



Soluzioni Software e Servizi Integrati

Gestione contenzioso pazienti L'esperienza della Fondazione Poliambulanza



Chi siamo

EQUIPE SRL DI ANCONA E' PROPRIETARIA DEL SISTEMA INFORMATICO TALETEWEB SANITA'.

ABBIAMO SVILUPPATO L'APPLICAZIONE PER LA GESTIONE DEL CONTENZIOSO E DEI SINISTRI IN STRETTA COLLABORAZIONE CON LA FONDAZIONE POLIAMBULANZA DI BRESCIA E L'UFFICIO ECONOMICO GESTIONALE E SERVIZI DELL'ARIS (ASSOCIAZIONE RELIGIOSA ISTITUTI SOCIO-SANITARI). ATTUALMENTE IL SOFTWARE E' UTILIZZATO DA NUMEROSE AZIENDE SANITARIE, OSPEDALIERE E CASE DI CURA IN DIVERSE REGIONI ITALIANE TRA LE QUALI:

- IRCCS MIULLI
- VILLA BETANIA
- DOMUS SALUTIS



Utente: TaleteWeb

Organizzazione: Fondazione Poliambulanza

Esercizio: 2015



Fondazione Poliambulanza

Brescia

Le mie applicazioni

Tutte



Il contesto

A SEGUITO DEL MUTAMENTO DEL PANORAMA ASSICURATIVO MONDIALE, GLI OSPEDALI SI CONFRONTANO ORA CON UNA ASSUNZIONE PERSONALE E DIRETTA DEL RISCHIO MEDMAL (MEDICAL MALPRACTICE), NON POTENDO PIÙ ATTINGERE AD UN MERCATO IN GRADO DI OFFRIRE PREMI ASSICURATIVI ADEGUATI E FRANCHIGIE SOSTENIBILI. SI ASSISTE DI FREQUENTE AL PASSAGGIO A SISTEMI DI AUTO-ASSICURAZIONE (COMPLETA O PARZIALE) CHE SFRUTTANO IL MECCANISMO TECNICO DELLA SIR (SELF INSURANCE RETENTION). TALE CAMBIAMENTO CULTURALE HA SPINTO LE STRUTTURE OSPEDALIERE A RIDEFINIRE IL PROPRIO PERIMETRO DI INTERVENTO NELLA GESTIONE DEL CONTENZIOSO, AVVIANDO NEL CONTEMPO UNA INTERESSANTE E QUALIFICANTE ATTIVITÀ DI REVISIONE DEL PROPRIO RISCHIO SPECIFICO.

LA PAROLA ALLA DOTTORESSA **TANIA CAPUTO** DIRIGENTE DELLA FONDAZIONE POLIAMBULANZA:

«In occasione di un Convegno tenutosi a Roma presso l'ARIS (Associazione Religiosa Istituti Sanitari), ho avuto modo di presentare l'esperienza di Fondazione Poliambulanza e di sfruttare per tale evento il nostro Data Base. Era presente la società di consulenza, gestione ed organizzazione aziendale Equipe S.r.l. che ha potuto facilmente comprendere quali fossero le necessità tecnico-informatiche di un Ospedale che, come Fondazione Poliambulanza, ha avviato un percorso di Self Insurance Retention, divenendo di fatto una sorta di "liquidatore" interno alla struttura. I contatti sono poi proseguiti con l'obiettivo di cooperare per la creazione di un prodotto informatico in grado di rispondere alle mutate esigenze di Poliambulanza».

DOPO TRE MESI DI COLLABORAZIONE E' NATA L'APPLICAZIONE
GESTIONE CONTENZIOSO PAZIENTI



GESTIONE CONTENZIOSO PAZIENTI



Gestione contenzioso pazienti



Manuale d'uso ▲

 Scarica il manuale d'uso

Scadenze ▲

Azioni
in ritardo: 0

Segnalazioni ▲

Reclamo

Conflitto

Encomio

Accesso rapido ai report ▲

Anagrafiche ▼

Sinistri ▼

Vantaggi

I PRINCIPALI VANTAGGI OPERATIVI RAGGIUNTI SONO BREVEMENTE DESCRITTI DI SEGUITO:

