

RC PROFESSIONALE E POLIZZA OBBLIGATORIA

LA MIGLIORE ASSICURAZIONE È LA NOSTRA DEONTOLOGIA

Le polizze possono risarcire, ma non prevenire né sanare il contenzioso con il cliente. Avere una copertura per i risarcimenti non ci esime da un processo di 'autoassicurazione'.

di **Carla Bernasconi**
Vicepresidente Fnovi

L'obbligo di avere una polizza di Rc professionale dovrebbe scattare il 15 agosto 2014, ma in Parlamento

se ne discute ancora molto. C'è chi parla di una legge ad hoc, che rivisiti la responsabilità professionale in chiave sanitaria, e c'è chi ipotizza ulteriori proroghe.

Nel frattempo, l'Agenas ha pubblicato il dossier "Responsabilità professionale in sanità", che mette l'accento sulla qualità della relazione fiduciaria con il cliente/paziente proprio come hanno fatto le Regioni nel parere del 16 gennaio scorso. Entrambi i documenti ci permettono di evidenziare come la deontologia sia un elemento centrale della responsabilità civile in sanità.

Il parere delle Regioni inizia così: "Il verificarsi di *eventi indesiderati* connessi alle prestazioni sanitarie rappresenta un *fenomeno rilevante* e determina molteplici conseguenze, ingenera *sfiducia* nei cittadini,

talvolta amplificata da rappresentazioni *mediatiche* eccessive e carenti di rigore informativo, crea disagio e *demotivazione* degli operatori sanitari più attenti, favorisce il *contenzioso* e aumenta i *costi* per l'acquisizione delle tutele assicurative di professionisti e strutture sanitarie".

Questo incipit è una mirabile sintesi delle verità in gioco, prima su tutte quella scientifica: la medicina non è infallibile e proprio per questo, in diritto, la prestazione sanitaria non è di risultato, ma di mezzi e impegno. Se così non fosse parleremmo di miracoli. Ma gli "*eventi indesiderati*" chiedono ugualmente in causa la responsabilità individuale del professionista, che deve adoperarsi con tutti i mezzi della sua scienza e coscienza per gestire il rischio e fare tutto ciò che è nella sua prerogativa professionale per far sì che l'even-

to infausto non accada o quanto meno non diventi un "*fenomeno rilevante*". Quando l'errore è una colpa, le conseguenze sono pesanti per il paziente, per il singolo professionista e per tutta la collettività medica: la *sfiducia* dei cittadini è una grave rottura del patto deontologico che ricade sulla reputazione di tutta la categoria. Non a caso per il nostro Codice Deontologico (art. 27) il rapporto con il cliente è fondato sulla fiducia e sull'assunzione della responsabilità professionale.

Va poi messa in conto l'amplificazione *mediatica*, sulla stampa e sul web, sapendo che può arrivare fino alla diffamazione e alla calunnia. Il professionista non è sempre colpevole, ma è sempre disarmato e di fronte ad una asimmetria informativa che in questi casi è a suo sfavore. Comprensibilmente, si può cadere in preda della *demotivazione*. L'asimmetria (il cliente non ha le nostre competenze intellettuali), unita alla sfiducia, genera diffidenza e preconcetti nell'utenza, al punto da aumentare il *contenzioso* con clienti sempre più propensi a passare alle vie legali. Non per errore, ma per molto peggio: per la convinzione di essere stati truffati.

E se aumentano i danni da liquidare, il *costo* del risarcimento, anche sotto forma di premio assicurativo, non potrà che aumentare a sua volta, raggiungendo cifre più che ragguardevoli. Facciamo sempre più spesso



esperienza di quei cittadini “indotti a reclamare, per presunta *malpractice* ogniqualevolta l'evoluzione della malattia o il trattamento ricevuto non corrispondono alle aspettative”, pronti a trasformarsi in “accusatori”, a far scrivere lettere ai loro avvocati o a postare essi stessi frasi calunniose sui social network.

