

GESTIONE SINISTRI: LA RIVOLUZIONE TRANQUILLA DELLA SANITÀ

AFFRONTARE LA RICHIESTA DI RISARCIMENTO IN MANIERA
CONDIVISA TRA ASSICURAZIONE, OSPEDALE E OPERATORI SANITARI
RIDUCE I COSTI DIFFONDENDO LA CULTURA DELLA PREVENZIONE

Esistono due modi di assicurare le strutture sanitarie dal rischio MedMal: il primo si limita alla costruzione della polizza e al pagamento dei risarcimenti; il secondo punta a stabilire una partnership reale, atta a ridurre il rischio e le spese legate ai risarcimenti nel medio e lungo periodo.

Questo è il modello proposto da **Sham**, società di **Relyens**, gruppo europeo di riferimento nell'ambito della responsabilità civile e della gestione del rischio in sanità. "La strategia di Sham è basata sul modello mutualistico – spiega **Claudia Maiolo**, claims manager di Sham Italia – ed è un approccio completamente differente. Una mutua, infatti, non ha capitale sociale e non è destinata a distribuire gli utili agli azionisti. Il nostro scopo è creare un rapporto di fiducia duraturo con gli associati e gli stakeholder, coltivato fianco a fianco nell'operatività quotidiana.

Dove parte il meccanismo alla base del miglioramento?

Per Sham la gestione dei sinistri è un processo condiviso tra azienda, assicuratore e operatori sanitari. Partiamo dal confronto sia con il medico legale, sia con i diversi specialisti. L'analisi esterna è determinante perché tende a escludere alcuni *bias* interni, offrendo, perciò, una ricostruzione obiettiva degli eventi.

Come si traduce in un vantaggio per l'azienda?

L'approccio di Sham offre un'analisi *super partes*, una riduzione dei costi, un aumento nella sicurezza. Tre traguardi che si situano in passaggi diversi del processo.

Il primo passo è quello di analizzare il caso prospettando all'azienda sanitaria gli scenari più probabili e il loro costo eventuale. Qualora, poi, la responsabilità della struttura risultasse acclarata, è bene che tutte le parti raggiungano rapidamente un accordo. Così si ottiene un duplice obiettivo: l'attenuazione delle frizioni con le controparti e la riduzione dei costi.

In che modo il processo influisce sulla prevenzione?

Ciò avviene quando la reazione al sinistro diventa proattiva. In Sham chi gestisce i *claim* si confronta in modo sistematico con i risk manager e i reparti, individuando le eventuali criticità e i *pattern* che si ripetono nelle diverse richieste di risarcimento.

Qual è l'esito che avete riscontrato?

Gli operatori sono molto recettivi nei confronti di questa nuova logica di prevenzione del rischio condivisa con l'assicuratore. Il risultato finale è composito: parliamo di azioni di miglioramento suggerite dagli operatori, tutela dei professionisti e percorsi formativi partecipati.

Come si concretizza il risparmio per le strutture sanitarie?

Riducendo i claim e successivamente – si auspica – i costi di polizza, collegandola allo storico dei sinistri in decrescita. Il risparmio dei risarcimenti può essere investito nelle cure. Il modello che proponiamo è una valida alternativa all'auto-ritenzione del rischio, pratica a cui ricorre ancora una parte importante della sanità italiana.

