), valutazione medico legale del nesso di causa, valutazione del danno biologico permanente e temporaneo, valutazione della possibile incidenza della menomazione permanente sulla produzione di reddito, indicazioni circa la presenza di situazioni biologico-funzionali suscettibili di incidere sul quantum in termini di personalizzazione del danno Il Medico Legale valuta la congruità e pertinenza delle spese sanitarie allegate dalla parte. Inoltre, segnala al Comitato Gestione Sinistri e al Clinical Risk Manager ogni eventuale criticità non solo di tipo

tecnico-professionale ma anche inerente la gestione della documentazione sanitaria, del consenso informato, della relazione con il paziente, del percorso clinico - assistenziale.

La relazione ed il giudizio sull'an e sul quantum, (compresa la congruità delle spese prodotte) vengono illustrati ai Comitati Gestione Sinistri dal medico legale assegnatario del caso e condivisi in quest'ambito.

### **Valutazione della 2 o 3 Riserva**

Sulla base degli elementi emersi dalla visita medico-legale e/o dall'analisi della documentazione agli atti, il Comitato Gestione Sinistri, con il supporto del LA effettua la II<sup>a</sup> o III<sup>a</sup> valutazione, indicando anche il rischio di soccombenza (possibile, probabile, remoto)

#### **Art. 9**

##### **Collegiale medico-legale**

Se richiesto da Comitato Gestione Sinistri, i ML-CGS organizzano una collegiale con il medico legale di parte del richiedente. Al termine della Collegiale viene redatto di norma un breve verbale con le conclusioni raggiunte a seguito della discussione, che viene trasmesso al Referente Amministrativo Ambito Territoriale e posto all'ordine del giorno del primo Comitato Gestione Sinistri utile

#### **Art. 10**

##### **Definizione sinistro**

Per quanto riguarda la valutazione conclusiva del caso, nonché la comunicazione alle strutture interessate le determinazioni del Comitato Gestione Sinistri vengono verbalizzate da parte del personale amministrativo di Ambito Territoriale e lo stesso supporta il Responsabile della UO, il Referente amministrativo di ambito o suo delegato alla predisposizione della proposta deliberativa.

##### **Il Responsabile**

9. partecipare alle procedure di mediazione come parte sostanziale
10. Procedere a conferire incarico per le eventuali consulenze esterne decise ed individuate dal Comitato Gestione Sinistri
11. Inviare report semestrali alle UU.OO coinvolte dai sinistri

acquisire il consenso al trattamento dei dati sensibili e personali attraverso l'invio d'informativa e valutare ogni altro adempimento necessario nel rispetto del codice Privacy

Il Responsabile della UO, il Referente amministrativo di ambito o suo delegato dà seguito alle decisioni del Comitato Gestione Sinistri recepite con Delibera, provvede alla comunicazione della ricezione del sinistro, agli eventuali approfondimenti necessari, alla trattativa ed alla partecipazione alle mediazioni insieme all'Avvocato.

## **Art. 11**

### **Transazione e liquidazione del sinistro**

#### **Proposta, quietanza e liquidazione del sinistro**

Compete al personale amministrativo la predisposizione delle comunicazioni della Legge 24/2017 e la ricezione e invio dell'atto di quietanza ed all'ordine di pagamento tramite apposita procedura informatica ed aggiorna la pratica sul gestionale.

I legali in collaborazione con il Loss Adjuster gestiscono le trattative dei casi giudiziali loro assegnati.

Compete, in particolare, al Responsabile U.O. Contenzioso Stragiudiziale Civile o a suo delegato, Loss Adjuster o ai Legali:

- procedere a trattativa o ad inviare offerta riservata o informale ex art. 1220 CC.
- proporre al Soggetto che inoltra la richiesta di risarcimento/Legale Rappresentante la trattazione stragiudiziale e/o giudiziale.

#### **Fase Stragiudiziale**

Nell'ambito della fase meramente stragiudiziale possono essere previsti incontri con la controparte o proprio legale in rappresentanza, o possono essere previste comunicazioni riservate e non producibili in giudizio tra i legali (legale dell'azienda/legale della controparte) al fine di definire in via stragiudiziale una quantificazione conclusiva del danno. Tale comunicazione finale prende il nome di *Offerta non formale* che, indipendentemente dall'esito positivo o negativo della fase stragiudiziale, verrà comunicata con nota formale al legale e alla controparte.

La fase stragiudiziale può essere sospesa nei casi di avvio di procedimento penale, come dettagliato all'Art. 14 al quale si fa rinvio.

