

Rapporto di fiducia: un concetto svuotato di senso

Marcello Pugliese

Medico di medicina generale
Donnici Inferiore (CS)

Il tanto decantato "rapporto di fiducia" tra Mmg e assistito assomiglia sempre di più a una coperta corta che ognuno tira dalla propria parte. Un requisito che risulta indispensabile per il medico e che diventa un optional per il paziente, inficiando così la relazione

Le decisioni del Ministro Brunetta per contrastare l'assenteismo sul posto di lavoro e lo "strapotere dei fanulloni" hanno provocato, come era prevedibile, reazioni diverse e contrastanti tra i cittadini e i lavoratori diretti interessati. Alcune dichiarazioni però ci fanno tornare, senza alcuna sorpresa, al passato quando si professava che gran parte della colpa di questo malcostume italico sarebbe da imputare ai Mmg, che rilascerebbero con troppa facilità le certificazioni di malattia. Ma ormai siamo consci che nella ricerca di un capro espiatorio o di un presunto colpevole di vicende che hanno grande risalto sui mass-media il bersaglio preferito (e più facile da colpire) è ormai per tradizione la categoria dei medici di medicina generale. In proposito chi non ricorda la vicenda che alcuni anni fa coinvolse numerosi appartenenti al personale di volo dell'Alitalia. Codesti signori ebbero una trovata "geniale" per scioperare senza subire conseguenze economiche, ma infischandosene delle conseguenze derivanti dalla loro "strategia" che espose i Mmg (i cosiddetti medici "di fiducia") inconsapevolmente al pubblico ludibrio: con un piano coordinato e preordinato, presentarono, tutti nello stesso giorno, certificazioni di malattia, rilasciate dai propri medici di famiglia, attestanti la necessità di riposo e cure, che determinarono la paralisi del traffico aereo. Ciò chiaramente suscittò le prevedibili e giuste rimozioni degli utenti, della compagnia di bandiera e di varie personalità politiche, oltre che l'interessamento, doveroso e necessario, della

magistratura. È facile affermare, innanzitutto, che, probabilmente, qualunque Mmg, di fronte a un proprio assistito che eserciti la delicatissima attività lavorativa di pilota di aereo, di steward o di hostess e che lamenti vertigini, cefalea, riferisca di crisi ipertensive o altri sintomi difficilmente obiettabili, sia più propenso (giustamente) a consigliare accertamenti, cure e riposo piuttosto che giudicare il proprio paziente idoneo a volare su aeromobili in tempi nei quali i voli civili sono nell'occhio del ciclone per varie e tragiche vicissitudini. Quindi è comprensibile l'atteggiamento dei colleghi Mmg che, in buona fede, tenero in maggior conto la possibilità di danni alla salute del personale di volo e dei passeggeri che potessero derivare da eventuali possibili patologie in atto nei propri assistiti piuttosto che una eventuale simulazione di patologie, non considerando la possibilità che la richiesta del certificato di malattia potesse essere stata studiata a tavolino per altri scopi.

■ **Questione di rispetto**

Vicende simili accadono ormai quotidianamente e al Mmg tocca certificare malattie o pseudomalattie che spesso vengono sfruttate dagli assistiti per godere di ferie non dovute, per non presentarsi ad udienze in Tribunale, per non partecipare come membri di commissioni di esami, per fare "il ponte" a cavallo di giorni festivi, ecc.. E quello che lascia sconcertati in questa vicenda (sebbene basti qualche anno di attività nella medicina generale per non meravigliarsi più

di nulla nel comportamento di taluni assistiti) è la constatazione della mancanza di considerazione delle conseguenze che tali richieste possono avere nei confronti dei Mmg interpellati. Il tanto sbandierato e decantato "rapporto di fiducia" tra Mmg e assistito assomiglia sempre di più a una coperta corta che ognuno, in base a periodici interessi personali, tira dalla propria parte senza timore di lasciare scoperto l'elemento centrale e più debole, cioè il Mmg: e si sta infatti radicando nei colleghi la convinzione che gli assistiti abbiano solo diritti da non toccare (pena revocata o denunce civili o penali alla Magistratura) e nessun dovere da rispettare, mentre viceversa ai Mmg restino solo rigide norme e incombenze burocratiche impossibili da evitare e pochissimi diritti riconosciuti, riducendo il rapporto di fiducia a un requisito indispensabile per il Mmg e invece a un *optional* per l'assistito. In tale ottica, tuttavia, il Mmg cerca, anno dopo anno, di costruire un serio e solido rapporto di fiducia professionale con i propri assistiti sfruttando gli strumenti di cui è fornito, e cioè la piena disponibilità, la professionalità in costante e continuo aggiornamento, l'apertura (a proprie spese) di uno o più ambulatori o di strutture associate, l'accesso libero e incondizionato alle prestazioni ambulatoriali e alle visite domiciliari. Gli assistiti, da parte loro, in generale tendono a gratificare l'operato del Mmg riponendo in lui la cosiddetta "fiducia": guai, però, a rifiutare una certificazione di comodo. In questi casi, come per la rottura di un fragile cristallo, un

bellissimo meccanismo finisce in mille pezzi e, scomparsi la stima e il riconoscimento della correttezza professionale del medico prima tanto decantati, scatta di solito la revoca del Mmg: così, con un semplice atto burocratico senza alcuna conseguenza economica per l'assistito, ma non per il Mmg, anni di lavoro spesi nella prevenzione, nella formazione di cartelle cliniche informatizzate sempre più complete, nella fornitura di prestazioni professionali e strumentali sempre più sofisticate, vengono cancellati con la compilazione di un pezzo di carta, senza motivazioni e in pochi minuti.

