Dall'altra parte del tavolo visita

Come cambia il rapporto tra medico veterinario e proprietario



di **MARIA STELLA RIGO**
Presidente Ordine di Vicenza, componente GdL Welfare dei professionisti

Negli ultimi anni la medicina veterinaria è cambiata profondamente. Sono cresciute le possibilità diagnostiche e terapeutiche, si sono sviluppate competenze specialistiche sempre più avanzate e la prevenzione ha assunto un ruolo centrale nella tutela della salute e del benessere degli animali. Parallelamente è cambiato anche il rapporto che le persone hanno con gli animali da compagnia e, inevitabilmente, sono aumentate le aspettative nei confronti del medico veterinario. Oggi al professionista viene chiesto di essere competente, aggiornato, empatico, disponibile, capace di comunicare con chiarezza e di accompagnare il proprietario anche nelle decisioni più difficili.

È un'evoluzione in larga parte positiva, perché testimonia una maggiore attenzione verso la salute animale e una crescente consapevolezza dell'importanza della medicina preventiva. Sempre più proprietari programmano visite periodiche, vaccinazioni, controlli e percorsi diagnostici senza attendere necessariamente la comparsa di una situazione di emergenza.

Ma all'aumento delle aspettative non sempre corrisponde una pari consapevolezza della complessità che oggi caratterizza l'esercizio della professione veterinaria.

La disponibilità del medico veterinario, per esempio, viene ancora talvolta interpretata come disponibilità permanente. Eppure la qualità delle cure passa anche attraverso condizioni di lavoro sostenibili. Riposo, organizzazione dei turni, possibilità di confronto con altri professionisti e tempo dedicato all'aggiornamento non rappresentano esigenze accessorie: sono parte della sicurezza della prestazione sanitaria.

Lo stesso vale per l'urgenza. Esiste una differenza sostanziale tra il dovere professionale di prestare le prime cure compatibili con le proprie capacità e con la complessità del caso e la possibilità di garantire un vero servizio di pronto soccorso veterinario. Quest'ultimo richiede personale qualificato, presenza continuativa, diagnostica, attrezzature, degenza e un'organizzazione strutturata. In molte aree del Paese garantire questi servizi sta diventando sempre più difficile, anche per la carenza di professionisti con esperienza specifica nella medicina d'urgenza.

È un problema che non può essere ricondotto esclusivamente alla disponibilità del singolo medico veterinario. È una questione organizzativa e, sempre più, di sostenibilità complessiva del sistema delle cure veterinarie.

Un altro terreno sul quale il rapporto con l'utenza può diventare complesso è quello dei costi.

La frase "le cure veterinarie costano troppo" ricorre frequentemente, soprattutto quando si rende necessario ricorrere a diagnostica avanzata, ricoveri, interventi chirurgici o terapie prolungate. È comprensibile che il costo rappresenti una preoccupazione per le famiglie.



Foto di Annie Spratt su Unsplash

Ma proprio per questo è necessario sviluppare una comunicazione più trasparente sul valore della prestazione veterinaria.

Dietro una visita non ci sono soltanto i minuti trascorsi all'interno dell'ambulatorio. Ci sono anni di formazione universitaria, aggiornamento professionale continuo, personale, locali, apparecchiature diagnostiche, dispositivi, farmaci, sistemi informatici, assicurazioni e costi organizzativi. In gran parte della medicina veterinaria per animali da compagnia tutto questo viene sostenuto direttamente dalle strutture e dai professionisti.

La crescente sofisticazione della medicina veterinaria ha reso disponibili possibilità di diagnosi e cura impensabili fino a pochi anni fa. Ma l'eccellenza professionale e tecnologica ha necessariamente un costo.

Spiegarlo non significa giustificare qualsiasi tariffa né ignorare le difficoltà economiche dei cittadini. Significa piuttosto favorire una comprensione più corretta di ciò che rende possibile una prestazione sanitaria di qualità.

Esiste poi un altro aspetto, forse ancora più delicato: la responsabilità del proprietario.

Accogliere un animale nella propria famiglia significa assumersi un impegno che comprende alimentazione, benessere, prevenzione e assistenza sanitaria. Talvolta il medico veterinario si trova invece ad affrontare situazioni che avrebbero potuto essere prevenute con controlli tempestivi, oppure richieste di intervento quando la patologia è ormai avanzata.

Anche nei momenti più difficili, compresa la scelta dell'eutanasia, è necessario mantenere ben chiara la natura dell'atto medico. L'eutanasia veterinaria non può essere considerata una soluzione organizzativa o una risposta a difficoltà contingenti del proprietario. È una decisione clinica che deve essere assunta nell'interesse dell'animale, nel rispetto della deontologia e sulla base di una valutazione professionale.

Il punto, tuttavia, non è costruire una contrapposizione tra medico veterinario e proprietario.

Al contrario, la medicina veterinaria contemporanea ha bisogno di rafforzare una nuova alleanza tra chi cura e chi si assume quotidianamente la responsabilità dell'animale.

Da una parte il cittadino ha diritto a competenza, trasparenza, informazione e rispetto. Dall'altra il professionista deve poter esercitare il proprio lavoro in condizioni che garantiscano qualità e sicurezza delle cure, senza che disponibilità ed empatia vengano confuse con l'obbligo di essere sempre reperibili o con la possibilità di fornire prestazioni indipendentemente dalle risorse necessarie per realizzarle.

Probabilmente una parte delle incomprensioni che attraversano oggi la professione nasce proprio da questa distanza: la medicina veterinaria è cresciuta molto rapidamente nelle sue capacità scientifiche e tecnologiche, mentre la percezione collettiva della sua organizzazione, dei suoi costi e dei suoi limiti non si è evoluta alla stessa velocità.

Colmare questa distanza è anche una responsabilità della professione.

Occorre spiegare meglio ciò che facciamo, come lo facciamo e perché determinate condizioni sono necessarie per poterlo fare bene. Occorre parlare di prevenzione prima dell'emergenza, di responsabilità prima del conflitto, di valore della cura prima ancora del suo prezzo.

Guardarsi dall'altra parte del tavolo visita può essere utile a entrambi.

Perché dietro quel tavolo ci sono certamente esigenze, paure e aspettative del proprietario. Ma dall'altra parte ci sono competenza, responsabilità, decisioni spesso difficili e professionisti ai quali viene affidata la salute degli animali.

Riconoscere entrambe queste prospettive è probabilmente il primo passo per costruire un rapporto più consapevole, più equilibrato e, soprattutto, più utile alla tutela degli animali.