



PROAKTYWNE PODEJŚCIE  
DO OC PODMIOTÓW LECZNICZYCH

## Proponujemy usługi, których nie mają inni

To więcej niż ubezpieczenie. Ochronę odpowiedzialności cywilnej podmiotów leczniczych uzupełniamy o nowatorskie usługi. Celem jest troska o bezpieczeństwo pacjentów i zapobieganie niepożądanym zdarzeniom. Jeśli do nich dojdzie, działamy z wyprzedzeniem, aby minimalizować negatywne skutki. Sprzyja temu formuła ubezpieczeń wzajemnych.

### Szybka reakcja

Stawiamy czoło problemom. Proaktywne podejście polega na tym, aby natychmiast reagować na niepokojące zdarzenia, a nie czekać na zgłoszenie roszczeń.

Diagnozowanie i leczenie pacjentów to skomplikowany proces. Błędy się zdarzają. Szybka reakcja pozwala odwrócić albo ograniczyć ich negatywne skutki. Zwiększa szanse pa-

### Pomoc fachowców

Zapewniamy wszechstronne wsparcie. Pomocą w fachowej – ubezpieczeniowej, prawnej i medycznej – ocenie niepożądanych zdarzeń służy wyspecjalizowany zespół naszych ekspertów. To prawnicy i lekarze z wieloletnim doświadczeniem.

Będąc częścią Grupy PZU, dysponujemy też olbrzymią, budowaną latami bazą ekspertów i wyroków

kich niepokojących zdarzeń, aby w porę na nie reagować. I pomagamy im w diagnozowaniu potencjalnych zagrożeń. Temu służą bezpłatne wizytacje medyczne w szpitalach, które prowadzą lekarze z naszego Biura Zarządzania Ryzykiem Medycznym. Rozpoznają problemy i podpowiadają środki zaradcze.

Są nimi organizowane przez nas bezpłatne szkolenia dla lekarzy i personelu medycznego. Służą podnoszeniu ich kwalifikacji, zwłaszcza w dziedzinach, w których najczęściej dochodzi do dramatycznych w skutkach niepożądanych zdarzeń, jak położnictwo i ginekologia.

Uzupełniamy te działania o liczne projekty prewencyjne. Polegają na finansowym wsparciu w zakupie sprzętu i innych inwestycjach mających na celu podnoszenie bezpieczeństwa pacjentów i samego personelu. Mają również społeczny wymiar – angażujemy się w przedsięwzięcia, które mają pomóc w jak najlepszej opiece nad chorymi.

### Wspólne korzyści

Działamy kompleksowo. Nazwalimy nasz projekt Szpital 360, ponieważ chcemy zatoczyć koło spójnymi ze sobą usługami i przedsięwzięciami, które pozwalają zapobiegać problemom i na nie odpowiadać. Zależy nam, aby wyciągać dobre wnioski także ze złych doświadczeń.

Temu służy analiza każdego niepożądanego zdarzenia. Jej konsekwencją jest opracowanie środków zaradczych, aby uniknąć podobnych sytuacji w przyszłości. Podobny cel mają nasze wizytacje medyczne i opracowane na ich podstawie raporty z zaleceniami dla szpitali.

Aby zadbać o bezpieczeństwo pacjentów, niezbędne jest korzystanie także z ich własnych doświadczeń. Dlatego we współpracy z Rzecznikiem Praw Pacjenta i Centrum Badania Opinii Społecznej inicjujemy autorski projekt badania opinii pacjentów. Chcemy od nich samych dowiedzieć się, co działa dobrze, a co trzeba poprawić.

Ochrona zdrowia i budowanie jakości, zapewnienie bezpieczeństwa pacjentom i zapobieganie szkodom to skomplikowany proces, który wymaga łączenia różnych doświadczeń i pomysłów. Wymaga efektywnej współpracy ubezpieczycieli i ubezpieczonych, a także brokerów i innych podmiotów działających na rynku zdrowia.

Do takiej współpracy zachęcamy. I z taką intencją działamy. W imię wzajemnych korzyści.

**Piotr Daniluk**

dyrektor Biura Zarządzania  
Ryzykiem Medycznym TUW PZUW



Ubezpieczenia wzajemne mają zaskakująco wiele wspólnego z medycyną. To zasada, że lepiej zapobiegać, niż leczyć, a więc lepiej przewidywać zagrożenia i im zapobiegać, niż zmagać się z ich skutkami. W ubezpieczeniach i w medycynie procentuje również otwartość w mówieniu o wszystkim, co dolega. Jeśli ubezpieczony nie kryje przed nami swoich „dolegliwości”, a więc mankamentów, błędów i niepożądanych zdarzeń, to łatwiej razem wychodzić z problemów.

