

Gwarantujemy naszym członkom spokój



Fot. Archiwum firmy 3x

Rozmowa z Anetą Zawistowską, członkiem zarządu TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych

Jaką ofertę dla placówek medycznych ma TUV PZUW?

Ubezpieczenia oferowane przez TUV PZUW podmiotom leczniczym to kompleksowa ochrona placówek. Ubezpieczamy odpowiedzialność cywilną szpitala, jak również kierownictwa placówek medycznych za skutki błędnych decyzji zarządczych, zaniechań lub złamania procedur. Równolegle realizujemy bezpłatne szkolenia personelu medycznego i wspieramy szpitale poprzez finansowanie zakupu sprzętu, bez którego świadczenie bezpiecznej opieki medycznej byłoby utrudnione. Jednym słowem – dajemy naszym członkom gwarancję spokoju.

Co zyskają dyrektorzy szpitali, które przystąpią do TUV PZUW?

Przede wszystkim spokój i gwarancję, że nic ich nie zaskoczy. Nasze

ubezpieczenia pozwalają się zabezpieczyć na wypadek konieczności wypłaty odszkodowania z tytułu wyrządzonej szkody szpitalowi lub osobom trzecim, poniesienia kosztów dodatkowych związanych z oceną wielkości i charakteru szkody, a także kosztów ochrony prawnej w procesie związanym ze szkodą. Pomagamy zarządzającym szpitalami. Z nami mogą czuć się bezpiecznie. Proponowane przez nas ubezpieczenie D&O obejmuje ochroną dyrektorów placówek i członków ich organów nadzorczych przed finansowymi skutkami błędnych decyzji zarządczych, zaniechań lub złamania procedur. W szczególności zabezpiecza ono przed skutkami niewykonania lub nienależytego wykonania kontraktu z NFZ, nieprawidłowego postępowania z odpadami medycznymi, naruszenia dyscypliny finansów publicznych, przepisów podatkowych, zasad rachunkowości czy praw pracowniczych. Równie istotnym elementem naszej oferty jest ubezpieczenie z tytułu odpowiedzialności cywilnej szpitala. Zabezpiecza ono podmiot leczniczy przed skutkami ewentualnego błędu medycznego lub braku należytej staranności podczas świadczenia usług diagnostyczno-terapeutycznych. Wspólnie ze szpitalami pracujemy nad minimalizacją ryzyka medycznego – oprócz ubezpieczenia kierownicy placówek otrzymują od nas możliwość udziału w tzw. pakiecie wsparciowym.

Czym jest taki pakiet?

Pakiet wsparciowy składa się z dwóch części: prewencyjnej – inaczej zapobiegawczej – i pomocy w przypadku, kiedy już popełniono błąd. Działalność prewencyjną prowadzimy poprzez kompleksowy, specjalnie opracowany dla placówek medycznych program szkoleniowy. Mamy opracowany system szkoleń miękkich dla personelu szpi-

tali, w którym uczymy prawidłowej komunikacji interpersonalnej. Pokazujemy sposoby efektywnej komunikacji personelu medycznego z pacjentami. Nie mniej istotnym elementem jest odpowiedni sposób porozumiewania się personelu medycznego między sobą: pielęgniarek, położnych i lekarzy. Proszę zauważyć, że wielu konfliktów, a co za tym idzie – roszczeń wobec szpitala, można by uniknąć, rozmawiając i właściwie się komunikując. Dlatego w trakcie warsztatów, seminariów i e-learningów wiele czasu poświęcamy na zagadnienia dotyczące komunikacji interpersonalnej w podmiotach leczniczych. Mówimy też o prawach pacjenta, o standardach prowadzenia dokumentacji medycznej, o zakażeniach szpitalnych i zdarzeniach niepożądanych. W ciągu ostatnich 8 miesięcy przeszkoliliśmy ponad 5000 dyrektorów placówek, ordynatorów, lekarzy, pielęgniarek, specjalistów ds. epidemiologii i zakażeń szpitalnych oraz specjalistów ds. jakości z 40 szpitali. Innym przykładem działalności prewencyjnej TUV PZUW jest projekt „Bezpieczny poród”, w ramach którego kupiliśmy aparat USG służący do śródporodowego monitorowania stanu zdrowia dziecka. Z podarunku korzystają pacjentki Centrum Zdrowia Kobiety i Noworodka Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego.

