



FNOMCeO

Roma, _____

COMUNICAZIONE N. 56

AI PRESIDENTI DEGLI ORDINI PROVINCIALI
DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI
ODONTOIATRI

AI PRESIDENTI DELLE COMMISSIONI PER
GLI ISCRITTI ALL'ALBO DEGLI
ODONTOIATRI

LORO SEDI

Prot. N°: _____

Rit. Nota.

Resp. Proced.: - Dr. Marco Poladas

Resp. Istrut.: - Dr.ssa Lucia Castigliero

OGGETTO:

"Obiettivo Risarcimento" e
"Groupon" - trasmissione denunce
alle Autorità.

FNOMCEO 21/09/11
RGP.0007183 2011
Cl. 01.09.01/1

La Federazione, a seguito di molteplici segnalazioni pervenute sia da Ordini che da singoli medici, ha ritenuto doveroso intervenire su due questioni che stanno interessando l'intero ambito medico.

La prima questione concerne l'attività della società Obiettivo Risarcimento che, attraverso spot pubblicitari trasmessi sulle reti Rai e Mediaset, offre servizi medico legali a sostegno di azioni giudiziarie nei confronti di danni alla persona eventualmente derivanti dallo svolgimento dell'attività sanitaria, ingenerando così nell'opinione pubblica una presunzione di colpevolezza nei confronti del medico.

La seconda questione riguarda Groupon, società che, tra le varie offerte proposte, promuove l'acquisto di prestazioni mediche e odontoiatriche a tariffe notevolmente inferiori ai costi di produzione.

La Federazione si è attivata, inviando le opportune denunce, pubblicate sul portale della FNOMCeO e che, ad ogni buon fine, alleghiamo, ai Carabinieri per la tutela della salute, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, alla Rai, nonché al Ministero della Giustizia, al CSM e al Ministero della Salute.

Riservando di renderVi note le ulteriori indicazioni che perverranno dalle varie Autorità preposte, si porgono cordiali saluti.

All.ti vari



IL PRESIDENTE
Dott. Amedeo Bianco

FNOMCeO Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri

Piazza Cola di Rienzo, 80/A - 00192 Roma - Telefono 06 36 20 31 Fax 06 32 22 794 - e-mail: segreteria@fnomceo.it - C.F. 02340010582



FNOMCeO

Roma, _____

COMANDO CARABINIERI PER LA TUTELA
DELLA SALUTE
Viale Gioacchino Rossini, 21
00197 Roma

Prot. N°: _____

Rif. Nota:

Resp. Proced.: - Dr. M. Poladas

Resp. Istrut.: - Dr.ssa L. Castigliero

OGGETTO:

Segnalazione "Obiettivo
Risarcimento".

FNOMCEO 16/09/11
RGP.0007009 2011
Cl. 05.06.01/1

La Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri, che ha, come proprio compito istituzionale, quello di coordinare l'attività degli Ordini provinciali dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri italiani, segnala, per gli eventuali adempimenti di competenza, l'attività della società Obiettivo Risarcimento che, attraverso spot pubblicitari, offre servizi medici e medico legali a sostegno di azioni giudiziarie nei confronti di danni alla persona derivanti dallo svolgimento dell'attività sanitaria.

La società di cui trattasi, rinvenibile all'indirizzo internet www.obiettivorisarcimento.it ha reclamizzato anche, attraverso spot pubblicitari sulle reti nazionali, la propria attività.

Ad avviso di questa Federazione, non è assolutamente chiaro se l'attività di questa società sia a titolo gratuito od oneroso e se le attività di perizia medico-legale offerte ai possibili clienti siano svolte direttamente da medici dipendenti e/o convenzionati con la società stessa.

Se l'attività professionale medica fosse svolta direttamente dalla società, sarebbe necessaria, ai sensi della normativa vigente, la nomina di un Direttore Sanitario e la autorizzazione amministrativa per l'apertura della struttura.