Na tym opiera się tzw. proaktywna obsługa niepożądanych zdarzeń, którą proponujemy podmiotom medycznym. Temu służy wiele nowatorskich usług i przedsięwzięć, które połączyliśmy w projekcie Szpital 360. To wizytacje medyczne i szkolenia, projekty prewencyjne i wsparcie szpitali w inwestycjach na rzecz bezpieczeństwa, pomoc placówkom leczniczym w komunikacji kryzysowej i badania opinii pacjentów.

Wspólnym mianownikiem są wspólne korzyści, a więc zasada, na której opiera się wzajemność w ubezpieczeniach.

### Dialog i porozumienie

Przede wszystkim warto rozmawiać. Temu służy mediacja. Jest sposobem na wypracowanie ugody mimo różnic interesów, zdań i argumentacji. Polega na tym, aby szukać porozumienia, a nie zmuszać do uznawania własnych racji. Tej zasadzie hołdujemy i za takie podejście doceniła nas Komisja Nadzoru Finansowego, honorując w tym roku tytułem Instytucja Finansowa Przyjazna Mediacja.

Liczba wniosków o mediację składanych przez TUW PZUW do Sądu Polubownego przy KNF rośnie w coraz szybszym tempie. Z tej formy rozwiązywania sporów coraz chętniej korzystają też poszkodowani. Niemal dwie trzecie spraw z ostatnich lat zakończyły się ugodą.

W rzeczywistości ugod jest wielokrotnie więcej, ponieważ nie wszystkie sprawy trafiają do Sądu Polubownego przy KNF. Rozwiązujemy je w ramach proaktywnej obsługi niepożądanych zdarzeń, która jest naszym pionierskim przedsięwzięciem na rynku ubezpieczeń.

Błędy się zdarzają. Szybka reakcja pozwala odwrócić albo ograniczyć ich negatywne skutki. Zwiększa szanse pacjentów na odzyskanie zdrowia. Buduje wiarygodność szpitali, które potrafią w sposób odpowiedzialny zareagować na problem. Obu stronom otwiera drogę do porozumienia.

centów na odzyskanie zdrowia. Buduje wiarygodność szpitali, które potrafią w sposób odpowiedzialny zareagować na problem. Obu stronom otwiera drogę do porozumienia.

Jeśli przez brak staranności zawniósł szpital albo doszło do błędu medycznego, reakcją może być ponowna operacja, zabieg albo rehabilitacja. Dążymy jednocześnie do ugody z poszkodowanym, zanim zgłosi roszczenia. Korzyści są obustronne – poszkodowany dostaje pieniądze od razu i nie musi czekać, aż prawomocnym wyrokiem zakończy się postępowanie sądowe. Szpital unika piętrzących się kosztów.

Czas rozpatrywania spraw o odszkodowanie to obecnie minimum pięć lat. Dla poszkodowanego i jego rodziny są dodatkową traumą, dla szpitala finansowym i wizerunkowym obciążeniem. Ustawowe odsetki i koszty sądowe, zasądzone po wielu latach procesu, sięgają nawet 100% wartości należności głównej.

w sprawach medycznych. Na tej podstawie jesteśmy w stanie szybko i miarodajnie określić adekwatną kwotę rekompensaty dla poszkodowanych.

Dopelnieniem jest wsparcie szpitali w komunikacji kryzysowej. Gdy w grę wchodzi ludzkie zdrowie i życie, potrzeba wyjątkowej empatii. Język prawniczy, medyczny i ubezpieczeniowy jest jej pozbawiony. Dlatego ważne jest prowadzenie komunikacji z poszkodowanymi w sposób, który będzie sprzyjać łagodzeniu napięcia.

Większość szpitali nie jest też przygotowana na to, aby znaleźć się w centrum zainteresowania mediów i odpowiadać na trudne, a nawet agresywne pytania dziennikarzy. Wtedy też służymy wsparciem.

### Diagnoza i prewencja

Problemy nie znikną, jeśli będą zamiatane pod dywan. Przeciwnie, mogą wybuchnąć z większą siłą. Dlatego namawiamy szpitale do zgłaszania wszyst-