## **Art. 12**

### **Analisi e gestione integrata degli eventi sentinella**

I sinistri che hanno le caratteristiche degli eventi sentinella vengono gestiti secondo quanto previsto dalla normativa ministeriale e regionale di riferimento.

Compete altresì al Clinical Risk Manager che gestisce l'evento sentinella, in collaborazione con i componenti del Comitato Gestione Sinistri facenti parte dell'unità di crisi (se presenti all'analisi), informare tempestivamente il Comitato Gestione Sinistri sui risultati dell'analisi e sulle azioni di miglioramento condivise con gli operatori, monitorandole e rendicontandole nella relazione annuale di cui alla fase 5.9 punto 4.

I sinistri che potrebbero configurarsi quali eventi sentinella ma che non sono mai stati segnalati come tali vengono gestiti come tutti gli altri sinistri, anche dal punto di vista proattivo (vedi fase 5.9).

## **Art. 13**

### **Mediazione, gestione dei sinistri nell'ambito del contenzioso giudiziale**

In caso di attivazione della procedura di mediazione durante la fase stragiudiziale il procedimento resta in carico alla U.O.C Stragiudiziale e al Comitato gestione sinistri.

Sulla decisione se aderire o meno alla procedura di mediazione, e se procedere nel merito del relativo tentativo di conciliazione, è acquisito il parere del Comitato Gestione Sinistri previa celere attivazione del ML CGS laddove il caso non sia già stato istruito e valutato. In caso di contenzioso giudiziale, l'atto introduttivo del procedimento, ivi compresi quelli sommari e cautelari, di accertamento e istruzione preventiva, verrà protocollato ed assegnato alla U.O. Contenzioso Giudiziale, che ne darà immediata comunicazione al Comitato Gestione Sinistri, cui trasmetterà copia dell'atto acquisendo il fascicolo stragiudiziale. Da questo momento la pratica passa in carico alla U.O. Contenzioso Giudiziale Nord/Sud che curerà tutti i successivi adempimenti

La U.O. Contenzioso Giudiziale Nord/Sud procederà quindi alla formalizzazione del mandato, a legale interno o esterno, ed ai conseguenti adempimenti processuali.

Qualora l'atto introduttivo del giudizio rappresenti anche la prima richiesta risarcitoria nei confronti dell'azienda, l'AVV. RIF. U.O. Contenzioso Giudiziale

Nord/Sud inserisce i dati nel Sistema Regionale Gestione Sinistri, previa comunicazione al Comitato Gestione Sinistri, che procede alla creazione dell'apposito fascicolo ed all'assegnazione del codice interno pratica, determinando una riserva preliminare d'intesa con il legale incaricato.

In caso di contenzioso giudiziale l'AVV. RIF. U.O. Contenzioso Giudiziale Nord/Sud provvede agli ulteriori adempimenti, compresa la trasmissione degli atti alla Procura Regionale della Corte dei Conti ove necessario.

Laddove venga instaurato un procedimento di mediazione in pendenza di un giudizio già in carico alla U.O. Contenzioso Giudiziale Nord/Sud, questa si farà carico dei relativi adempimenti, compresa l'eventuale conciliazione della lite.

Ricevuta la notifica dell'atto introduttivo del giudizio, l'AVV. RIF. U.O. Contenzioso Giudiziale Nord/Sud provvede a richiedere alle direzioni di presidio, o alle altre strutture territoriali competenti, con nota inviata per conoscenza alla U.O.C. Medicina legale, i nominativi dei sanitari coinvolti nell'iter clinico assistenziale oggetto di contestazione, per poi procedere ai sensi, per gli effetti e con le modalità dell'art. 13 della legge 24/2017.

Laddove nel corso del giudizio emergano elementi che suggeriscano l'opportunità di revisione della riserva iscritta il legale ne dà tempestiva comunicazione al Comitato Gestione Sinistri anche al fine del relativo inserimento nel Sistema Regionale Gestione Sinistri da parte del competente ufficio.

Eventuali proposte conciliative o ipotesi transattive in corso di causa verranno definite a cura della U.O. Contenzioso Giudiziale Nord/Sud su proposta del legale incaricato, previa acquisizione del parere del Comitato Gestione Sinistri, sempre che ciò sia compatibile con i termini processuali ed a meno che non si tratti di definizioni meramente esecutive di Consulente Tecnico d'Ufficio o atti analoghi, nel rispetto degli adempimenti imposti dall'art. 13 della legge 24/2017.

L'AVV. RIF. U.O. Contenzioso Giudiziale Nord/Sud trasmette tempestivamente al Comitato Gestione Sinistri gli atti, comprensivi dei relativi mandati di pagamento, relativi a pagamenti disposti a qualunque titolo per ciascun sinistro, ai fini della richiesta di finanziamento alla Regione e delle opportune rendicontazioni ed analisi.