Potrebbe essere necessario, inoltre, approfondire le modalità dell'eventuale pagamento dei servizi offerti anche per quanto concerne il rispetto degli obblighi fiscali.

Il messaggio costituisce una indubbia ambiguità informativa, inducendo a credere che ogni esito indesiderato di un intervento sanitario sia o possa essere la conseguenza di una *malpractice* professionale o di cattiva organizzazione dei sistemi sanitari, attribuibile sempre ad una responsabilità terza.

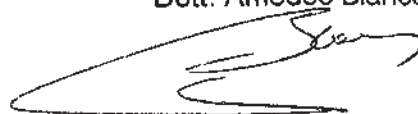
FNOMCeO Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri

Piazza Cola di Rienzo, 80/A - 00192 Roma - Telefono 06 36 20 31 Fax 06 32 22 794 - e-mail: segreteria@fnomceo.it - C.F. 02340010582

Nel trasmettervi copia della pagina dei contatti tratta dal sito, dalla quale si evince quali siano le persone responsabili della predetta società, restiamo a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti.

Cordiali saluti

IL PRESIDENTE
Dott. Amedeo Bianco

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Amedeo Bianco', written over a horizontal line.



FNOMCeO

Roma, _____

AUTORITA' GARANTE DELLA
CONCORRENZA E DEL MERCATO
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma

Prot. N°: _____

Rif. Nota:

Resp. Proced.: - Dr. M. Poiadas

Resp. Istrut.: - Dr.ssa L. Castigliero

OGGETTO:

Obiettivo Risarcimento.

FNOMCEO 16/09/11
RGP.0007012 2011
Cl. 15.01/13

Quale Presidente della Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri, ente pubblico non economico che ha, come proprio compito istituzionale, quello di coordinare l'attività degli Ordini provinciali dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri italiani, richiede l'intervento di codesta Autorità, ai sensi dell'art. 2 del D.P.R. 11 luglio 2003, n. 284 al fine di ottenere l'inibizione degli atti di pubblicità ingannevole posti in essere dalla società "Obiettivo Risarcimento".

Si fa riferimento, in particolare, allo spot pubblicitario andato in onda più volte negli scorsi mesi sulle reti RAI tendente a promuovere la conflittualità tra i pazienti e i medici, offrendo sostegno medico-legale per azioni giudiziarie nei confronti di danni alla persona eventualmente derivanti dallo svolgimento dell'attività sanitaria.

Nell'allegare copia della pagina iniziale e di quella dei contatti, tratte dal sito della società rinvenibile all'indirizzo internet www.obiettivorisarcimento.it, dalle quali si evincono le persone responsabili della predetta società, e ricordando che lo spot pubblicitario è visibile in quanto riportato nel sito stesso, evidenziamo che il messaggio appare ingannevole per i seguenti motivi:

- non è chiara la natura gratuita od onerosa dei servizi offerti e se l'attività della società si limiti ad indirizzare i pazienti verso strutture convenzionate o se le visite medico-legali siano svolte direttamente in un'apposita struttura sanitaria della società. In questo secondo caso, sarebbe ovviamente necessaria l'indicazione di un Direttore Sanitario e il possesso della specifica autorizzazione amministrativa per l'apertura della struttura stessa;

- è necessario approfondire le modalità dell'eventuale pagamento dei servizi offerti, anche per quanto concerne il rispetto degli obblighi fiscali;
- il messaggio costituisce una indubbia ambiguità informativa, inducendo a credere che ogni esito indesiderato di un intervento sanitario sia o possa essere la conseguenza di una *malpractice* professionale o di cattiva organizzazione dei sistemi sanitari, attribuibile sempre ad una responsabilità terza.

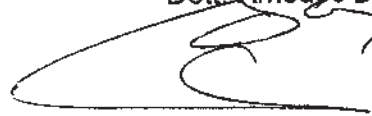
La Federazione scrivente chiede, quindi, a codesta Autorità l'apertura di una formale indagine volta a verificare l'ingannevolezza del messaggio pubblicitario trasmesso da Obiettivo Risarcimento, adottando altresì, con provvedimento cautelare, ogni misura ritenuta idonea a impedire il procrastinarsi del danno che deriva ai consumatori.

