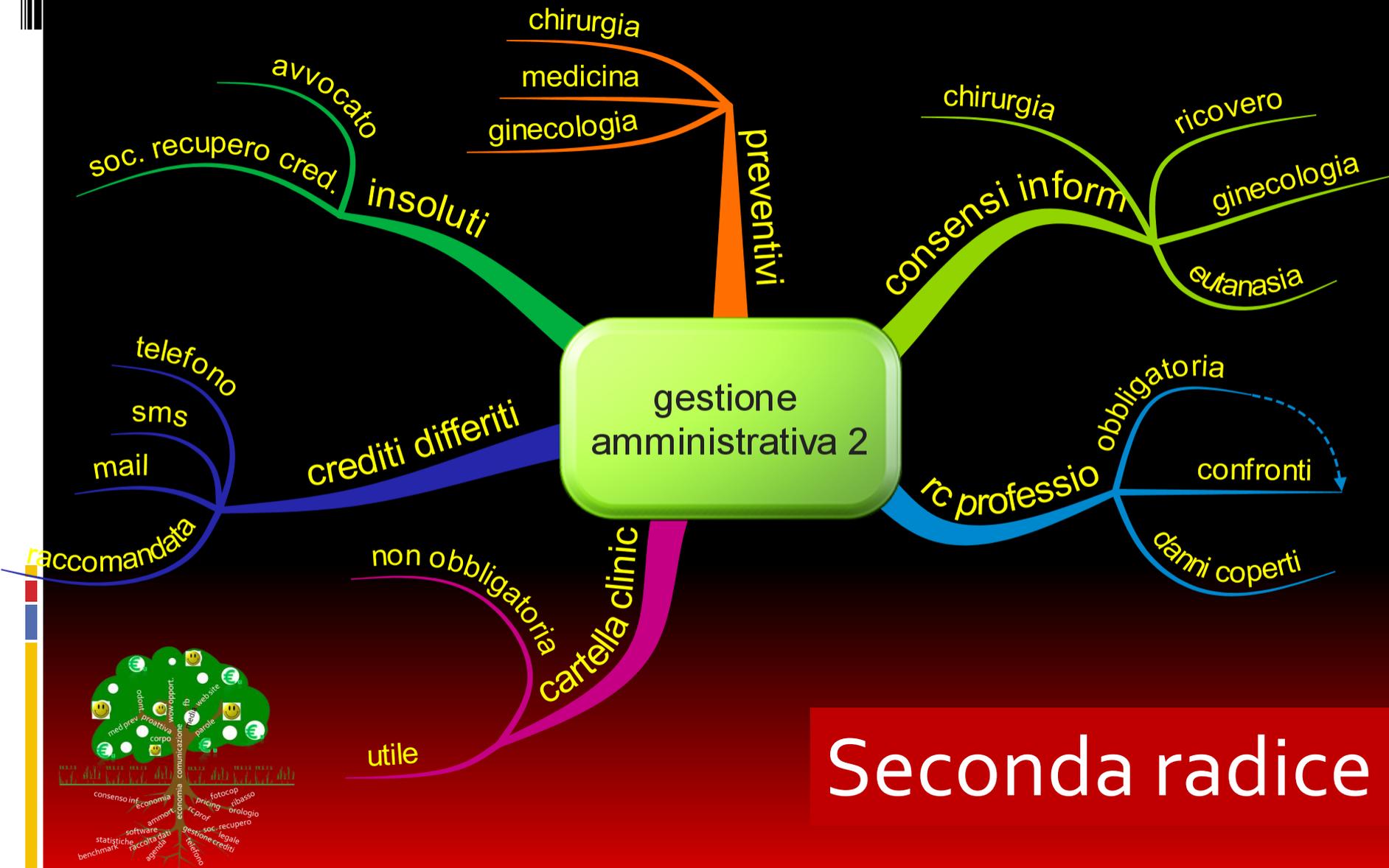


SEMINARIO DI PRACTICE MANAGEMENT: CONSENSO INFORMATO RC PROFESSIONALE PREVENTIVI GESTIONE CREDITI



Dott. Massimo Magri
Clinica Veterinaria Spirano



Seconda radice

AUTORIZZAZIONI E PREVENTIVI

Stampa Clienti

STAMPE

<u>Autorizzazioni</u>	<u>Preventivi</u>
<input type="checkbox"/> Assistenza parto	<input type="checkbox"/> Assistenza parto e fecondazione
<input type="checkbox"/> Colica intervento	<input type="checkbox"/> Colica chirurgica
<input type="checkbox"/> Colica ricovero	<input type="checkbox"/> Colica medica
<input type="checkbox"/> Embrio transfer	<input type="checkbox"/> Embrio transfer
<input type="checkbox"/> Eutanasia	<input type="checkbox"/> Foal NMS
<input type="checkbox"/> Fecondazione	<input type="checkbox"/> Intervento chirurgico
<input type="checkbox"/> Intervento chirurgico	<input type="checkbox"/> Solo fecondazione
<input type="checkbox"/> Stallone	<input type="checkbox"/> Stallone
<input type="checkbox"/> Ricovero Foal	



CONSENSO INFORMATO

Cos'è

- **Art. 32 – 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. Il Medico Veterinario, all'atto dell'assunzione di responsabilità contrattuale, è tenuto ad informare chiaramente il cliente della situazione clinica e delle soluzioni terapeutiche. Deve precisare i rischi, i costi ed i benefici dei differenti ed alternativi percorsi diagnostici e terapeutici, nonché le prevedibili 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.
Ogni ulteriore richiesta di informazione da parte del cliente deve essere soddisfatta. Il consenso informato non comporta esonero da responsabilità professionale.
