

## **Nuovo metodo per la presentazione dei pagamenti delle terapie. Concordance: tra Codice Deontologico e Codice Civile.**

Autore: Antonio Pelliccia

La gestione del pagamento della terapia odontoiatrica è un aspetto del management dello studio che da sempre ha coinvolto numerose attività ma cercare una soluzione operativa, che potesse garantire il dentista per la corresponsione puntuale di una parcella per le prestazioni erogate, non è facile.

Sempre più spesso nella programmazione economica del piano di trattamento gli “attori” sono al massimo prevalentemente due: il dentista, che illustra la terapia al paziente e la segretaria che ne discute le modalità di pagamento. Bisogna invece coinvolgere maggiormente il paziente! Spesso la figura della segretaria non esiste nello studio odontoiatrico ed allora il professionista si trova a dover compiere anche questo adempimento contrattualistico. In quest’ultimo caso, si verifica a volte che il dentista, vivendo una dicotomia, tra il “clinico” ed il “commerciale”, decide di affrontare l’argomento con il paziente in modo molto superficiale, amicale, semplificandolo eccessivamente e senza dare la giusta importanza ad un aspetto che è comunque contemplato nel Codice Deontologico e nel Codice Civile, di cui parlerò successivamente. Il timore di confondere la parte clinica, con quella economica, produce incertezza gestionale e una serie di sforzi (anche di relazione) che possono interferire sulla motivazione sia del paziente che del medico stesso. Quando invece si possiede una segretaria, i problemi sono altri. La segretaria spessissimo si attiva verso il paziente in modo astratto, seppur con affabilità, ma in stile tecnico-relazionale, amministrativo, enunciando una serie di modalità, di costi, di tempistiche e di possibilità che la fanno somigliare ad una “contabile” più che ad una “esperta comunicatrice dialogica”.

Il ruolo della segretaria è invece quello di coadiutrice alle attività mediche e dovrebbe essere pro-attiva verso il paziente, aiutarlo a decidere e non farsi percepire come un “gendarme”, seppur gentile, della “cassa”.

*Informare, motivare e assistere*, sono le tre parole chiave della comunicazione; *pianificare, gestire e controllare*, sono invece le parole chiave dell’amministrazione,

Le problematiche più frequenti che quindi si manifestano, senza una gestione manageriale della modalità dei pagamenti delle terapie, sono:

1. ritardo dei pazienti nella corresponsione di quanto dovuto
2. mancanza di uno scadenziario e di una pianificazione economica
3. mancanza di un contratto scritto



4. tempo perso della segretaria per recuperare il credito concesso
5. aumento dei costi gestionali
6. aumento dello stress del medico
7. incertezza nella gestione dei ricavi
8. aumento del contenzioso economico
9. aumento del rischio di impresa
10. indeterminazione del credito concesso ai pazienti e prestazioni erogate ma non pagate
11. inesattezza degli studi di settore perché ai costi sostenuti, documentati, non corrispondono entrate
12. rischio di fatturazione concentrata a fine anno di esercizio, senza programmazione, flussi, investimenti e pianificazione fiscale
13. indisponibilità di liquidità e necessario accesso a fonti di finanziamento bancarie

Basta questo per comprendere l'entità del problema gestionale.

Nello svolgere quest'interessante soluzione manageriale, ho attinto a diverse conoscenze e metodologie, per determinare un protocollo, poi applicato nel corso della mia attività di consulenza negli studi odontoiatrici, che ha prodotto risultati molto interessanti in termini di efficacia e di efficienza.

Dobbiamo partire, nell'analisi della soluzione da tre aspetti:

Codice Deontologico.

“Il medico deve prima accertarsi che il paziente abbia compreso la terapia e l'abbia accettata, e poi successivamente metterlo in condizione di poterne usufruire dal punto di vista economico”. Questa è la sostanza di quanto recita il documento. E' quindi necessario illustrare al paziente, prima del preventivo e quindi delle successive modalità di pagamento, il piano terapeutico. Suggestisco di stampare la radiografia, fotocopiandola, scannerizzandola, acquisendola con una fotocamera digitale, e su questo foglio “disegnare” con il paziente affianco le possibilità cliniche e chirurgiche. (esempio foto 1 e 2)

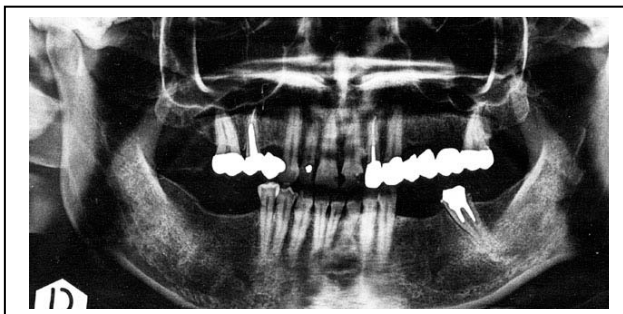
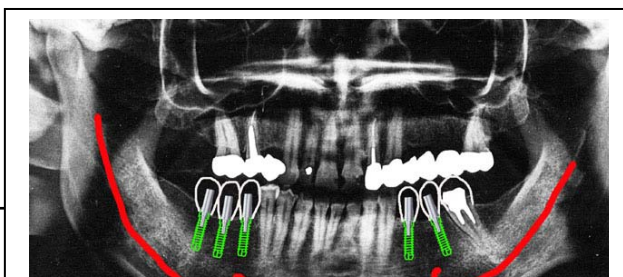


Figura 1



o srl. Diritti riservati.