■ Un amore opportunistico

Evitiamo, pertanto, di continuare ad autoincensarci compiacendoci dei sondaggi di opinione che ci vedono come i professionisti del Ssn "più amati dagli italiani" e riconosciamo, con sincerità e onestà, che cotanto amore deriva probabilmente dal fatto che siamo "merce" gratuita per gli italiani, perché non esiste alcuna limitazione alla nostra disponibilità, ma anche alle richieste da parte degli assistiti di prescrizioni e certificazioni di ogni tipo, degli accessi in studio e di visite domiciliari. Ed è ovvio che è difficile pretendere di risolvere il problema delle "certificazioni facili" colpendo solo l'anello debole della catena, cioè il Mmg.

Se è facile per un Mmg massimalista rifiutare un certificato "di comodo" perché una revoca ha per lui un basso contraccolpo economico, lo stesso non si può dire per i colleghi costretti a sopravvivere con un basso numero di scelte e perciò più facilmente ricattabili. Inoltre mancano anche le incentivazioni. Esperienza personale vuole che, dopo l'invio di una lettera anonima alla Asl piena di falsità da parte di una mia assistita, alla quale avevo rifiutato una prescrizione che non le era dovuta per legge, non è arrivato un plauso o un incoraggiamento dalla Asl al mio operato, bensì un controllo ispettivo

teso a verificare se quanto scritto nella missiva poteva corrispondere alla verità. È evidente, pertanto, che il problema va riportato sui binari della professionalità e della correttezza normativa: quella del medico è una missione, un'arte ma anche soprattutto, una professione, e in quest'ottica dobbiamo fornire prestazioni professionali adeguate ai tempi, corrette nei modi e ineccepibili sul piano della qualità. Ai magistrati e alle varie associazioni di difesa dei cittadini non interessa se siamo missionari o "artisti" bensì che la nostra opera professionale sia prestata secondo le vigenti norme di legge, e quindi è su questo terreno che dobbiamo lottare e non sull'astratto concetto di fiducia che, nel caso di controversie giudiziarie, è difficile da valorizzare in un'aula di Tribunale.

■ Responsabilizzare gli assistiti

Considerando, perciò, la facilità con cui il rapporto fiduciario può essere stravolto, vista la velocità con la quale moltissimi assistiti intentano cause giudiziarie contro i medici di cui sono piene le cronache quotidiane e considerato che la responsabilizzazione dei Mmg è a livelli alti (con i controlli serrati effettuati su prescrizioni, certificazioni e sui vari aspetti dell'attività professionale) è giunto ormai il momento di responsabilizzare gli assistiti. Occorre, innanzitutto, fare in modo che gli utenti di un servizio delicato ed essenziale, quale quello offerto dalla medicina generale, siano messi in condizione di comprendere che non è possibile accedere indiscriminatamente a tutte le prestazioni che essi ritengono di dovere o potere chiedere. Per fare ciò, ovviamente, oltre all'introduzione di un elenco di prestazioni essenziali limitate nei modi e nelle quantità consentite (cioè fissare preventivamente e in base ad accordi collettivi e alle patologie presenti, il numero, per esempio di visite ambulatoriali e domiciliari e di prescrizioni di accertamenti consentiti nell'anno) è

indispensabile procedere all'introduzione di ticket per una partecipazione attiva e diretta degli utenti alle spese per il servizio offerto. È altrettanto necessario, però, procedere alla revisione del meccanismo di scelta e di revoca del Mmg: come in ogni contratto che si rispetti, qual è anche quello tra il Mmg prestatore di opera professionale e l'assistito che la richiede, anche la scelta del Mmg dovrebbe essere valida per tutto l'anno solare di riferimento e rinnovata tacitamente salvo disdetta motivata da comunicare, da parte dell'assistito, con un congruo anticipo, salvaguardando in questo modo l'onorario professionale del medico (che verrebbe corrisposto e sarebbe garantito per tutto l'anno senza penalizzazioni indipendenti dalla sua volontà) e svincolandolo da ricatti e pressioni.

■ Un disincentivo alla revoca

Qualora per cause motivate l'assistito volesse procedere a una nuova scelta nell'anno solare di riferimento, oltre alla dettagliata motivazione della revoca, si dovrebbe, altresì, valutare l'eventualità di richiederli il pagamento della quota annuale fino al raggiungimento del periodo previsto per il rinnovo da versare al nuovo medico di famiglia scelto, non gravando in questo modo sul bilancio delle Asl e costringendo l'utente alla valorizzazione del servizio e a un maggiore rispetto per le regole.

Questo perché, anche a voler cercare con attenzione, è praticamente impossibile trovare un altro rapporto contrattuale nel quale uno dei due contraenti può decidere in qualsiasi momento, senza preavviso e senza alcuna motivazione scritta, di rescindere il contratto senza avere alcuna penalizzazione, anzi recando un danno economico inconsapevole alla controparte poiché, non essendo il compenso economico versato in una unica soluzione annuale, vede cessare istantaneamente la corresponsione dello stesso.