- **Art. 33 – Acquisizione del consenso** – Il Medico veterinario non deve intraprendere attività diagnostica e/o terapeutica senza l'acquisizione del consenso esplicito e informato del cliente. Il consenso deve essere espresso in forma scritta nei casi in cui, per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse, sia opportuna un'accettazione documentata

CONSENSO INFORMATO

- Perché ottenerlo per scritto
 - È «obbligatorio»
 - Immagine di serietà e professionalità
 - Garanzia di conferimento dell'incarico
 - Raccolta di tutti i dati in modo completo
 - Informazione del cliente
 - Richiesto da alcune compagnie assicurative
 - Psicologicamente utile nei confronti di future rimostranze da parte del cliente
 - Molto utile in caso di ricorso al Giudice

CONSENSO INFORMATO

- Esporre con chiarezza la percentuale di successo prevista, fornendo adeguate spiegazioni, ma mantenendo una certa prudenza.
- Aggiungere spiegazioni a voce
- Un cliente ben informato è un cliente meno propenso a creare problemi in caso di contestazioni

CONSENSO INFORMATO: composizione

1. Dati
2. Autorizzazione specifica
3. Autorizzazioni generiche
4. Prognosi
5. Conferma
6. Rc professionale

dott.
medico veterinario

CONSENSO INFORMATO

sottoscritto
residente a
p.IVA: C.F.: Email:
Telefono
Via
.....
C.F.
P. I.V.A.

lo in qualità di: *Proprietario*
 Responsabile
 Incaricato dal proprietario

del cavallo Spirano,
Mantello: Razza Sesso Età
Microchip:

AUTORIZZO

Il ricovero del cavallo per sindrome colica e l'esecuzione di tutte le procedure diagnostiche e terapeutiche ritenute necessarie, ivi compresa l'esplorazione rettale

Nel caso non fosse possibile rintracciarmi in tempo utile, autorizzo il direttore sanitario della clinica a prendere qualsiasi decisione ritenuta indispensabile per la sopravvivenza del cavallo, o per evitargli inutili sofferenze, ivi compresa l'eventuale eutanasia.