Skąd szczególne zainteresowanie TUV PZUW obszarem położnictwa i ginekologii?

Zapewnienie bezpieczeństwa w zakresie położnictwa i ginekologii jest szczególnie istotne. Niepożądane zdarzenia położniczo-ginekologiczne stanowią wprawdzie jedynie ok. 20% wszystkich spraw zgłaszanych do ubezpieczyciela, ale mają dramatyczny wpływ na życie pacjentki, noworodka, rodziców i personelu medycznego. TUV PZUW od po-

czątku swojej działalności zwraca uwagę na ten obszar. Współpracujemy aktywnie w tym zakresie z Warszawskim Uniwersytetem Medycznym oraz Polskim Towarzystwem Ginekologów i Położników. Zaangażowaliśmy się we wsparcie wydania „Poradnika dla pacjentek ginekologicznych” pod redakcją prof. Mirosława Wielgosia i dr Natalii Mazanowskiej, w którym w przystępny sposób przekazujemy specjalistyczną wiedzę dotyczącą diagnostyki i terapii najczęstszych problemów z tego obszaru medycyny. Zwiększamy w ten sposób świadomość pacjentek, a tym sa-

mym istotnie redukujemy poziom roszczeniowości i częstość skarg i pozwów sądowych składanych przez pacjentki ginekologiczne.

Czy pakiet, o którym rozmawiamy, to tylko szkolenia i wsparcie finansowe?

Nie tylko. Kolejnym elementem pakietu wsparciowego, który oferujemy szpitalom, jest pomoc na etapie likwidacji szkody. Określamy to mianem proaktywnej likwidacji szkód medycznych. Współpraca z TUV PZUW gwarantuje pomoc naszych ekspertów w kontakcie z poszkodowa-

wanymi pacjentami, ich rodzinami czy reprezentującymi ich kancelariami prawnymi. Z uwagi na rosnącą świadomość pacjentów w zakresie przysługujących im praw oraz aktywność kancelarii odszkodowawczych – tego typu spraw sądowych jest coraz więcej. Podsumowując – pomagamy dyrektorom. Robimy wszystko, żeby w szpitalu nie popełniono błędu lub uchybienia, ale jeśli już do tego dojdzie, staramy się, żeby dyrekcja nie odczuła negatywnych konsekwencji. I powiem nieskromnie – udaje nam się to.

Rozmawiał Krystian Lurka

Paweł Rychlewski

dyrektor Biura Obsługi Szkód i Świadczeń, TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych



Proaktywna ścieżka likwidacji szkód w TUV PZUW to model obsługi szkody, który z jednej strony ma zapewnić ubezpieczonemu najpełniejszą ochronę ubezpieczeniową, a z drugiej doprowadzić do zaspokojenia roszczeń poszkodowanych w ramach ugody zawartej na etapie przedsądowym. Aby skutecznie zrealizować cały proces, wprowadziliśmy procedury umożliwiające pełne i elastyczne dostosowanie obsługi szkody do konkretnych okoliczności, w tym do naszych relacji z ubezpieczonym i poszkodowanym.

Zgodnie z założeniami pierwszym etapem proaktywnej ścieżki likwidacji szkód jest wyselekcjonowanie zdarzeń niepożądanych, czyli takich zdarzeń, jak: uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub zgon zaistniały u pacjenta w trakcie lub w wyniku leczenia, niezwiązanych z naturalnym i spodziewanym przebiegiem choroby, stanu chorobowego czy procedury medycznej. Taka selekcja odbywa się na podstawie informacji uzyskanych od podmiotu leczniczego lub jego brokera ubezpieczeniowego, a także bezpośrednio od poszkodowanego. Co ważne, selekcja zdarzeń niepożądanych nie jest ograniczona do sytuacji, w których nastąpiło formalne zgłoszenie roszczeń.