Chiede, inoltre, di poter essere ascoltata in istruttoria.

Alleghiamo alcune offerte di prestazioni mediche e odontoiatriche, pubblicate sul sito della società Groupon.

Distinti saluti

IL PRESIDENTE
Dott. Amedeo Bianco





FNOMCeO

Roma, _____

**COMANDO CARABINIERI PER LA TUTELA
DELLA SALUTE**

Viale Gioacchino Rossini, 21
00197 Roma

Prot. N°: _____

Rif. Nota:

Resp. Proced.: - Dr. Marco Poladas
Resp. Istrut.: - Dr.ssa Lucia Castigliego

OGGETTO:

Segnalazione "Groupon".

FNOMCEO 16/09/11
RGP.0007021 2011
CI. 15.01/13

A seguito delle molteplici segnalazioni pervenute a questa Federazione Nazionale sulla singolare iniziativa commerciale ideata da Groupon, si ritiene doveroso interessare codesta Autorità ai fini di tutela della salute pubblica, potenzialmente messa a rischio sul territorio nazionale da svianti messaggi pubblicitari.

La società di cui trattasi, rinvenibile all'indirizzo internet www.groupon.it, promuove la possibilità di acquisto di prestazioni mediche e odontoiatriche a tariffe irrisorie, indiscutibilmente inferiori ai costi di produzione.

L'iniziativa è quindi ingannevole perché non consente il controllo del rispetto della promessa e suscita allarme, non essendo sostenibile un'offerta a costo inferiore agli stessi fattori di produzione. Occorre, quindi, verificare che le prestazioni siano rese da personale specializzato, nel rispetto dei limiti di sicurezza e siano erogate in strutture a norma e con strumentazioni, farmaci e materiali idonei.

La scrivente Federazione chiede, quindi, l'intervento di codesto Comando, volto ad eseguire verifiche a campione degli studi, delle strutture e dei professionisti che partecipano all'iniziativa ideata da Groupon, al fine di verificare:

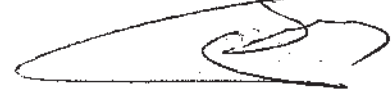
- l'idoneità e l'autorizzazione delle strutture;
- che le prestazioni siano erogate da personale specialistico;
- le fatture da cui sia possibile desumere la veridicità delle offerte;
- la regolarità delle attrezzature;
- l'utilizzazione di personale dipendente in regola con il costo del lavoro.

Per completezza, si allegano alcune offerte di prestazione medica e odontoiatrica, pubblicata sul sito della società Groupon.

Si rimane a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione.

Distinti saluti

IL PRESIDENTE
Dott. Amedeo Bianco

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Amedeo Bianco', written over a faint, illegible stamp or watermark.

All.ti vari



FNOMCeO

Roma, _____

AUTORITA' GARANTE DELLA
CONCORRENZA E DEL MERCATO
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma

Prot. N°: _____

Rif. Nota:

Resp. Proced.: -

Resp. Istrut.: -

OGGETTO:

Denuncia pratica commerciale
scorretta - "Groupon".

FNOMCEO 16/09/11
RGP.0007017 2011
CI. 15.01/13

La Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri, con sede in Roma, P.zza Cola di Rienzo n. 80/A in persona del suo Presidente legale rappresentante *pro tempore* dr. Amedeo Bianco (P.IVA 02340001582), a seguito delle molteplici segnalazioni e richieste pervenute da consumatori, da medici e da strutture operative nel mercato della salute, ritiene denunciare a codesta Autorità la pratica commerciale posta in essere dalla società GROUPON in collaborazione con gli operatori del mercato sanitario ritenuta scorretta e di grave rischio per la salute dei consumatori.