Autorizzo inoltre il suddetto direttore sanitario alla somministrazione dei farmaci e delle sostanze attive nelle forme e nelle quantità ritenute più idonee, anche se non espressamente approvati sia per l'utilizzo farmacologico sia per l'utilizzo nella specie equina, di avvalersi dell'aiuto di colleghi, di personale infermieristico e di qualunque altra procedura egli ritenga necessaria o utile.

I rischi che comporta l'esecuzione delle procedure sopra descritte, con particolare riferimento all'esplorazione rettale e al sondaggio naso gastrico, mi sono stati spiegati nei dettagli e li ho compresi.

In base ai dati clinici e di laboratorio in possesso della clinica in questo momento, la percentuale media di sopravvivenza a lungo termine di casi analoghi è stimata attorno al ...%

Preso atto di quanto sopra esposto, **confermo** le autorizzazioni di cui sopra, dando piena fiducia all'operato dei medici veterinari della Clinica Veterinaria Dichiaro inoltre di essere stato pienamente informato dell'entità dei costi prospettati, così come da preventivo allegato, di accettarli e di impegnarmi personalmente a saldarne il corrispettivo.

Prendo atto che il dott., ha in essere una polizza di assicurazione della responsabilità civile verso terzi con la compagnia (n°) che prevede un massimale €.

Dichiaro che tale massimale è sufficiente per coprire il valore del mio cavallo, oggetto di questo consenso informato.

CONSENSO INFORMATO

- Chirurgia
 - Intervento generico
 - Colica chirurgica
- Medicina
 - Colica medica
 - Foal
 - Ricovero
- Generico
 - Eutanasia
- Ginecologia
 - Assistenza al parto e fecondazione
 - Fecondazione
 - Stallone
 - Embryo transfer

RC PROFESSIONALE

- Obbligatoria dal 14/08/2014
- Estremamente utile per tutelarsi ed evitare «ricatti»
- Economica
 - Confrontare più compagnie
- Lati negativi

RC PROFESSIONALE

- Cosa controllare:
 - Controllare le garanzie prestate
 - Equini
 - Animali da competizione
 - ...
 - Durata della garanzia prestata
 - Mantenere la stessa compagnia....
 - Retroattività
 - Copertura postuma
 - Per termine polizza
 - Per cessata attività



RC PROFESSIONALE

- Cosa controllare:
 - Danni non patrimoniali
 - Definizione di sinistro
 - Esclusione di animali in custodia
 - Rc per conduzione degli animali

RC PROFESSIONALE

- Convenzione ANMVI
 - <http://www.anmvi.it/polizza-rc-professionale.html>
- Convenzione SIVELP
 - http://www.sivelp.it/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=2&Itemid=18
- Polizze “vecchie” (Zurich)

RC PROFESSIONALE

- In quali casi attivarla
 - Non è un «optional», un «favore»
 - Evitiamo possibili frodi
 - È un «obbligo» denunciare un sinistro
 - Denunciare un sinistro non implica alcuna ammissione di colpa
- Tempistica
 - Prima possibile, dopo il fatto o dopo il ricevimento della richiesta danni (controllare condizioni di polizza)

RC PROFESSIONALE

- Come attivarla
 - Denunciare per scritto, tramite raccomandata, chiedere all'agenzia dove si è stipulata la polizza
- Cosa scrivere
 - Allegare l'eventuale richiesta danni ricevuta
 - Descrivere dettagliatamente i fatti
 - Esporre la propria opinione sulle cause indicando chiaramente la propria posizione

RAPPORTI CON IL CLIENTE

- Se riconosciamo una nostra chiara responsabilità
 - Spieghiamo in maniera semplice e comprensibile al cliente cosa è successo, senza eccessi
 - Errare è umano, ammettere uno sbaglio aiuta a superarlo
 - Spieghiamo al cliente che il danno economico verrà coperto dalla nostra RC professionale

RAPPORTI CON IL CLIENTE

- Se è il cliente a richiederci un danno
 - È sincero
 - Fa il furbo
- Spieghiamo la nostra versione dello svolgimento dei fatti
- Se il cliente insiste deve inviarci una richiesta danni scritta, per raccomandata.
- Attivare la nostra RC professionale

CARTELLA CLINICA

Art. 36 – Consegna di documenti – Il Medico Veterinario deve rilasciare al cliente i documenti diagnostici, prescrizioni, copia della relazione clinica e restituire ogni documentazione eventualmente ricevuta dal cliente, qualora ne venga fatta formale richiesta da parte del cliente stesso. Il Medico Veterinario può trattenere la documentazione clinica originale ai fini della liquidazione del compenso e non oltre l'avvenuto pagamento.

