

Recensioni negative.

Shiller : “Se con le tue Azioni e la tua Arte non puoi piacere a tutti, accontentati di piacere a pochi: piacere a tutti è male”



Gustav Klimt: Nuda Veritas

Jacopo Giraldo 2017 settembre

Ho personalmente ricevuto una diagnosi gnatologica non esaustiva, che trova, nella sua superficialità e scontatezza, una spiegazione soltanto valutando il comportamento supponente nonché incoerente del Sig. Bernkopf. "[...] qualcuno trova da eccepire su questo mio quoziente di simpatia, ma io credo che la simpatia, nel senso greco del termine sympàsin, cioè condividere il pàthos, la sofferenza altrui, sia molto importante per un medico." (La meglio gioventù, Marco Tullio Giordana).

Risposta del Dottor Bernkopf

Gentile paziente, mi spiace per la "diagnosi gnatologica non esaustiva,": ho guardato la sua cartella, e la situazione riferita mi sembra invece molto chiara: mi riesce difficile capire come io possa essere stato "non esaustivo" in un caso che mi sembra lasciare pochi dubbi interpretativi e individua invece con chiarezza il percorso terapeutico necessario, che di certo le avrò illustrato. Oltretutto sono solito concludere la visita chiedendo se il paziente ritiene di avere qualche ulteriore osservazione su quanto ci siamo detti : in quella occasione solitamente si aggiungono alcune ulteriori precisazioni su quanto può non essere risultato chiaro o che il paziente ritiene di dover approfondire. Infine, il paziente possiede il mio e-mail, e se qualche dubbio insorge nei giorni successivi , mi può scrivere e ottenere ulteriori chiarimenti (può farlo ancora : edber@studiober.com). Impiego più di un'ora in una prima visita, proprio per poter essere esaustivo. Di certo non prevedo nemmeno un minuto o una parola per convincere il paziente ad accettare il mio piano di trattamento, perchè ritengo che il paziente debba riflettere e decidere in totale serenità e autonomia: forse questo può essere scambiato per mancanza di sympatheia, ma vuole essere invece segno di rispetto per le sue scelte.

Infine ci sarà purtroppo sempre e comunque un certo numero di pazienti che, nonostante l'impegno del professionista, non risulteranno soddisfatti: auguro loro di tutto cuore di poter trovare un rapporto e una soluzione migliori presso altro collega. Cordiali saluti ed auguri. Edoardo Bernkopf

REPLICA del Paziente

Gentile Dott. Bernkopf, anzitutto la ringrazio per l'elaborata risposta ad un mio commento di 7 mesi fa. Sulla sua chiarezza diagnostica riguardo il mio caso non ho da eccepire, ma era esattamente quello di cui ero già consapevole; la non esaustività riguarda piuttosto la forzatura della ricerca di una soluzione ortodontica (tengo a precisare, per conferma, non imposta) che io tuttavia ho già "praticato" per lunghi periodi della mia esistenza e che non mi è risultata coerente nel mio caso. Sarebbe stata più gradita una constatazione più oggettiva riguardo l'impossibilità di porre rimedio, a meno di chirurgia invasiva come lei stesso accennò, al mio problema gnatologico. Riguardo al "comportamento supponente" mi riferisco ai momenti iniziali del nostro colloquio, nel quale si dimostrò più attento a valutarmi nella conoscenza nelle "Ultime lettere di Jacopo Ortis", data l'omonimia, piuttosto che nell'ascolto; ascolto diretto anche verso mia madre che non era ivi per una diagnosi. Ribadisco: sulle sue competenze non posso e non voglio esprimermi dal momento che apparteniamo a due ambiti disciplinari disgiunti, da una parte matematico e dall'altra medico, ma, per quanto concerne il suo trattamento 'simpatico' (in entrambe le accezioni etimologiche), le comunico che non è stato gradito dal momento che avrei preferito una maggiore professionalità. Pertanto la mancanza di sympàtheia che lei interpreta a partire dal mio commento, non è quella intenzionalmente riferita: certo, avrei dovuto spiegare meglio nel commento cosa intendessi per ciascuna singola parola, ma, come si sa, i commenti sono fatti per essere letti e non per diventare oggetti di pubblicazioni 'sermioniche' e inoltre google fornisce uno spazio limitato per i commenti medesimi. Sull'ultima parte del suo discorso, non posso far altro che essere d'accordo ma ricordando anche che, come ora io per lei sono "il paziente insoddisfatto", lei è stato per me il medico "non disposto a comprendere", praticando così un capovolgimento dialettico che volge verso la mera tautologia.

Cordiali Saluti Giraldo Jacopo Rosino

REPLICA del Dottore

Da: Dott. Edoardo Bernkopf [mailto:edber@studiober.com] **Inviato:** venerdì 1 giugno 2018 11:57

A: 'Jacopo Rosino Giraldo' **Oggetto:** R: recensione

Gentile Professore, capita che chi si rivolge ad un insegnante, o ad un medico o anche ad un confessore desidera che gli vengano dette le cose che desidera sentire. In tutti i ruoli, invece, è necessario, nell'interesse dell'interlocutore, che ciascuno dica quello che ritiene giusto, anziché assecondarlo in una visione sbagliata. Nel suo caso, oltretutto, la diagnosi era chiara e condivisa: non sempre è così. La soluzione terapeutica proposta (peraltro tengo a precisare, per conferma, non imposta: e allora dov'è la forzatura?) è quella che ritengo l'unica praticabile se si vuole affrontare il problema compiutamente. L'alternativa c'è, e di certo gliel'ho illustrata: bite a vita. Purtroppo non credo ci possa essere nulla di più "esaustivo", e anzi, se lei dovesse trovare una soluzione migliore, le sarei grato se me la facesse vedere per mia cultura: siamo tutti in cammino e certi della lontananza di una meta finale. Le confermo dunque che non correggerei nulla del piano di trattamento proposto. Il fatto che lei abbia già fatto ortodonzia per lunghi periodi della sua esistenza non influisce sulla "coerenza nel suo caso" e sull'esaustività del mio intervento. Sicuramente rende più difficile il mio compito di doverle prospettare una ripresa ortodontica e per lei la scelta di accettarla. Altrettanto sicuramente non costituisce una mia colpa professionale. Non sono un "medico non disposto a comprendere": comprendo benissimo la sua difficoltà, ma questo non mi consente di prospettare una soluzione sbagliata solo per risultarle più simpatico.

