

Rapporti con la clientela

Art. 22 - Natura del rapporto

L'attività professionale esercitata dal Medico Veterinario è di natura intellettuale. Pertanto tale attività è una prestazione di mezzi e non di risultati.

Il Medico Veterinario deve esercitare la professione attenendosi a criteri di qualità e secondo le buone pratiche veterinarie.

Art. 23 - Dovere di informativa sull'esercizio professionale

È dovere del Medico Veterinario fornire informazioni all'utente sulla propria attività professionale, sui propri titoli professionali e specializzazioni secondo i principi di correttezza, trasparenza e verità.

Art. 24 - Rapporto di fiducia

Il rapporto con il cliente è fondato sulla fiducia e sull'assunzione della responsabilità professionale. Il Medico Veterinario è tenuto a informarsi sull'identità del cliente. Il Medico Veterinario, qualora la legge preveda l'identificazione obbligatoria dell'animale, è tenuto a verificarla ed ad informare il proprietario relativamente ai doveri di legge.

Il Medico Veterinario, in armonia con le previsioni nor-

mative, provvede a idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi connessa alla propria attività professionale.

Art. 25 - Autonomia del rapporto

Il Medico Veterinario ha l'obbligo di salvaguardare i diritti della clientela nel miglior modo possibile nell'osservanza della legge, dei principi deontologici e del consenso informato nella pratica veterinaria.

Il Medico Veterinario non deve consapevolmente consigliare interventi inutilmente gravosi, né suggerire comportamenti, atti o negozi illeciti, fraudolenti o affetti da nullità. Il Medico Veterinario deve rifiutare di prestare la propria attività quando dagli elementi conosciuti possa fondatamente desumere che essa sia finalizzata alla realizzazione di un'operazione illecita.



Art. 26 - Conflitto di interessi

Il Medico Veterinario ha l'obbligo di astenersi dal prestare attività professionale quando questa possa concretizzarsi in un conflitto d'interessi, anche potenziale.

Il conflitto d'interessi si può verificare quando un interesse secondario o la ricerca di un indebito vantaggio personale di qualunque natura possa alterare il comportamento e le scelte nonché il giudizio professionale riguardante l'interesse primario ovvero: la salute pubblica, la salute del paziente, il benessere degli animali, la congruità e la veridicità di una ricerca scientifica e dei relativi risultati, l'oggettività della prestazione, della prescrizione diagnostico-terapeutica, dell'informazione, della formazione e dell'aggiornamento professionale, della divulgazione scientifica, le finalità istituzionali, i diritti del cliente, i rapporti individuali e di gruppo con industrie, enti, organizzazioni e istituzioni, o con la Pubblica Amministrazione².

Art. 27 - Comparaggio

Ogni forma di comparaggio è vietata.

Art. 28 - Inadempienza professionale

Nel caso di assunzione di responsabilità contrattuale la mancata, ritardata o negligente assistenza professionale costituisce violazione dei doveri professionali, qualora non giustificabile o qualora causi rilevante trascuratezza del dovere di tutela della salute e del benessere degli animali.

Art. 29 - Obbligo di informazione e consenso informato nella pratica veterinaria

È obbligo del Medico Veterinario comunicare al cliente la necessità del compimento di determinati atti al fine di evitare sofferenze, dolore o prolungati stati di malessere dell'animale paziente.

Il Medico Veterinario è tenuto ad informare il cliente sui prevedibili stati di sofferenza e di dolore dell'animale paziente e la durata presumibile dell'intervento professionale.

L'acquisizione del consenso o del dissenso è un atto di specifica ed esclusiva competenza del Medico Veterinario e come tale non delegabile.

Il Medico Veterinario, all'atto dell'assunzione di responsabilità contrattuale, è tenuto ad informare chiaramente il cliente della situazione clinica e delle soluzioni terapeutiche esistenti, al fine di coinvolgerlo nel processo decisionale. Deve precisare i rischi prevedibili, i costi presunti ed i benefici dei differenti ed alternativi percorsi diagnostici e terapeutici, nonché le ipotizzabili conseguenze delle scelte possibili.

Il Medico Veterinario nell'informare il cliente dovrà tenere conto delle sue capacità di comprensione, al fine di promuoverne la massima adesione alle proposte diagnostico-terapeutiche.