Il Medico Veterinario può trattenere copia della documentazione, senza il consenso del cliente, per i necessari provvedimenti di registrazione a fini contabili, di archivio storico e di valutazione scientifica

CARTELLA CLINICA

- Non obbligatoria
- Da presentare in caso di giudizio
- Da consegnare al cliente su richiesta
- Preparare dei modelli per le varie situazioni cliniche

Terapia intensiva

Terapia farmacologica

PREVENTIVI

- Il DL n. 1 del 24 gennaio 2012, come pubblicato in Gazzetta Ufficiale, prescrive che il compenso per le prestazioni professionali sia pattuito già al momento del conferimento dell'incarico professionale
- Ferma restando la possibilità di stipulare un accordo senza un documento scritto, il cliente deve essere informato del grado di complessità dell'incarico, con l'indicazione di tutte le informazioni utili relativamente agli oneri ipotizzabili dall'inizio al termine dell'incarico. **L'obbligo di fornire al cliente un "preventivo scritto" sussiste solo ed esclusivamente se da questi richiesto.**

MA E' MOLTO MEGLIO!!

PREVENTIVI

- Pratica d'importanza fondamentale
 - Evitare di «stupire il cliente» in senso negativo
 - Comprendere nel preventivo tutto quanto necessario per la risoluzione del problema, non solo la parte principale (intervento chirurgico....)
 - Aggiornare il cliente se cambiano le prestazioni previste
 - In caso di contestazione....
 - Limita gli insoluti
 - Non sostituisce il consenso informato

PREVENTIVO: composizione

1. Dati 1
2. Approvazione 2
3. Estratto dal tariffario 3
4. Ordine di grandezza 4
5. Possibili variazioni 5
6. Firma 6

Dott. Mario Rossi
Medico veterinario

Preventivo di spesa
Roma, 13/11/2014

Io sottoscritto ALBORGHETTI GIOVANNA
residente a Asolo (TV)

CF P.Iva 73914587266 Telefono 9849874663 E-mail

In qualità di Proprietario
 Responsabile
 Incaricato dal proprietario

della cavalla Pluto Sesso: M nata il 2000
Mantello: Sauro Razza: Sella Microchip: 13931298312831

APPROVO ED AUTORIZZO IL SEGUENTE PREVENTIVO SI SPESA
(marcate di variabilità 15%)

ESTRATTO DAL TARIFFARIO 2013

- Quota forfettaria per la fecondazione con seme refrigerato (2 calori)€00
- Prenotazione embrio transfer comp. di primo flush€00
- Ogni flush successivo al primo€00
- Trasferimento embrione€00
- Saldo embryo transfer a ricevente gravida a 60 gg€00
- Intervento di Caslick.....€00
- Esame batteriologico ed antibiogramma€00
- Supplemento per utilizzo seme congelato€00
- Affitto ricevente (escluso mantenimento)€00
- Cauzione per ricevente€00
- Degenza donatrice€00
- Recupero materiale seminale€00
- MedicinaliSecondo necessità
- Esami ematologiciSecondo necessità
- Smaltimento carcassa secondo le disposizioni A.S.L. competente€00

In base alla diagnosi presunta il costo medio complessivo di patologie simili, ammonta a €00

Al costo medio complessivo sopraindicato potrebbero aggiungersi altri costi, in conseguenza dell'evolversi delle condizioni di salute del paziente.