Jacopo Ortis, che ha preso forse qualche minuto su più di un'ora, e che credo di poter considerare aspetto del tutto marginale, non credo giustifichi gli sgradevolissimi aggettivi "supponente e incoerente". Si sa che Google fornisce spazio limitato, ma chi leggerà la sua recensione non potrà che trarne un messaggio ben più ampio e per me fortemente penalizzante sul piano professionale: un risultato che ritengo sproporzionato rispetto all'episodio lamentato.

Comunque le recensioni sfavorevoli ci devono essere, altrimenti tutto sembrerebbe autoreferenziale e taroccato: l'importante è che siano poche, il 100% non è di questo mondo professionale.

La ringrazio di avermi dedicato il suo tempo: credo che la difficoltà del suo caso la obbligherà a dedicarne a se stesso molto di più, semprechè decida davvero di affrontare il problema.

Cordiali saluti. Edoardo Bernkopf

2021 - settembre

A soli due mesi dal trattamento, la situazione è precipitata. Verso in una condizione senza precedenti. Mi era stato suggerito di insistere con il bite perché "gli acufeni sono un fenomeno imprevedibile e complesso". Non potendo parlare al telefono con questa persona, ha fatto seguito un breve scambio di email in cui mi è stata richiesta una prova scritta del mio presunto malessere: "Può darsi che io debba modificare il dispositivo, se non viene qui non posso fare nulla". In alcuni casi la distanza è motivo di sopravvivenza.

Risposta dal proprietario Dr Edoardo Bernkopf

Gentile paziente, rispondo in termini generali, perché la forma anonima della sua recensione (perché anonima?) non mi consente di consultare la sua cartella. Lei cita correttamente le mie abituali parole "gli acufeni sono un fenomeno imprevedibile e complesso": qualunque specialista glielo confermerà. "Non potendo parlare al telefono con questa persona (con me)": le confermo anche che privilegio l'uso dell'e-mail perché è evidente che nel mio lavoro mi è difficile interrompere per rispondere al telefono. E' invece chiaramente assurdo il passaggio "mi è stata richiesta una prova scritta del mio presunto malessere", talmente assurdo che nemmeno per errore può essere stato scritto da me: immagino che chi le ha risposto, fors'anche io stesso, le abbia chiesto di descrivere nell'e-mail la situazione che lamentava, in modo che lei si potesse rispondere adeguatamente. Il "breve scambio di email" che lei riferisce, conferma che, per quanto possibile, senza poter controllare in presenza, le è stato risposto. Confermo altresì nella sostanza "Può darsi che io debba modificare il dispositivo, se non viene qui non posso fare nulla": come ricorderà il trattamento prevede visite di controllo mensili, ovviamente non per via telefonica, per ribilanciare il bite e adattarlo alle reazioni posturali che il bite induce: è evidente che questo non può avvenire se non in presenza alla poltrona e con la strumentazione adatta. Sottolineo che un iniziale peggioramento, anche se visto con timore e preoccupazione dal paziente, non è in sé un passaggio negativo, perché conferma il ruolo della bocca nel sostenere il problema: il vero insuccesso si configura quando non succede nulla, né in bene né in male. Va anche considerato che ci possono essere elementi sfavorevoli, come pregresse otiti croniche, interventi chirurgici sull'orecchio, ad esempio se si è dovuto rimuovere un colesteatoma, trattamenti ortodontici inadeguati. Tutto ciò rende difficile il lavoro di qualunque specialista, non solo gnatologo, ma anche otorinolaringoiatra, ortodontista, chiropratico, fisioterapista: non so se sia anche il suo caso (...), ma se lo fosse, ci rifletta, prima di una nuova recensione negativa, molto penalizzante per chi la riceve, sul lavoro del prossimo professionista che tenterà di aiutarla. Ovviamente le consiglio comunque di riprendere il trattamento. Cordiali saluti. Edoardo Bernkopf

La Signorina Else 2018 - gennaio

Il dentista anziano non è molto educato e condivido con il commento sopra: zero empatia.

Il risultato dopo aver tolto l'apparecchio è ovviamente un pò meglio di prima ma la dentatura ha ancora molti difetti. Probabilmente più avanti rimetterò l'apparecchio perché non sono molto soddisfatta... :(

Risposta del Dr. Bernkopf

Buongiorno. Credo che "Signorina Else" sia uno pseudonimo, e non so a chi si riferisca: sarebbe invece mio interesse capire sempre chi è il mio paziente che si dichiara insoddisfatto, cos'è successo di spiacevole durante il nostro rapporto e il motivo della sua insoddisfazione. Le critiche sono importanti quanto gli apprezzamenti. Le sarei molto grato di un approfondimento: può scrivermi anche a edber@studiober.com
Cordiali saluti.

Non c'è stato seguito. E.B.

Dodo T. 2021 - giugno

Recensione 1 Stella senza nessun commento.

Risposta del Dr. Bernkopf

Recensione anonima e priva di motivazione: probabilmente paziente mai visto.