- DIALOGO TRA TALETE ED I SOFTWARE CLINICI ED AMMINISTRATIVI PRESENTI IN STRUTTURA (ES. CON GALILEO PER IL RECUPERO DELLE INFORMAZIONI SUI PAZIENTI, CON ZUCCHETTI PER LA GESTIONE ORGANIZZATIVA E DEL PERSONALE COINVOLTO NEL SINISTRO): HA CONSENTITO UNA MAGGIORE RAPIDITÀ DI INSERIMENTO DELL'INFORMAZIONE ED UNA OMOGENEITÀ DEL DATO TRA I DIVERSI SISTEMI INFORMATICI.
- CREAZIONE DI MODELLI STANDARD DI COMUNICAZIONE CON IL DANNEGGIATO E CON IL PERSONALE (ES. GENERAZIONE AUTOMATICA DEL MODULO PRIVACY PER IL PAZIENTE, DEL MODULO DI INVITO A VISITA MEDICO-LEGALE, DEL MODULO DI DICHIARAZIONE DELLA PRESENZA DI POLIZZE PERSONALI NEI CONFRONTI DEI MEDICI): HA CONSENTITO DI OTTIMIZZARE LE TEMPISTICHE AMMINISTRATIVE E BUROCRATICHE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE DEL SINISTRO, EVITANDO DI PRODURRE DOCUMENTI WORD ESTERNI AL SISTEMA.
- ARCHIVIAZIONE DI DOCUMENTI SPECIFICI LEGATI AL SINISTRO (ES. RELAZIONI MEDICO-LEGALE, ATTO DI CITAZIONE): HA CONSENTITO DI GESTIRE NELLA SEZIONE DEL DIARIO DEL SINISTRO ED IN ALTRE SPECIFICHE SEZIONI, LA POSSIBILITÀ DI ACCEDERE DIRETTAMENTE AL FILE COLLEGATO AL POST INSERITO, RIDUCENDO I TEMPI DI RISPOSTA VERSO GLI INTERLOCUTORI CHE RICHIEDONO AGGIORNAMENTO SUL SINISTRO.

Vantaggi

- SISTEMA DI REPORTISTICA STRUTTURATA IN MODO DA CONSENTIRE ESTRAZIONI MULTIPLE SULLA BASE DI SINGOLI CAMPI DELLA WEB-APP: L'ATTIVITÀ DI REPORTING È VITALE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI PERCHÉ CONSENTE AI DIVERSI INTERLOCUTORI CHE DEVONO INTERVENIRE DI POTER USUFRUIRE DI INFORMAZIONI ADEGUATE ALL'ATTIVITÀ DA SVOLGERE. IL REPORT CHE VIENE MESSO A DISPOSIZIONE DEL COMITATO VALUTAZIONE SINISTRI PER LA DECISIONE DEI SINGOLI CASI HA CONTENUTI DIVERSI RISPETTO A QUELLO MESSO A DISPOSIZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CHE PROCEDE INVECE ALLA VALUTAZIONE DELLE RISERVE. ALLO STESSO MODO, IL REPORT PRODOTTO PER LA GESTIONE QUOTIDIANA DEL SINISTRO È DIVERSO DAL REPORT TRIMESTRALE CHE VIENE PRODOTTO PER LA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE O IN FASE DI RINNOVO DELLE POLIZZE.
- CORRELAZIONE DEL PAZIENTE CON ALTRI EPISODI AVVENUTI IN STRUTTURA (ES. EVENTO AVVERSO, INFEZIONE OSPEDALIERA, CADUTA ACCIDENTALE, SEGNALAZIONE URP): HA CONSENTITO DI RECUPERARE RAPIDAMENTE INFORMAZIONI UTILI PER LA GESTIONE DEL SINISTRO O PER LA CONOSCENZA DELLA STORIA PREGRESSA DEL PAZIENTE.
- ALIMENTAZIONE DELLE ANAGRAFICHE E DELLE VOCI DELLE TENDINE DEI CAMPI: HA CONSENTITO DI POTER EFFETTUARE MODIFICHE INTEGRAZIONI O CANCELLAZIONI DI VOCI SENZA DOVER INTERVENIRE SULLA STRUTTURA DEL DATA BASE, TRASFORMANDO L'ATTIVITÀ DA INFORMATICA AD AMMINISTRATIVA (CON IL PRECEDENTE DATA BASE OGNI MODIFICA DELLE ANAGRAFICHE AVVENIVA INTERVENENDO SULLA STRUTTURA INFORMATICA).