²Vedi Approfondimento n. 2 - Art. 26 - Conflitto di interessi



L'eutanasia di un animale è atto esclusivamente medico veterinario, guidato dall'etica professionale. Essa è effettuata per evitare all'animale paziente sofferenza psico-fisica e\o dolori inaccettabili, oppure nei casi consentiti dalla legge

Il Medico Veterinario non intraprende né prosegue in procedure diagnostiche e/o interventi terapeutici senza la preliminare acquisizione del consenso informato o in presenza di dissenso informato, fatte salve le procedure di primo soccorso e manovre salva-vita non procrastinabili. Il Medico Veterinario acquisisce, in forma scritta e sottoscritta o con altre modalità di pari efficacia documentale, il consenso o il dissenso del proprietario/detentore dell'animale nei casi prevedibilmente gravati da rischio elevato.

Il Medico Veterinario è altresì tenuto all'obbligo di consenso informato ogni qualvolta ritenga di dover ricorrere, nell'interesse della salute e del benessere animale, all'impiego di farmaci non registrati per l'uso, oppure di protocolli diagnostici e/o terapeutici sperimentali o presidi non specificatamente dedicati all'uso veterinario. Il consenso prestato in forma scritta ha valore documentale.

Il Medico Veterinario verifica che il consenso informato sia prestato dal proprietario dell'animale o da un detentore che dichiari di averne titolo.

Ogni ulteriore richiesta di informazione da parte del cliente deve, per quanto possibile, essere soddisfatta. Il consenso informato non comporta esonero da responsabilità professionale.

Art. 30 - Eutanasia

L'eutanasia di un animale è atto esclusivamente medico veterinario, è un atto guidato dall'etica professionale del Medico Veterinario e può essere effettuata al fine di evitare all'animale paziente sofferenza psico-fisica e/o dolore inaccettabili oppure nei casi consentiti dalla legge. È responsabilità professionale del Medico Veterinario garantire, quando si deve interrompere la vita di un animale, che ciò sia fatto con il maggior grado di rispetto e con l'impegno a indurre la morte nella massima assenza di dolore e stress possibile, tenendo conto del progresso scientifico. 19/04/17 6.00.55 p.

Art. 31 - Medicine non convenzionali

La pratica delle Medicine non convenzionali in ambito veterinario è di esclusiva competenza del Medico Veterinario.

Questa deve essere svolta nel rispetto dei doveri e della dignità professionali e nell'esclusivo ambito della diretta e non delegabile responsabilità professionale, a tutela della salute e del benessere degli animali.

Art. 32 - Consegna di documenti

Il Medico Veterinario deve rilasciare i documenti diagnostici, le prescrizioni e restituire ogni documentazione eventualmente ricevuta dal cliente.

Il Medico Veterinario rilascia la relazione clinica qualora ne venga fatta formale richiesta da parte del cliente.

Il Medico Veterinario può trattenere la documentazione clinica sino alla liquidazione del compenso.

Il Medico Veterinario può conservare copia della documentazione, anche senza il consenso del cliente, per utilizzarla per i necessari provvedimenti di registrazione a fini contabili, di archivio storico e di valutazione scientifica³.

Art. 33 - Richiesta di pagamento e azioni

Il Medico Veterinario può richiedere al cliente l'anticipazione delle spese e il versamento di adeguati acconti sull'onorario nel corso del rapporto e ottenere l'equo compenso al termine dell'incarico.

È consentito al Medico Veterinario concordare onorari, anche forfetari, in caso di prestazioni continuative di consulenza ed assistenza.

Il Medico Veterinario può agire nei confronti del cliente moroso per il pagamento delle proprie prestazioni professionali.

Art. 34 - Rinuncia all'assistenza

Il Medico Veterinario ha diritto di rinunciare al contratto professionale instauratosi con il cliente, a condizione che dia un preavviso adeguato alle circostanze e che provveda ad informarlo di quanto è necessario fare per non pregiudicare la salute e il benessere dell'animale paziente.

Il Medico Veterinario, fatta eccezione per i casi di estrema urgenza, può rifiutarsi di eseguire le prestazioni professionali richieste da clienti che lo abbiano offeso o che siano in condizioni di morosità.

³ Vedi Approfondimento n. 3 - Art. 32 - Consegna di documenti