Nel caso in cui venga disposta una Consulenza Tecnica d'Ufficio, sia in corso di giudizio sia in corso di mediazione, tutti i dipendenti hanno l'obbligo di prestare la propria opera come consulente di parte dell'azienda, su richiesta dell'AVV. RIF. U.O. Contenzioso Giudiziale Nord/Sud e del Comitato Gestione Sinistri nel caso della mediazione, come Consulente Tecnico di Parte o come ausiliari specialisti del consulente tecnico di parte.

Il Consulente tecnico di parte partecipa alle operazioni peritali, eventualmente affiancato, ove autorizzato dal Giudice, dall'ausiliario specialista; al termine delle

stesse, nel rispetto dei termini processuali previsti, redige le osservazioni alla bozza dell'elaborato peritale d'ufficio e provvede al loro inoltro al Consulente Tecnico d'ufficio ed al legale incaricato della difesa dell'azienda.

### **Compiti dei legali interni:**

Compete ad ogni Avvocato di riferimento informare il Responsabile Dipartimento Legale/Area ed il Comitato Gestione Sinistri sugli sviluppi giudiziali dei singoli sinistri. In particolare porta all'attenzione del Comitato Gestione Sinistri: Consulente Tecnico d'ufficio, le sentenze oltre ad ogni altro fatto o atto che ritenga meritevole di analisi collegiale.

### **Istruttoria del contenzioso:**

Compete al ML-CGS e al Responsabile U.O.C. Contenzioso Stragiudiziale Civile/Referente Amministrativo Ambito Territoriale: fornire assistenza e collaborare, per quanto di competenza, con il Responsabile Dipartimento Legale/Area e l'Avvocato di riferimento ai fini della costituzione in giudizio e della predisposizione della linea difensiva. Compete all'Avvocato la raccolta della documentazione da depositare in giudizio.

### **Affidamento dell'incarico di consulenza tecnica di parte:**

Compete all' Avvocato di riferimento informare il Responsabile Dipartimento Legale/Area ed il ML-CGS (e/o all'eventuale consulente specialista, ove necessario) l'incarico di Consulente Tecnico di Parte. La nomina del Consulente Tecnico di Parte è strettamente personale, non delegabile, la partecipazione in tutte le varie fasi delle operazioni peritali e del dibattimento è obbligatoria, salvo giustificati e legittimi impedimenti che devono essere tempestivamente comunicati all' Avvocato di riferimento. In caso di danno a cose il Comitato Gestione Sinistri può nominare un dipendente aziendale in qualità di consulente nella tematica oggetto del sinistro.

Compete all'Avvocato di riferimento comunicare tempestivamente al ML-CGS data, luogo e inizio delle operazioni peritali allegando il verbale di udienza con i quesiti posti al Consulente Tecnico d'ufficio.

### **Consulenza tecnica di parte:**

Compete al ML-CGS e all'eventuale ausiliario specialista: partecipare alle operazioni peritali, redigere osservazioni e note critiche alla perizia del Consulente Tecnico d'ufficio nei tempi stabiliti dal Giudice, inviandone copia all' Avvocato di riferimento e al CGS, comparire in giudizio per l'eventuale contraddittorio con il Consulente Tecnico d'ufficio e con la parte. Le spese di

viaggio e soggiorno in caso di consulenza tecnica svolta fuori sede vengono rimborsate o anticipate secondo i consueti canali aziendali.

#### **Esame delle risultanze del Consulente Tecnico d'ufficio:**

La relazione preliminare del Consulente Tecnico d'ufficio, le note critiche e la relazione finale del Consulente Tecnico d'ufficio vengono inviate al il Responsabile Dipartimento Legale/Area, al LA e al Responsabile U.O.C. Contenzioso Stragiudiziale Civile ed esaminate in Comitato Gestione Sinistri, per la valutazione delle successive strategie difensive o delle residue possibilità transattive

#### **Art. 14**

##### **Mediazioni, gestione dei sinistri in ambito penale**

#### **Gestione dei casi per i quali è stato avviato un procedimento penale in concomitanza con la richiesta di risarcimento:**

Nel caso di Richiesta di risarcimento stragiudiziale contestuale all'azione penale e di cui il Responsabile U.O.C. Contenzioso Stragiudiziale Civile/Referente Amministrativo Ambito Territoriale ne venga a conoscenza sia direttamente che a seguito dell'istruttoria del sinistro il Referente Amministrativo Ambito Territoriale/Responsabile U.O.C. Contenzioso Stragiudiziale Civile porta il caso all'esame del Comitato Gestione Sinistri per decidere se sospendere la trattazione della richiesta in attesa degli esiti in attesa degli esiti del procedimento penale o definire l'eventuale accordo transattivo assicurando la rinuncia ad ogni pretesa risarcitoria o forma di tutela sia nel giudizio civile che nel giudizio penale.