La reportistica

Elenco sinistri con dettaglio valorizzazioni

495 / 495 4 - Medmal Età: 69 Sesso: M Eredi: No Data sinistro: 09/01/2015 Data denuncia: 04/05/2015

Parto: No Tipologia: Procedure connesse anestesia Quantificazione: € 150,00

UO: Unità di Anestesia e Terapia Intensiva Cardiovascolare

Descrizione: Avulsione e ingestione canino sinistro portante la protesi superiore.

Gestione: SIR Compagnia: Swiss Re Franchigia: € 0,00 Tipo presentazione: Richiesta in proprio Tipo procedura: Richiesta in proprio

Stato (ASS): Aperto Stato (INT): Aperto Motivo: Transazione in corso Stima: € 0,00 Riserva: € 5.001,00 Liquidazione: € 0,00

Stime				Riserve				
Valore	Data	Soggetto	Note	Valore	Data	Soggetto	Note	Fa fede
				€ 5.001,00	11/05/2015	FP	In istruzione	SI

Elenco sinistri con dettaglio diario

495 / 495 4 - Medmal Età: 69 Sesso: M Eredi: No Data sinistro: 09/01/2015 Data denuncia: 04/05/2015

Parto: No Tipologia: Procedure connesse anestesia Quantificazione: € 150,00

UO: Unità di Anestesia e Terapia Intensiva Cardiovascolare

Descrizione: Avulsione e ingestione canino sinistro portante la protesi superiore.

Gestione: SIR Compagnia: Swiss Re Franchigia: € 0,00 Tipo presentazione: Richiesta in proprio Tipo procedura: Richiesta in proprio

Stato (ASS): Aperto Stato (INT): Aperto Motivo: Transazione in corso Stima: € 0,00 Riserva: € 5.001,00 Liquidazione: € 0,00

Tipo	Data	Privacy	Segnalante	Descrizione	Da ricevere
Aggiornamento	01/09/2015	Pubb	FP	In seguito a rimostranze del paziente riguardo il diniego della dr.ssa di eseguire la prestazione e la conseguente esiguità del risarcimento, si invia nuova lettera confermando sia il rigetto che l'offerta transattiva. Attesa riscontro.	SI
Aggiornamento	22/06/2015	Pubb	FP	Invia lettera al paziente in cui rigetta la responsabilità ma propone € 150 per ricostruzione elemento 23 o spese a suo carico se eseguito presso dr.ssa Attesa.	No
Aggiornamento	18/06/2015	Pubb	dr.ssa	Invia parere ML: poiché le prestazioni richieste nel preventivo non erano presenti prima della rottura (peraltro la situazione era già compromessa) suggerisce di risarcire solo ricostruzione dell'elemento 23.	No
Aggiornamento	15/05/2015	Pubb	FP	Invia pratica a dr.ssa e invita paziente a visita ML.	No
Aggiornamento	12/05/2015	Pubb	FP	Chiede a dr.ssa rivalutazione della TAC capo per evidenziare eventuali danni all'arcata dentaria causati dal trauma: il riesame non evidenzia nessun danno ai denti derivato dal trauma prima dell'intervento.	No
Aggiornamento	11/05/2015	Pubb	FP	Richiede copia cartella clinica (OK) e ottiene scheda segnalazione evento avverso, che conferma avulsione e ingestione.	No



Il cruscotto



Cruscotto



Esercizio: 2015 ▼
 Grandezza calcolata: ▼
 Filtro presidio: ▼
 Filtro dipartimento: ▼
 Unità operativa: ▼

Visualizza Azzera filtri

Nome	Unità di misura	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	totale
Contenziosi aperti	n	3	1	1	2		1	3						11
Quantificazione dei contenziosi	€	5.152,04	0		10.411		0	6.460						22.023,04
Stima dei contenziosi	€													
Riserva per contenziosi	€	15.003	30.001	5.001	10.002		100.001	110.003						270.011
Liquidazioni per contenziosi	€	306	160		160		160	806						1.592