.....
(Firma del proprietario o di chi ne fa le veci)

Pagina 1 di 1
Dott. Mario Rossi - via Fori Imperiali,1 - Roma (RM) tel. 333/1234567

PREVENTIVI

- Chirurgia
 - Intervento generico
 - Colica chirurgica
- Medicina
 - Colica medica
 - Foal
- Ginecologia
 - Assistenza al parto e fecondazione
 - Fecondazione
 - Stallone
 - Embryo transfer

GESTIONE CREDITI (radice FONDAMENTALE)

- Pratica di fondamentale importanza
- Richiede un impegno diretto e costante
- Richiede dati precisi, attendibili e **COMPLETI**
- Si tratta di soldi, **NON E' UNA QUESTIONE DI PRINCIPIO**
- Più i conti sono grandi, più è difficile recuperare
- Non siamo istituz. finanziarie, **NON** eroghiamo credito, siamo veterinari





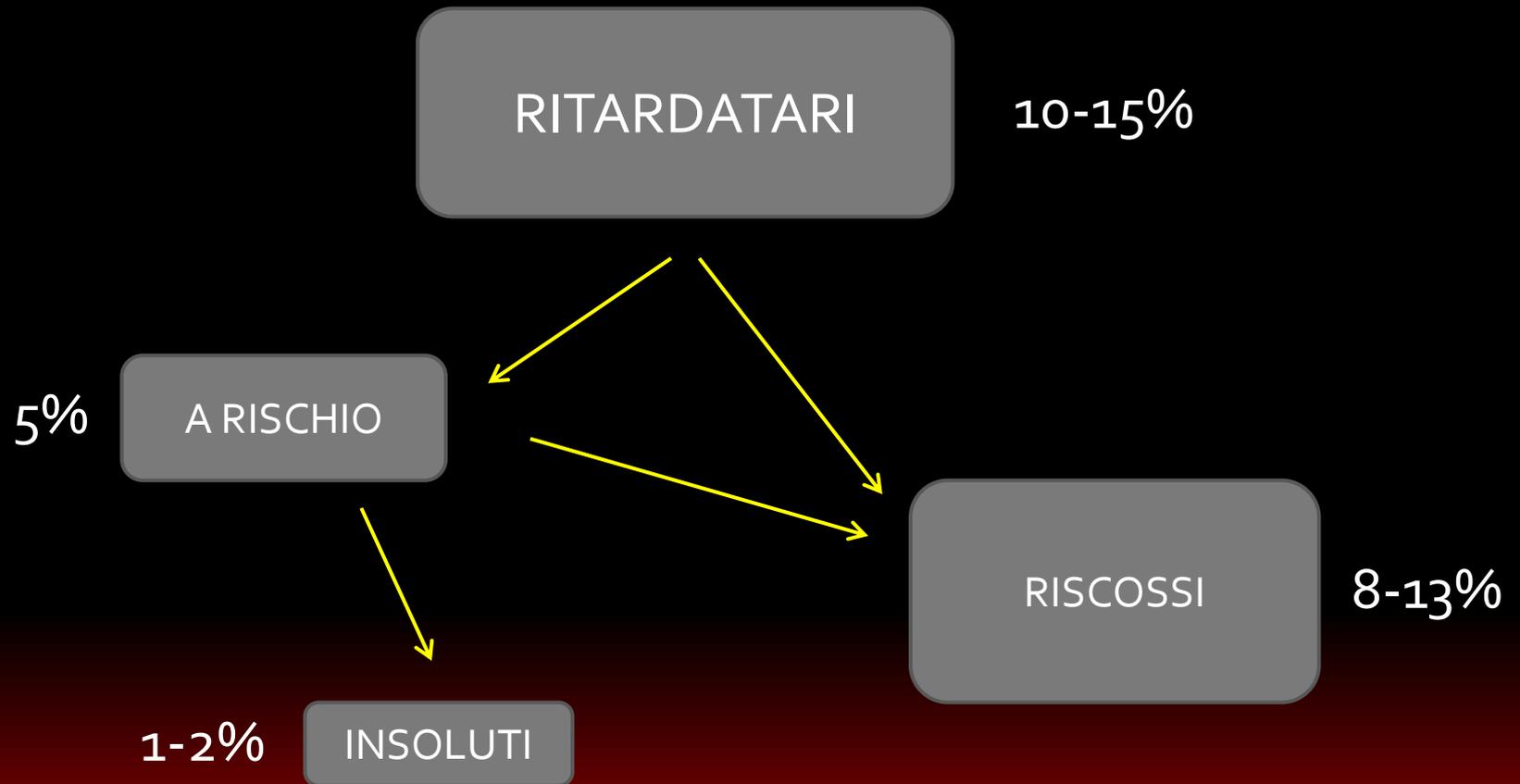
GESTIONE CREDITI

- Chi sa a quanto ammontano i suoi crediti?

GESTIONE CREDITI: prevenzione

- Consegnare il conto scritto **AL TERMINE DELLA PRESTAZIONE**
 - Modello compilato a mano
 - Stampante in macchina (inverter)
- **RISCUOTERE SUBITO**
 - Pos mobile

GESTIONE CREDITI



GESTIONE CREDITI: tipologie di cliente

- Solvibilità
 - SOLVIBILE
 - NON SOLVIBILE
- Persona
 - Corretto senza disponibilità
 - Corretto ma scontento o arrabbiato
 - Furbo
 - Bidone di professione

GESTIONE CREDITI: tipologie di cliente

- Classificare correttamente il cliente consente di scegliere il metodo più corretto per ottenere il risultato
- Con che parametri lo classifichiamo?
 - Solvibilità → indagini bancarie/finanziarie
 - Persona
 - Atteggiamenti
 - Cosa dice
 - Come ragiona

GESTIONE CREDITI: tempistica

- Dopo 30 gg. la % di riscossione è del 90% (USA)
- Il tempo è inversamente proporzionale alla % di riscossione
- Oltre un certo limite di tempo NON sono più riscuotibili