Kolejnym krokiem, po selekcji, jest prowadzenie monitoringu zdarzeń niepożądanych. Monitoring ogranicza się do przypadków błędów medycznych, co do których zawinione działanie lub zaniechanie sprawcy nie budzi wątpliwości, ryzyko sporu sądowego jest obciążone wysokim prawdopodobieństwem przegranej dla ubezpieczonej placówki medycznej i dla TUV PZUW, a rozmiar szkody można oszacować

na podstawie dokumentacji medycznej i przeglądu orzecznictwa w analogicznych sprawach. W ramach tego etapu informujemy placówkę medyczną o potrzebie zainicjowania kontaktu z pacjentem w celu poinformowania go o posiadanym przez placówkę ubezpieczeniu OC i współdziałaniu w tym zakresie z TUV PZUW. Po uzyskaniu zgody pacjenta na udostępnienie dokumentacji medycznej jest ona przedmiotem analizy konsultanta medycznego TUV PZUW, który ocenia prawidłowość udzielanych świadczeń medycznych, wskazuje elementy, które mogą być negatywnie ocenione przez biegłych sądowych, a także dokonuje oceny rozmiaru szkody. W ramach współpracy uzyskujemy również stanowisko placówki medycznej na temat zdarzenia niepożądanego, w tym stopnia zawinienia i ewentualnej ugody. Jeśli zaistniałe okoliczności wskazują na możliwość podjęcia rozmów ugodowych z poszkodowanym, ustalamy z placówką medyczną zakres i sposób przeprowadzenia negocjacji. Rozmowy ugodowe może przeprowadzić samodzielnie placówka medyczna za zgodą i wiedzą TUV PZUW albo przy pomocy naszych radców prawnych i lekarzy.

W ramach proaktywnej ścieżki likwidacji szkód dążymy do zawarcia trójstronnej ugody pozasądowej. Po zawarciu ugody podejmujemy czynności w zakresie wypłaty uzgodnionej kwoty.

Jest to wzorcowy model proaktywnej ścieżki, który ma zastosowanie w większości przypadków. Może on zostać odpowiednio zmodyfikowany w zależności od stanu faktycznego konkretnej sprawy. W naszej praktyce mieliśmy już sytuacje, w których niezwłocznie po uzyskaniu od ubezpieczonej placówki medycznej informacji o wystąpieniu błędu

medycznego (np. pozostawienie ciała obcego po zabiegu chirurgicznym) pracownicy TUV PZUW spotykali się z ubezpieczonym i poszkodowanym, analizowali dokumentację medyczną i niemalże na miejscu podejmowali rozmowy ugodowe z pacjentem przebywającym jeszcze na oddziale szpitala. Z tego względu, poza procedurami, stawiamy także na kompetentnych pracownikach delegowanych do obsługi proaktywnej ścieżki likwidacji szkód. Są to przedstawiciele Biura Obsługi Szkód i Świadczeń TUV PZUW, jak również doświadczeni lekarze z Zespołu Medycznej Oceny Ryzyka TUV, od wielu lat związani z rynkiem ubezpieczeń.

Z naszego doświadczenia wynika, że dla poszkodowanego pacjenta niezwykle ważne jest empatyczne postępowanie placówki medycznej i jej ubezpieczyciela. W niektórych przypadkach okazanie pacjentowi zrozumienia, udzielenie niezbędnego wsparcia i słowa „przykro nam, że tak się stało” wypowiedziane niezwłocznie po wykryciu zdarzenia niepożądanego mogą być warte więcej niż zadośćuczynienie finansowe. W naszej ocenie szybkie podjęcie działań w ramach ścisłej współpracy TUV PZUW z ubezpieczoną placówką medyczną umożliwi znaczną złagodzenie konfliktu z poszkodowanym i zawarcie satysfakcjonującej dla wszystkich stron ugody pozasądowej.