LA POLIZZA

La polizza non risolverà mai questi problemi. Il Governo Monti la volle obbligatoria per dare garanzie ai pazienti, con lo stesso spirito con cui tutti gli automobilisti sono tenuti a risarcire i danni che causano, ma la polizza non è un ammortizzatore del rischio, non è un fattore di prevenzione e nemmeno di gestione del contenzioso. La polizza ha il significato, bene espresso nel documento delle Regioni, di “compensare equamente le persone che ne hanno diritto (risarcimento = *restitutio*), ogniqualevolta si procura loro un danno a causa dell'attività sanitaria (responsabilità civile contrattuale). Ciò non necessariamente implica un giudizio negativo verso i professionisti o una condanna per l'organizzazione, dovrebbe invece rappresentare uno stimolo potente verso il miglioramento e la prevenzione del riaccadimento dello stesso evento avverso”.

LA DEONTOLOGIA

La polizza non deve essere interpretata come una rete di salvataggio o di rilassatezza professionale, perché non è affatto idonea a qualificare, di per sé, il rapporto con il cliente/utente. In questo non sostituirà mai la deontologia che rimane la nostra vera “assicurazione” professionale. La deontologia, quando ben applicata, previene l'errore e abbatte i rischi insiti nella nostra professione.

Per esempio, il documento delle Regioni dà molta importanza al mante-

nimento di una relazione empatica con l'utente, fondamentale per la qualità della prestazione non meno del successo clinico. Come veterinari non possiamo sentirci estranei a questa critica: “a spersonalizzare il rapporto sanitario-cittadino e a snaturarlo hanno probabilmente contribuito anche gli enormi progressi della scienza medica, l'affinamento sempre maggiore delle tecniche e l'avanzamento delle tecnologie in sanità, nonché le *superspecializzazioni* degli operatori”.

IL CONSENSO INFORMATO

Anche se la tecnologia e la ricerca veterinaria ci permettono di elevare le probabilità di successo clinico, non bisogna smettere di sviluppare la cultura della comunicazione con il paziente, a partire dal consenso informato (articoli 32 e 33 del nostro Codice Deontologico). Non si tratta di dire “sì o no” in fondo a un modulo, ma di instaurare una relazione che aiuta il cliente ad una vera presa in carico della circostanza, oltre che di dimostrare in sede giurisdizionale civile il grado di rispetto riservato al cliente. Una corretta comunicazione migliora la qualità della relazione ed è anche “l'unica vera forma di tutela degli operatori e della struttura sanitaria in caso di contenzioso”.

LA RELAZIONE CLINICA

Moltissimi colleghi non tengono una documentazione clinica con regolarità. Altrettanti sono ancora esitanti, benché la clientela sempre più spesso chieda la “relazione clinica” o il referto diagnostico. Ancora prima di immaginare una situazione di contenzioso, l'articolo 36 del nostro Codice esige la soddisfazione della richiesta del cliente. (Per tacere in questa sede dell'importanza di documentare la situazione del paziente in caso di invio

per riferimento ad un altro Collega).

LA FORMAZIONE CONTINUA

Un fattore di prevenzione dell'errore professionale è senza dubbio l'aggiornamento permanente, ben descritto dall'articolo 11 del nostro Codice e che la Fnovi ha rafforzato con l'adozione della Dichiarazione di Firenze. Non stiamo parlando di una formazione permanente solo tecnico-scientifica ma complessiva della professionalità del Medico Veterinario, di quella “preparazione professionale”, come viene definita nel dossier dell'Agenas, che qualifica la relazione con il cliente, a patto che oltre ad esserci sia anche ben comunicata e ben percepita. Siamo dentro quell'aura empatica che è la sensazione del paziente/cliente di potersi fidare dei professionisti che lo hanno in carico.

TRE QUALITÀ

La sensazione di fiducia del cliente sembrerebbe derivare dalla compresenza di tre qualità fondamentali del professionista: la preparazione professionale, le doti umane-empatiche (gentilezza, disponibilità a rispondere alle domande, ad accogliere dubbi, richieste, emozioni) e la capacità comunicativa del medico, in coerenza con l'importanza del sapere, del saper fare e del saper essere. Non solo *clinical competence* ammonisce l'Agenas. E non solo polizza: “la pratica di una delega totale al sistema assicurativo nella gestione dell'intero contenzioso” può far “perdere elementi di conoscenza, di valutazione e credibilità verso pazienti e operatori”.

La conclusione è che polizza e deontologia vanno usati insieme come strumenti professionalizzanti e che il Medico Veterinario farà senz'altro bene ad assicurarsi ma anche ad auto-assicurarsi esercitando la professione responsabilmente in scienza e coscienza con dignità e decoro. ➤➤