

Replica della Paziente, e risposta del Dr. Bernkopf

Aggiornamento/replica della Paziente dopo la risposta del Dr. Bernkopf

Mi spiace molto (e mi sconvolge) che le stia più a cuore un punteggio piuttosto che la condizione di una sua paziente. Le ho offerto la mia collaborazione macinando chilometri in piena pandemia, con tutte le difficoltà del momento, e per ben due volte lei mi ha accolto in fretta e furia: mi ha persino detto di fare silenzio solo perché avevo osato porre una domanda. L'ultimo controllo si è svolto così rapidamente che il bite mi è finito sul viso e poi è rimbalzato tra le sue mani!!! Inoltre, la segretaria mi ha intimato di prepararmi a versare un ulteriore assegno (i modi erano quelli di una nobildonna inglese). Il giorno dopo ho avuto i primi dolori e infine - nel giro di poco tempo - ho purtroppo sperimentato il blocco totale della mandibola (non ho potuto masticare cibo per ben tre settimane, ma non credo che le interessi). Vedo che la cartella è stata trovata, dunque le iniziali fornite da Google non lasciano spazio a fraintendimenti. Può darsi che nessuno possa aiutarmi, ma si ricordi che lei fa parte del gruppo: l'errore umano esiste e un professionista dovrebbe riconoscerlo quando è il momento. Data la situazione, lei avrebbe dovuto mettermi al corrente dei rischi che si corrono, invece mi ha prescritto il bite come se non ci fosse un domani. Rifletta bene sul suo operato e su quello di chi la circonda prima di sfoderare argomentazioni prive di senso.

Risposta del Dr Bernkopf all'aggiornamento/replica della paziente:

Gentile Signora, non sia sconvolta: una recensione negativa ovviamente non mi fa piacere, ma di certo un insuccesso mi dispiace molto di più, perché anzitutto mi metto nei panni del Paziente, che non ha trovato soluzione ai problemi che mi ha sottoposto. Come ogni professionista, anch'io baso la mia credibilità professionale sul successo, che però come per tutti, non può purtroppo riguardare il 100% dei casi che affronto.

Il successo/insuccesso, tuttavia, va rapportato anche con la difficoltà del caso che si affronta, e, poiché il dubbio di chi si celasse dietro l'anonimato si è sciolto, come da lei confermato ("Vedo che la cartella è stata trovata, dunque le iniziali fornite da Google non lasciano spazio a fraintendimenti"), poiché dall'anonimato la sua privacy è comunque protetta, possiamo rivedere alcune caratteristiche del suo caso di cui, prima di me, si sono occupati diversi specialisti del cui buon livello professionale non ho motivo di dubitare, ma che purtroppo sono andati incontro ad insuccesso.

Il punto critico va purtroppo ricercato nel suo problema di origine: l'intervento ORL, effettuato nel 2009, di asportazione nell'orecchio destro di un colesteatoma, forma cronicizzata e irreversibile di un'Otite probabilmente presente già da tempo. Questa patologia prevede necessariamente l'intervento da lei subito, che per la sua natura demolitiva può indurre purtroppo sfavorevoli sequele, da lei peraltro segnalate al chirurgo già all'indomani dell'intervento stesso. Perdurando purtroppo i problemi, le sono stati proposti, sempre dal Collega ORL, degli apparecchi acustici che avrebbero dovuto mascherare i rumori e un trattamento farmacologico, subito rivelatosi insostenibile e da lei sospeso per l'insorgenza di sgraditi problemi collaterali.

Nel 2012 si è sottoposta a trattamento ortodontico con mascherine trasparenti, con da lei riferiti "scarsi risultati" anche dal punto di vista strettamente dentale.

Nel 2015 si è sottoposta a trattamento ortognatodontico con apparecchio polifunzionale, che dopo 6 mesi ha abbandonato senza risultati.

2016 agopuntura con qualche miglioramento, '18 chiropratico, '20 fisioterapista e posturologo : senza risultati.

Al momento in cui sono intervenuto, lei mi riferiva che i suoi acufeni erano insorti nel 2012 dopo le prime mascherine, dapprima nell'Orecchio dx, ma poi anche nel sinistro, leggeri all'inizio, ma dopo 3 settimane a sinistra l'acufene era diventato "pazzesco" e le impediva di dormire. Al momento della mia prima visita, gli acufeni perduravano quindi da ben 8 anni, senza mai un attimo di silenzio, ed erano riferiti costanti (10 su scala 10 quanto a frequenza) e insopportabili (10 su scala 10 quanto a disagio percepito). Riferiva inoltre fitte dolorose all'orecchio destro e vertigini al solo toccare il condotto uditivo.

Il trattamento con bite è iniziato l'11-1-'21, e l'UNICO controllo effettuato, dei quattro almeno che vengono programmati di routine, è avvenuto l'8-2-'21: dopo di che mi ha comunicato la decisione di sospendere, alla quale è seguita questa recensione.

Va sottolineato che un caso difficile come il suo, inchiodato da molti anni, deve prevedere la massima collaborazione da parte del paziente, e la sua disponibilità a seguire le indicazioni del curante. Il perdurare del problema, e anche un iniziale peggioramento non individuano immediatamente un insuccesso, e tantomeno un errore professionale: se insorgono, vanno affrontati riferendoli al curante, e soprattutto sottoponendosi ai controlli e ai ribilanciamenti del bite, per adattarlo alle reazioni posturali, talvolta anche dolorose, che il bite induce: è per questo che vengono programmate almeno 4 sedute di controllo, ed è evidente che queste non possono che avvenire se non in presenza alla poltrona e con la strumentazione adatta. E' altrettanto evidente che tutto ciò è impossibile se il paziente si dilegua. Come già le scrissi, le confermo che probabilmente nella sostanza le fu detto o scritto via e-mail "Può darsi che si debba modificare il dispositivo, ma se non viene qui non posso fare nulla, né per telefono né per e-mail".

"l'errore umano" lei scrive "esiste e un professionista dovrebbe riconoscerlo quando è il momento" ma a sua volta il paziente non dovrebbe equivocare: anzitutto un insuccesso non identifica automaticamente un errore, ma soprattutto non si può chiamare né insuccesso né tantomeno errore professionale quella che è una sua unilaterale rinuncia con abbandono della terapia dopo un solo mese, in un caso che sa essere difficile, bloccato da molti anni, già esitato in insuccesso nonostante le cure di vari altri specialisti.

"L'ultimo controllo si è svolto così rapidamente che il bite mi è finito sul viso e poi è rimbalzato tra le sue mani": l'"ultimo controllo" andrebbe piuttosto definito "primo e ultimo controllo", perché ai successivi indispensabili controlli previsti non si è presentata; se il bite mi è scivolato di mano non mi sembra cosa disastrosa, anzi, sono contento di aver avuto buoni e pronti riflessi nel riafferrarlo al volo!

Aggiungo che il mio personale non è formato da "nobildonne inglesi" (che peraltro mi starebbero mediamente antipatiche) ma da brave ragazze di cui sono orgoglioso, e mi compiaccio del fatto che nelle recensioni i nostri pazienti le ricordino sempre con affetto: purtroppo il compito di una brava segretaria è anche quello di seguire i flussi economici.

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: 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.

Cordiali saluti ed auguri. Edoardo Bernkopf