Piotr Daniluk

dyrektor ds. medycznych, Biuro Underwritingu, TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych



W TUV PZUW od początku działalności zapraszamy podmioty lecznicze do modelu współpracy opartego na współdziałaniu stron (ubezpieczyciela i ubezpieczonego). W naszej ocenie efekty takiej współpracy są obopólnie korzystne. Jednym z narzędzi, jakie TUV PZUW daje swoim członkom i szpitalom, jest profesjonalny pakiet szkoleniowy.

Pierwszy element współpracy na tym polu to audyt medyczny. Profesjoniści – lekarze z ogromnym doświadczeniem medyczno-ubezpieczeniowym wizytują szpital, wydają rekomendacje poaudytowe i wspólnie ze szpitalem określają optymalny zakres bezpłatnych szkoleń.

Wykonanie rekomendacji i udział w szkoleniach są dobrowolne. Nie narzucamy takiego obowiązku. Wprowadzanie zaleceń i uczestnictwo w szkoleniach zależy wyłącznie od świadomości ubezpieczeniowej i woli zarządzających szpitalem. Jeżeli są wysokie, szpital wchodzi do systemu. Kluczowe szkolenie to „Zdarzenia niepożądane”. Wskazujemy konieczność zdefiniowania katalogu zdarzeń, wyodrębnienia zdarzeń niepożądanych krytycznych, o których szpital powinien niezwłocznie poinformować TUV PZUW (zazwyczaj skutkują odpowiedzialnością ubezpieczeniową). Następnie realizujemy warsztaty prowadzone przez naszych doświadczonych lekarzy. Ich elementem jest prezentacja i analiza szkód medycznych. Zachęcamy też personel do rejestracji zdarzeń, zwracając uwagę na konieczność analizowania tego rodzaju spraw. Analiza pozwala bowiem wypracować procedury zmniejszające lub nawet eliminujące możliwości wystąpienia podobnego przypadku w przyszłości. Ważne, choć często niedoceniane, są także kwestie dotyczące prawidłowej komunikacji

w relacjach personel medyczny – pacjent. Jednym z działań wspierających poprawę jakości w tym zakresie jest cykl bezpłatnych szkoleń dla szpitali. Projekt objęty jest patronatem honorowym Ministra Zdrowia i opiera się na dwóch filarach: systemie identyfikacji ryzyka oraz systemie szkoleń dla personelu medycznego i osób zarządzających szpitalami. Tematyka szkoleń ma ścisły związek z elementami wpływającymi na bezpieczeństwo pacjentów, takimi jak monitorowanie zdarzeń niepożądanych i zapobieganie im, komunikacja interpersonalna w relacjach personel medyczny – pacjent, przestrzeganie praw pacjentów oraz prawidłowe prowadzenie dokumentacji medycznej. Istotnym elementem działań prewencyjnych TUV PZUW był także zakup aparatu USG na potrzeby Centrum Zdrowia Kobiety i Noworodka Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego.

Gdy wystąpi zdarzenie niepożądane krytyczne, proaktywnie zarządzamy szkodą. Udział w tym procesie biorą specjaliści z zakresu prawa, likwidacji, opiniowania medycznego. Dyskutujemy, wymieniamy opinie ze szpitalem. Spotykamy się z dyrekcją, uczestnikami zdarzenia oraz z poszkodowanymi pacjentami. Chcemy możliwie jak najszybciej zakończyć sprawę i zaproponować pacjentowi zadośćuczynienie rekompensatę za zaistniałe zdarzenie. Jest to korzystne zarówno z punktu widzenia szpitala (zmniejszenie ryzyka pogorszenia reputacji), jak i pacjenta (szybkie zamknięcie sprawy, uniknięcie kosztów sądowych i kosztów pełnomocnika).

Jesteśmy pierwszym i jedynym ubezpieczycielem OC podmiotów leczniczych wykonującym tak szerokie działania w zakresie współpracy, wspierania szpitali i prowadzenia proaktywnej likwidacji szkód medycznych. Mamy wiedzę, doświadczenie i wysokiej klasy specjalistów. Kreujemy standardy rynkowe i wypełniamy misję na polskim rynku ubezpieczeniowym.