1. La pratica commerciale

La società GROUPON S.r.l. con sede a Milano - Corso Buenos Aires, 54 - in collaborazione con operatori professionali del mercato della salute (studi medici, ambulatori odontoiatrici, strutture sanitarie, etc.) ha ideato la diffusione, tramite il sito internet www.groupon.it (v. anche <http://www.consortonnetcomm.it/Soci/Groupon/Groupon.kl>) di comunicazioni commerciali volte a promuovere servizi medici, odontoiatrici e sanitari per consumatori che intendano acquistare uno o più coupons a prezzi vantaggiosi.

L'iniziativa, che abbraccia indifferentemente ogni settore commerciale, promuove l'acquisto di visite mediche o odontoiatriche o prestazioni specialistiche quali visita cardiologica con ECG o visita ginecologica con ecografia o altre prestazioni a costi irrisori, indiscutibilmente inferiori ai costi di produzione, senza altre spiegazioni ulteriori delle condizioni del servizio offerto inducendo i consumatori a credere, a causa della equivoca formulazione dei messaggi, che prestazioni mediche o odontoiatriche complesse possano essere acquistate a prezzo oggettivamente inferiore al costo di loro produzione.

2. La scorrettezza della pratica

L'approfondimento svolto dalla scrivente ha consentito di individuare scorrettezza nell'ingannevolezza dei messaggi divulgati sui siti internet là dove l'offerta è impercettibilmente accompagnata dalla indicazione "solo per oggi" senza essere seguito da alcuna data, né altra indicazione che consenta al consumatore di cogliere l'equivocità del messaggio e l'ingannevole promozione oggettivamente impossibile ad essere contestata.

3. I riflessi sul mercato

L'individuazione di informazioni essenziali all'interno del link di difficile e non obbligatoria consultazione (caratteri di dimensione ridotta, marginalità della collocazione grafica, etc.) non consentono quella libertà di autodeterminazione del consumatore che costituisce l'obiettivo primario della tutela introdotta dal D.Lgs. 206/2005, imponendo all'operatore commerciale un preciso onere di completezza e chiarezza nella redazione della propria comunicazione d'impresa. La più parte dei messaggi non indicano neppure la struttura o il professionista, limitandosi a fornire un numero telefonico da contattare, contengono specificazioni di non immediata percezione come "solo per oggi", pregiudicano le scelte economiche dei consumatori previste per i servizi reclamizzati a costi inferiori a quelli dei fattori di loro produzione.

L'intero mercato della salute ne subisce negativo danno considerato che viene veicolato un messaggio che induce a credere che le prestazioni mediche abbiano costi vivi risibili e le stesse Aziende Sanitarie e del SSN speculino, considerati i costi dei tickets superiori al costo delle prestazioni offerte da Groupon.

L'ambiguità informativa è resa ancor più rilevante a fronte dell'impossibilità per il consumatore di esigere che la prestazione sia erogata al costo promesso, come è risultato non solo per l'ideazione dei messaggi, ma per il fatto che solitamente vengono esposti costi aggiuntivi di prestazioni prodromiche e funzionalmente ed inscindibilmente connesse a quelle promozionate.

4. La normativa di settore

La normativa di settore ed in particolare il codice del consumo ritengono sufficienti alla qualificazione illecita di queste pratiche la potenzialità lesiva ed il mero pericolo per il consumatore che siano idonee a condurre alle conseguenze che la disciplina di legge ha invece inteso scongiurare. L'ingannevolezza non esclusa dalla possibilità che il consumatore, contattando l'impresa di cui è pubblicizzata l'attività, sia posto in condizione prima di stipulare un contratto di acquisire maggiori dettagli in quanto è il messaggio in sé a condizionare le scelte dei consumatori, indipendentemente dalle informazioni che il professionista renda disponibili, il più delle volte a contratto concluso considerata la mancata indicazione nei messaggi della stessa impresa erogatrice.

La pratica commerciale è ingannevole per il falso convincimento cui inducono i suoi messaggi, per il rischio cui essa espone la salute del consumatore, per l'oggettiva impossibilità di verifica attuativa della promessa.

