

Así lo ha aprobado el Gobierno autonómico en un Consejo de Gobierno extraordinario celebrado esta tarde

La Comunidad de Madrid aprueba 11 millones para prorrogar la póliza de seguro de Responsabilidad Civil y Patrimonial de todos los sanitarios del SERMAS

- Se da continuidad así al Servicio de Coordinación de Conflictos, un sistema de negociación novedoso basado en un mayor flujo de diálogo con los ciudadanos

20 de mayo de 2020.- El Consejo de Gobierno ha aprobado hoy, en una reunión extraordinaria celebrada esta tarde, la prórroga de la póliza del seguro de Responsabilidad Civil y Patrimonial que la Comunidad de Madrid tiene contratada para dar cobertura a la asistencia sanitaria y a los profesionales del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS). Se continúa, así, con Societé Hospitalière D'Assurances Mutuelles (SHAM) y el importe aprobado es de 11.087.338.91 euros.

Las reclamaciones por Responsabilidad Patrimonial son las solicitudes realizadas por los ciudadanos, con la pretensión de ser indemnizados al considerar que se ha producido una lesión de cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos de ámbito sanitario.

En este sentido, como consecuencia de la prórroga se daría continuidad al Servicio de Coordinación de Conflictos (SCC) del Servicio Madrileño de Salud, que se puso en funcionamiento en el segundo semestre de 2017 y se gestiona en el marco del procedimiento administrativo y la especialidad de responsabilidad patrimonial de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se trata de un sistema de negociación novedoso, que se ha incluido en el actual contrato de seguro de Responsabilidad Civil/Patrimonial.

El objetivo que ha llevado a establecer una alternativa para la resolución de conflictos es la mejora del servicio al ciudadano, proporcionando una atención sanitaria y administrativa más cercana. Además, se trata de abordar de manera más eficaz y rápida las reclamaciones que se formulan en materia de Responsabilidad Patrimonial sanitaria y contribuir a la sostenibilidad del sistema sanitario público. El SCC se basa en un mayor flujo de diálogo y una mejor comunicación con los ciudadanos.

En el tiempo que lleva en funcionamiento se está comprobando un abordaje más rápido y eficaz en las reclamaciones, siendo la duración de este sistema de gestión de aproximadamente dos meses, desde la aceptación del servicio por parte de los ciudadanos.

De igual modo, el SCC está evidenciando la disminución del número de reclamaciones en el procedimiento administrativo hasta su final, así como la litigiosidad en vía judicial, disminuyendo eventuales costes procesales. También se ha detectado una mayor confianza del reclamante en la vocación de servicio, centrado en el paciente, del Servicio Madrileño de Salud.