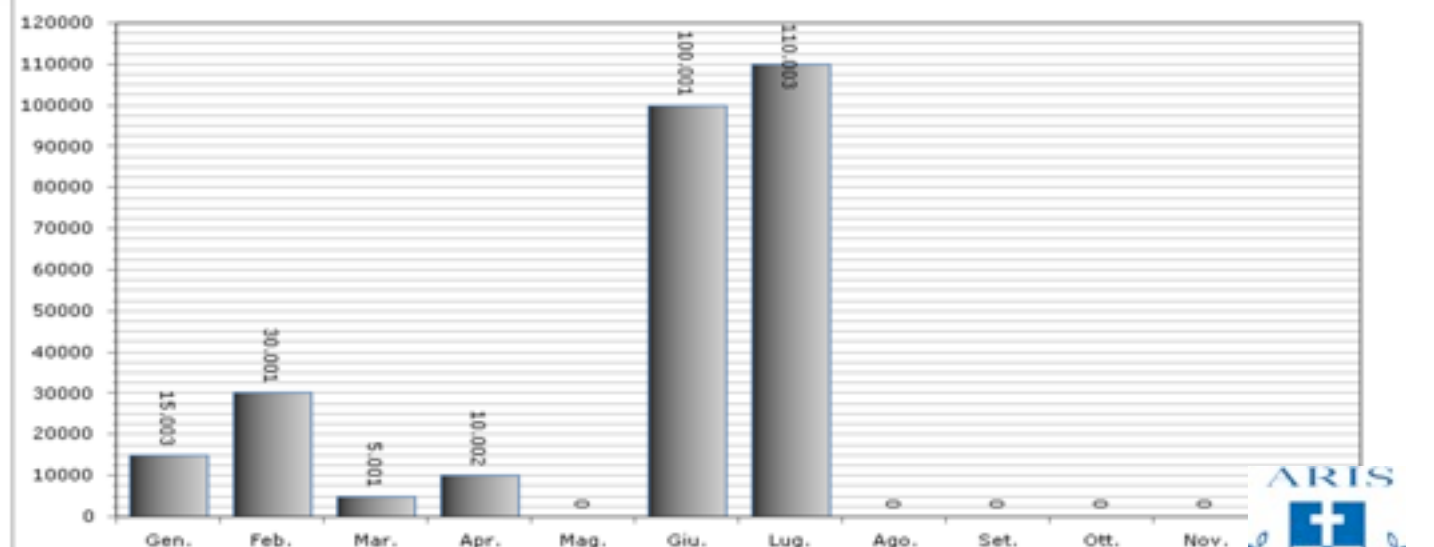


Grafico grandezza calcolata

Tipo diagramma:

Diagramma a barre
 Diagramma di linea
 Diagramma di linea progressivo

Riserva per contenziosi anno 2015



Conclusioni

LA PAROLA ANCORA ALLA DOTTORESSA **TANIA CAPUTO** PER LE CONCLUSIONI

«Il percorso intrapreso da Poliambulanza ha comportato un grande impegno in termini di acquisizione graduale delle competenze necessarie per la gestione del contenzioso in auto-assicurazione (nel nostro caso parziale). Mancava in questo percorso lo strumento informatico in grado di supportare l'attività quotidiana garantendo flessibilità, certezza del dato, rapidità di registrazione e di reportistica. Ben consci di essere tra le prime strutture ospedaliere ad affrontare questa nuova sfida, abbiamo scelto un partner che potesse seguirci nel nostro ulteriore percorso di crescita, aiutandoci ad affrontare quell'ulteriore gradino necessario per l'ottimizzazione delle attività che venivano svolte con l'ausilio di più strumenti o programmi.

Grazie a questo strumento potremo ulteriormente accrescere la nostra efficienza operativa e come sempre, puntare ad un miglioramento nella gestione dei rapporti con i nostri pazienti, specie quando con questi pazienti è in corso un contenzioso. Dimostrare conoscenza dello stato della pratica, piena comprensione di tutti i passaggi e delle tempistiche necessarie nonché certezza sui futuri sviluppi, consente di riacquistare gradualmente la fiducia del paziente che, spesso, è stata persa a causa dell'avvio di un contenzioso».