- Imporsi una tempistica ben definita



GESTIONE CREDITI: comunicazione

- Modularla in base al cliente
- Evitare di urtarne la sensibilità
- Rientra nel proprio stile personale

GESTIONE CREDITI: mezzi

- | | % |
|--------------------------------|-----|
| ■ Personali | 90% |
| □ Direttamente da noi | |
| □ Tramite un nostro incaricato | |
| ■ Moglie... | |
| ■ Segretaria | |
| ■ Professionisti | 10% |
| □ Società di recupero crediti | |
| □ Avvocato | |
| □ | |

GESTIONE CREDITI: personale

- Sms / email / raccomandata
- Telefonata

La maggior parte delle volte DOBBIAMO
insistere

Recuperiamo la maggior parte dei nostri crediti

GESTIONE CREDITI: professionisti

- Perché ricorre ad un professionista?
 - Per recuperare, almeno in parte, il nostro credito
 - Per non diffondere messaggi deleteri
- Valutare i costi
 - Fissi
 - %
- Verificare la solvibilità del cliente
- Che carte abbiamo in mano, noi vs il cliente
- Deve essere un cliente che ha qualcosa da perdere
- Bisogna predisporre tutta la documentazione disponibile



GESTIONE CREDITI: professionisti

- Società di recupero crediti
- Avvocato
-

Scegliere il professionista in base alle
caratteristiche del cliente

SOCIETA' RECUPERO CREDITI

- Costi fissi bassi + % sul recuperato
- Tipologie di cliente
 - Corretto senza disponibilità
 - Furbo

AVVOCATO

- Costi più elevati
- La semplice lettera funziona poco
- Decreto ingiuntivo di pagamento
- Chiamata in causa
 - Giudice di pace
 - Giudice civile
- Possibile domanda riconvenzionale



ESPERIENZA PERSONALE

- Sono tutte due modalità valide, vanno impiegate in maniera mirata.
- Il bilancio è positivo



GRAZIE A TUTTI PER
L'ATTENZIONE

Dott. Massimo Magri
Clinica Veterinaria Spirano
Mob. 339/1266360
massimomagrivet@gmail.com