

# SWISS PLASTIC SURGERY

## L'OMBUDSMAN

### REGOLAMENTO

#### I INTRODUZIONE

Circa 40 anni fa in tutta Europa si è diffusa l'istituzione del cosiddetto «ombudsman» o servizio di mediazione. In Svizzera le amministrazioni pubbliche della Confederazione, dei cantoni e dei comuni, ma anche casse malati, assicurazioni private, giornali ecc. dispongono di un ombudsman.

Nel 2014 anche SWISS PLASTIC SURGERY ha istituito un ombudsman, affidandone la gestione ad alcuni membri onorari.

#### II FUNZIONI GENERALI DELL'OMBUDSMAN

L'ombudsman non ha compiti sanzionatori e svolge opera di mediazione tra pazienti e medici oppure tra medici e medici. La mediazione avviene senza formalità e complicazioni burocratiche. L'ombudsman contatta le parti per iscritto o verbalmente, cercando di trovare una soluzione.

La mediazione viene negata se è stato già avviato un procedimento (causa, domanda all'Ufficio delle perizie extragiudiziarie della FMH ecc.).

Le richieste all'ombudsman vanno indirizzate a:

Segretariato di SWISS PLASTIC SURGERY  
c/o Meister ConCept GmbH  
Bahnhofstrasse 55  
5001 Aarau

T +41 62 836 20 46  
F +41 62 836 20 97  
[info@plasticsurgery.ch](mailto:info@plasticsurgery.ch)

#### III UFFICIO DELLE PERIZIE EXTRAGIUDIZIARIE DELLA FMH

I trattamenti medici non si svolgono sempre come il paziente avrebbe desiderato. I pazienti che presumono di aver subito un danno alla salute causato da un errore medico o d'organizzazione, possono rivolgersi all'Ufficio perizie extragiudiziarie della FMH, che organizzerà una perizia secondo il proprio regolamento.

Potete trovare maggiori informazioni [qui](#).

# SWISS PLASTIC SURGERY

## IV CONTATTO CON SWISS PLASTIC SURGERY E SARA

L'ombudsman è ospite del comitato direttivo di SWISS PLASTIC SURGERY. L'ombudsman partecipa alle riunioni quando gli argomenti trattati lo richiedono e può contattare in qualsiasi momento SARA per discutere le richieste con gli esperti.

## V TARIFFE

Le questioni e le controversie concernenti le tariffe e le contestazioni di onorari **non rientrano tra i compiti** dell'ombudsman. Competenti in materia sono il responsabile delle tariffe della società specialistica o le società mediche cantonali (commissioni paritetiche).

## VI ONORARIO

- Per il lavoro svolto all'attenzione dell'Ufficio delle perizie extragiudiziarie l'ombudsman non percepisce alcun onorario.
- Per le mediazioni (su richiesta dei membri) tra membri e pazienti, è previsto il pagamento di CHF 500.00 per ogni dossier.
- Per le mediazioni (su richiesta di non-membri) tra medici e pazienti, l'ombudsman fattura al medico il tempo impiegato.
- Per le mediazioni (su richiesta di pazienti) tra paziente e medico, l'ombudsman fattura al paziente il tempo impiegato.

Questo regolamento è stato adottato dal Comitato Direttivo il 12.3.2021 ed è entrato in vigore. Sostituisce tutti i regolamenti relativi all'ufficio dell'ombudsman di Swiss Plastic Surgery validi fino ad allora.