



## **Regione Lombardia**

Intervento del Presidente Roberto Formigoni al seminario:  
“Medici alla sbarra?”  
Cause giudiziarie e sanità: la ricetta di Regione Lombardia”

### **INTRODUZIONE**

Negli ultimi anni **il sistema sanitario si è fortemente evoluto**, in termini tecnologici e scientifici; **è migliorata la qualità dei servizi**; la ricerca ha offerto e sta offrendo **terapie innovative** e sta migliorando la possibilità di cura di molte malattie un tempo considerate incurabili. In questo contesto, **se da un lato si può affermare che l’offerta sanitaria sta indubbiamente evolvendo, dall’altro dobbiamo anche prendere atto del cambiamento delle aspettative che questo ha portato nei pazienti**: il paziente è più esigente e il rapporto tra medico e paziente, tra medico e famigliari del paziente, deve mutare, adeguandosi a queste evoluzioni.

**La Regione Lombardia** ha capito fin da subito che era indispensabile adeguarsi; **ha compreso la complessità del vasto ambito della responsabilità sanitaria**; e ha ipotizzato di avviare percorsi idonei a ridurre la rischiosità.

Per questo ha riformato l’intero sistema sanitario, nel ’97, investendo fortemente nella centralità della persona; riconoscendo come **prioritari i bisogni di quelli che rappresentano i cardini del sistema sanitario: il paziente e il medico.**

I risultati conseguiti e documentati in questi 10 anni di governo, orientato alla qualità, all’appropriatezza e all’efficienza sono stati numerosi. E tra l’altro **hanno permesso alla Lombardia di distinguersi positivamente dal resto d’Italia anche per numero di**

**cause giudiziarie contro il personale medico**, come evidenziato nel corso della mattinata; numero in diminuzione (- 11%) **dal 2001 ad oggi**, in netta controtendenza rispetto al resto d'Italia. Di questo va dato atto a cittadini e medici lombardi: **o i medici lombardi sono più bravi che altrove, o i cittadini lombardi hanno un atteggiamento più positivo e meno recriminatorio o, più probabilmente, entrambe le cose.**

**Ora si apre però un periodo nuovo.** Un periodo in cui rinvigorire con decisione le scelte del passato e intraprendere con decisioni nuove importanti sfide.

### **LE NUOVE SFIDE**

A mio avviso, nella mutata situazione in cui ci troviamo ad operare, sono **due le stelle polari che dobbiamo tener come riferimento:**

- **La ricerca di una miglior cura per il paziente**
- **l'opportunità dei medici di lavorare in un ambiente stimolante e capace di valorizzare la loro professionalità.**

Questi **due obiettivi sono evidentemente correlati** tra loro: **solo un medico soddisfatto e stimolato dall'ambiente in cui opera, ma soprattutto tutelato, è disposto a rischiare la propria professionalità e quindi offre un servizio efficiente e attento ai bisogni del paziente.** Per questo, **dobbiamo dire basta allo spettro della “medicina difensiva”**, con medici che, per non rischiare denunce, non eseguono interventi ad alto rischio o prescrivono esami “per sicurezza”, forse non sempre necessari, con conseguente aumento della spesa sanitaria.

In questo senso credo che solo perseguendo i **due obiettivi della miglior cura e della valorizzazione e tutela dei medici** potremo confermare il modello sanitario lombardo come un modello di eccellenza.

Per raggiungere il primo obiettivo, quello del **benessere del cittadino-paziente, la parola d'ordine dovrà essere sempre più qualità, e quindi accreditamento e umanizzazione.**

Per offrire ai cittadini servizi di qualità, in questi anni abbiamo lavorato intensamente:

- **Fin dal '97, abbiamo sancito l'obbligo di certificazione di qualità delle strutture ai sensi dell'ISO 9000;** procedura, questa, rinforzata l'anno successivo con la definizione dei requisiti minimi per l'accreditamento; voglio ricordare che qui in Lombardia sono ben 675 le strutture certificate; numero che non eguali in nessuna altra regione italiana.
- **nel '99, abbiamo introdotto un sistema di ricognizione della qualità, che affiancasse alla certificazione ISO 9000 la revisione dei percorsi di cura, il concetto di appropriatezza dei ricoveri e l'analisi dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali;**
- ci siamo dotati con il CRISP di un osservatorio regionale sulla qualità dei servizi erogati;
- abbiamo organizzato una efficiente rete di controllo delle strutture erogatrici.
- siamo stati la prima Regione italiana, e tuttora l'unica, a sottoporre i nostri ospedali al **giudizio della Joint Commission**, l'ente che accredita gli ospedali americani,

ottenendo ottimi risultati: **ben 5 nostri ospedali (sono 19 in tutta Europa) sono stati classificati come eccellenti.**

- Grazie ad una intensa collaborazione con CRISP e Joint Commission, stiamo studiando e sperimentando un nuovo modello di valutazione dei risultati, attraverso **l'analisi dell'outcome.**

In tutto questo percorso la nostra attenzione si è costantemente focalizzata sulla verifica del gradimento dell'utenza (customer satisfaction), promuovendo l'ascolto del cittadino, l'analisi della reclamistica, l'analisi del sistema, la continuità.