#### **Comunicazione di apertura procedimento penale senza contestuale richiesta di risarcimento danni:**

Nel caso dell'esercizio dell'azione civile nel giudizio penale compete al Responsabile Dipartimento Legale/Area e all'Avvocato di riferimento comunicare la notifica del decreto di citazione al LA e al Responsabile U.O.C. Contenzioso Stragiudiziale Civile per il Coordinamento con il Comitato Gestione Sinistri, nonché coordinare l'istruttoria e attivare la procedura per garantire la difesa in giudizio.

Nei casi in cui Il sinistro verrà classificato senza seguito quando non pervenga la documentazione richiesta entro 6 mesi ovvero il paziente non si presenti a visita medico-legale.

#### **Art. 15**



## **Gestione delle attività di promozione della sicurezza dei pazienti inerenti l'analisi dei sinistri aziendali e del contenzioso**

Per la descrizione, anche regolamentare, di questa fase, si rinvia a quanto dettagliatamente descritto nella Istruzione operativa per la Gestione delle attività di promozione della sicurezza dei pazienti inerenti l'analisi dei sinistri aziendali e del contenzioso

### **Art. 16**

#### **Flussi informativi, analisi e monitoraggio**

### **Comunicazione con la Corte dei Conti**

Compete al personale amministrativo degli ambiti territoriali,:

- con cadenza di norma trimestrale, trasmettere all'Loss Adjuster il report relativo ai sinistri liquidati.
- predisporre l'istruttoria relativa alle richieste della Corte dei Conti.
- aggiornare con regolarità il Sistema Regionale Gestione Sinistri

U.O. Sicurezza del paziente rendicontazione iniziative proattive

Compete a ciascun referente U.O. Sic./Clinical Risk Manager dei Comitati Gestione Sinistri la redazione di una relazione annuale sulle azioni di miglioramento intraprese ed inviarla a tutti i componenti del Comitato Gestione Sinistri ed alla Direzione Aziendale.

Compete al Medico Legale incaricato del sinistro segnalare le casistiche sottoposte al monitoraggio da parte della Regione al personale amministrativo dei vari ambiti

Analisi e presentazione dei risultati

Compete al Comitato Gestione Sinistri: individuare, sulla base dell'analisi della sinistrosità, tematiche da sottoporre a monitoraggio sia in termini di azioni preventive intraprese, sia in termini di valutazione di una eventuale recidiva di eventi analoghi; redigere un report annuale con i risultati dell'analisi della sinistrosità, delle iniziative di monitoraggio nonché delle azioni preventive, da trasmettere alla Direzione Aziendale.

## Report quadrimestrale dipartimentale

Compete al personale amministrativo degli ambiti territoriali inviare quadrimestralmente il report sinistri di ambito al responsabile UOC Stragiudiziale e al Loss Adjuster al fine di elaborare un report dipartimentale unico per la Direzione Aziendale ed ai Dipartimenti stessi.

### **Art. 17**

#### **Casi di incompatibilità o conflitto di interessi**

Tutti i componenti del Comitato Gestione Sinistri hanno l'obbligo di astenersi dalle valutazioni dei sinistri per i casi previsti dalla normativa in materia di conflitto di interessi.

I medici legali afferenti ai Comitato Gestione Sinistri hanno il compito e la responsabilità di consulenti fiduciari dell'Azienda sia in fase extragiudiziale che in caso di chiamata dell'Azienda in giudizio. Il ruolo di consulente fiduciario dell'Azienda implica l'incompatibilità con incarichi di consulenza tecnica, svolti in libera professione o su mandato dell'Autorità Giudiziaria, nei quali sia coinvolta l'Azienda Toscana Nord-Ovest, pena la decadenza immediata dalla nomina. Per quanto riguarda le consulenze affidate dall'Autorità Giudiziaria, il ML-CGS è tenuto a segnalare la propria posizione / incompatibilità /opportunità nei casi in cui sia coinvolta l'Azienda Toscana Nord-Ovest.

### **Art.18**

Per la descrizione delle varie fasi del percorso della gestione diretta dei sinistri si rinvia alla successiva procedura operativa e relativa modulistica

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DI BUGNO ALESSANDRA AGNESE LUISA

DATA FIRMA: 17/12/2019 11:56:14

IMPRONTA: 66626462363531653433353739636635323634643833623438666337326338363837626165366231