Figura 2

In questo modo il paziente potrà subito comprendere meglio la strategia terapeutica. Successivamente vanno preparati, nell'esempio delle figure 1 e 2 due fogli standard che spieghino cosa sia l'impianto e cosa sia la protesi. Unitamente a questa documentazione di base va consegnato al paziente il consenso e un protocollo generale sulla sua terapia (piano terapeutico) con l'indicazione "salvo variazioni che dovessero rendersi necessarie e sulle quali in paziente sarà sempre informato" (figura 3). A questo punto si inserisce il consenso informato ed il preventivo. In pratica abbiamo così prodotto la "Cartella Clinica Visiva" che tende a *informare, motivare e assistere* il paziente, le tre parole della comunicazione dialogica. Con questa breve e semplice documentazione il paziente ha acquisito deontologicamente le conoscenze necessarie per effettuare la sua scelta, che si perfezionerà anche con la scelta delle modalità di pagamento della terapia.

La motivazione del paziente è direttamente proporzionale al livello di partecipazione che viene stimolato ed alle quantità di informazioni che riesce a memorizzare. Questi utilissimi strumenti ci permettono di gestire in modo splendido questa necessità deontologica.

Non solo, vediamo cosa adesso accade dal punto di vista giuridico.

Codice Civile.

Il contratto tra le parti prevede che a fronte di un corrispettivo ci sia la cessione di un bene o di un servizio. Il medico in pratica cede la sua prestazione professionale ed il paziente l'acquista. Questo può avvenire anche in forma tacita, bastano le parole ed un conseguente comportamento per fare determinare una fattispecie che, presupposta la buonafede delle parti, determini l'intenzione di usufruire della prestazione da parte del paziente e di erogarla da parte del dentista. Ma tutto questo non è sempre dimostrabile, il paziente può dire di non aver capito bene di non ricordare, di aver ascoltato altre parole. Non siamo di fronte alla compravendita di un giornale in un'edicola, dove tutti noi stipuliamo di diritto un contratto in forma tacita.

Ritengo che nella pratica medica debbano essere determinate maggiori certezze e tutele.

Non solo, Mettendomi dalla parte del paziente mi sento un po' "costretto" quando una persona (medico o segretaria) mi illustrano le modalità di pagamento senza che io possa preventivamente scegliere o essere informato sulle opportunità, senza che possa deontologicamente "essere messo in condizione" realmente di adattare il pagamento ad un diritto primario, la salute.

Piano terapeutico contabile n°				
Dati del Paziente				
N° Preventivo n°		Importo €		
N° appunt	sedute	acconti	variazioni eventuali	note
1	vis rx impr			
2	studio discuss			
3	apertura			
4	contr			
5	contr			
6	rim punti			
7	riapertura			
8	contr			
9	Rim suture			
10	contr			
11	impronte			
12	prova			
13	Consegna			
14	contr rx			
Salvo variazioni del piano di cura				
			firma medico	
			firma paziente	

Figura 3

Il piano terapeutico va compilato preventivamente in base alla diagnosi ed al protocollo di massima, salvo variazioni che andranno successivamente indicate. La segretaria inserirà solo l'importo dell'eventuale acconto e inviterà il paziente a compilare sulla scheda, in piena autonomia, la modalità scelta di pagamento, tra le forme di credito presenti nello studio.

La segretaria, o il medico, consegnerà al paziente il Piano Terapeutico Contabile (figura 3) sul quale saranno indicate le diverse modalità di pagamento praticate dallo studio, in base a queste il paziente potrà subito scegliere una formula più adatta alle sue esigenze del momento.

Le forme di credito posso essere:

1. contanti
2. assegno
3. carta di credito o bancomat
4. finanziamento (credito al consumo)

Le modalità invece sono:

1. acconto e rate uguali mensili entro il piano di cura
2. acconto e due rate (una rata circa a metà della terapia e una seconda a saldo alla fine della cura)
3. rate uguali mensili (solo se la terapia è molto lunga)
4. Pagamento in base alla prestazione effettuata ad ogni appuntamento

Il paziente quindi sceglie liberamente prima la forma di credito, successivamente la segretaria o il medico, ne illustra il significato ed infine in base a questa scelta il paziente compila in piena autonomia la scheda del Piano Terapeutico Contabile. Indicherà lui stesso, scrivendo gli importi scelti... Il contratto è adesso perfetto. Il paziente ha scelto con la massima serenità ed ha lui (non la segretaria) generato una proposta di pagamento, ha esaminato cosa è più conveniente per lui e, avendo compilato il foglio che successivamente andrà firmato, ha sottoscritto un impegno. Dal punto di vista legale questo aspetto non è da sottovalutare anche per le successive implicazioni, infatti se lo stesso paziente non dovesse rispettare tale scaletta da lui stesso scelta, sarà sufficiente chiedergli di "riclassificarla", cioè di suggerire, di proporre, di elaborare un programma personale per recuperare quanto dovuto. L'importante è che lo strumento del Piano Terapeutico Contabile, venga percepito come un'opportunità per il paziente che si trova ad essere l'unico decisore del suo programma economico. Naturalmente nei limiti delle forme di credito presenti nello studio, nei limiti dell'importo definito dalla terapia, nei limiti della durata concessa e dell'acconto predeterminato.

L'esame obiettivo di questa metodologia ha portato a risolvere in modo etico, deontologico e giuridico, la maggior parte delle incertezze derivanti dalla gestione delle modalità di pagamento. Va considerato che, come tutti gli strumenti gestionali, questi migliorano sempre, ma non risolvono mai definitivamente tutti i problemi che possono sorgere anche per variabili non razionalizzabili in una metodologia. Certo è che però, senza l'airbag la macchina è meno sicura!

Antonio Pelliccia