**Ora dobbiamo fare un ulteriore passo avanti.** Un passo avanti che ci permetta di aggiungere a questa evidente attenzione ai bisogni del paziente, una crescente sensibilità all'umanizzazione del servizio offerto: **dovremo orientare sempre più la nostra attenzione non solo alla cura della malattia, bensì anche al benessere del malato e al contesto in cui è inserito.**

E qui **chiediamo a Voi medici di essere al nostro fianco, di parlare ai cittadini; di applicare il consenso informato,** di avviare cioè un sempre più ampio e continuo lavoro di informazione del paziente e della sua famiglia, che ha il diritto di sapere, oltre alla necessità di comprendere, il decorso della malattia, le possibilità di cura, le eventuali controindicazioni di una terapia rispetto ad un'altra.

**In una professione come quella medica, caratterizzata da un alto tasso di asimmetria informativa, il medico diviene per il paziente e per i suoi famigliari un punto di riferimento** estremamente importante; l'unico in grado di alleviare le angosce, di dare risposte certe. **Se la comunicazione tra questi due attori viene a mancare,**

**anche il servizio sanitario offerto è meno efficiente:** spesso l'angoscia dettata da una malattia non compresa può essere, infatti, tanto dannosa quanto una cura errata.

**Qualità e umanizzazione del servizio sanitario sono quindi alla base del benessere globale dei nostri cittadini e alla base di un rapporto adeguato tra medico e paziente. Anzi, il futuro del servizio sanitario si basa proprio nell'umanizzazione e nella vicinanza ai cittadini.**

Accanto al benessere del paziente, abbiamo però **un secondo grande obiettivo: offrire ai nostri medici l'opportunità di lavorare in ambienti stimolanti, che ne esaltino la loro professionalità.** Qui la parola d'ordine sarà valorizzazione e tutela della professionalità.

Questo si traduce in politiche in grado di affrontare le questioni più disparate. Dall'impegno per il contratto nazionale, a quello per un migliore e più sinergico rapporto tra medico e manager, dalla creazione di un modello di Educazione Continua in Medicina adeguato alle reali esigenze dei nostri professionisti, fino al complesso e delicato tema della tutela civile per i medici.

Per quanto riguarda il rapporto tra medici manager, la questione contrattuale e l'ECM, già abbiamo messo in campo azioni mirate, innovative, condivise.

**Il tema della tutela del medico e della sua responsabilità sanitaria è invece un tema estremamente attuale,** nato proprio da quell'evoluzione del sistema sanitario che ha spinto il paziente ad essere sempre più esigente. E' questa, tra l'altro, una questione che non sta interessando solo il nostro Paese: negli Stati Uniti, per esempio, il problema delle cause sta minando alla radice la sostenibilità economica del sistema.

**Nonostante l'attualità del tema, in questi anni abbiamo cercato comunque,** anche con la collaborazione di alcuni medici, **di ipotizzare soluzioni e percorsi efficaci.** La questione non è stata quindi sottovalutata, bensì affrontata con grande responsabilità. Per questo:

- **abbiamo avviato dei tavoli** di confronto e abbiamo valutato, proprio insieme alla classe medica, la strada migliore da percorrere;
- **abbiamo scartato le soluzioni intraprese da altre regioni, come la contrattazione con le Assicurazioni a livello centrale;** soluzione, questa, che avrebbe portato problemi di disomogeneità e concentrazione dell'offerta;
- **abbiamo, infine, promosso in modo deciso politiche di Risk Management,** strumento da noi ritenuto garante della qualità dei servizi erogati e idoneo per affrontare le principali situazioni di criticità clinica e gestionale.

**Adesso è arrivato il momento di concretizzare le proposte** emerse in questi mesi di lavoro; ed è il momento di farlo con Voi.

### **UNA PROPOSTA CONCRETA**

**La Regione Lombardia, attraverso l'Assessorato alla Sanità, è pronta ad assumersi il ruolo di promotore** di una struttura che "fornisca" una copertura assicurativa sui rischi derivanti da responsabilità professionale per colpa grave dei medici, che intendano aderire al progetto e che operano nel territorio regionale.

In altre parole, abbiamo valutato, come prima Regione in Italia, la **possibilità di costituire un fondo comune di partecipazione volontaria per tutti quei medici che intendano sottoscrivere una**

**polizza assicurativa contro i rischi giudiziari.** Una soluzione, questa, che se riuscirà a coagulare intorno a sé un buon numero di medici, permetterà loro di ottenere da parte delle società assicuratrici, migliori condizioni contrattuali e standard qualitativi omogenei delle polizze.

## **CONCLUSIONI**

Come è successo sui molti altri temi, **la Lombardia è pronta ad affiancare i medici anche nell'affrontare la delicata questione della responsabilità in sanità.**

**Nonostante i dati confermino che la Lombardia, grazie a percorsi orientati alla qualità e alla soddisfazione dei cittadini, sta diminuendo il numero di cause civili verso il personale medico non ci sentiremo appagati fino a quando non avremo messo in tavola tutte le carte a nostra disposizione.**

Per questo, **dopo alcuni mesi di studio e di analisi della situazione, abbiamo oggi voluto presentarvi una possibilità concreta,** sulla quale attendiamo da Voi contributi, spunti e proposte, per avviare fin da subito un lavoro condiviso. **Il mio auspicio è di poter, nel più breve tempo possibile, attivare con tutti i medici interessati, gli ordini professionali, le società scientifiche, i rappresentanti del risk manager delle ASL e dei soggetti erogatori pubblici e privati un tavolo di lavoro che permetta di perfezionare la nostra proposta.** Sono certo che anche questo intervento rappresenterà un tassello importante verso il raggiungimento del nostro obiettivo ultimo: la qualità; una qualità offerta attraverso la giusta valorizzazione e tutela dei nostri medici e attraverso le diverse esigenze di cura globale dei nostri pazienti.