La Federazione scrivente chiede quindi a codesta Autorità l'apertura di una formale indagine volta a verificare la scorrettezza della pratica commerciale denunciata, adottando altresì con provvedimento cautelare ogni misura ritenuta idonea a impedire il procrastinarsi del danno che deriva ai consumatori.

Chiede inoltre di poter essere ascoltata in istruttoria.

Alleghiamo alcune offerte di prestazioni mediche e odontoiatriche, pubblicate sul sito della società Groupon.

Distinti saluti

IL PRESIDENTE
Dott. Amedeo Bianco



All.ti vari



FNOMCeO

Il Presidente

FNOMCEO 16/09/11
RGP.0007022 2011
CI. 15.01/13

Al Presidente della RAI
dott. PAOLO GARIMBERTI

Viale G. Mazzini, 14
00195 Roma

Illustre Presidente,

vorrei sottoporre alla Sua attenzione, quale Presidente della Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri, alcune riflessioni derivanti dalla visione di un recente spot pubblicitario, proposto dalla società Obiettivo Risarcimento, messo in onda sulle reti RAI, che tende a pubblicizzare servizi destinati ad offrire un sostegno, sia giudiziario che medico-legale, per azioni di contenzioso nei confronti dei medici e delle istituzioni sanitarie per eventuali danni derivanti dallo svolgimento dell'attività sanitaria.

Sono pienamente convinto da sempre che la libertà d'informazione costituisca un presupposto indispensabile per la tutela della salute dei cittadini e che, quindi, informazioni e critiche siano certamente doverose ed utili anche nel campo sanitario; la libertà d'informazione è, infatti, uno degli elementi che caratterizza una democrazia matura e partecipata.

E' certamente vero che, in alcuni casi, un fatto di *malasanità* oggettivamente coincide con un fatto di *malpractice* professionale, cioè, di errori umani dovuti ad imperizia, imprudenza, negligenza, scadenti pratiche professionali, eccessi di autostima, ma anche a stanchezza psicofisica, demotivazioni, sistemi organizzativi imperfetti che agiscono da vere e proprie trappole nelle quali precipitano i professionisti e i pazienti.

Sono certo che in tali casi l'informazione, se espressa in questi termini, sia cruciale, doverosa e utile, perché ci aiuta a partire dall'errore, non solo per definire la responsabilità, ma soprattutto per individuare i difetti e migliorare uomini e sistemi.

Quello che preoccupa, però, è il rischio concreto di sollecitare nell'opinione pubblica l'idea che l'esito indesiderato di un intervento sanitario sia o possa essere, sempre e comunque, la conseguenza di una *malpractice* professionale o di cattive organizzazioni dei sistemi sanitari.

I diritti dei cittadini sono il punto di riferimento del nostro esercizio professionale e della funzione di garanzia dei nostri Ordini, pertanto, ritengo che questi fenomeni debbano essere affrontati senza reticenze, omissioni o atteggiamenti elusivi, ma occorre evitare il rischio di inquinare equilibri fondati sul rapporto di fiducia tra medico, paziente e Istituzioni sanitarie, ricordando che le cose buone in sanità, per fortuna, non sono episodiche.

Non può dimenticarsi, del resto, che sul contenzioso sanitario si muovono interessi enormi nella misura in cui si muove molto denaro, con il rischio però, secondo il modello americano, di guardare più al ristoro degli apparati di contenzioso che alle vittime del danno, con le note ricadute sui costi della sanità e sulle deficienze di equità di accesso alle tutele.

Negli Stati Uniti, i costi della sanità hanno ormai raggiunto il 16% del PIL senza riuscire a tutelare intere fasce di popolazione.

Il pericolo più grande, però, consiste nel contribuire a creare un clima di incertezza e di inquietudine nei cittadini e negli stessi medici che sempre di più faticano a sostenere la pressione di questo contenzioso che li induce ad atteggiamenti diretti alla cd. medicina difensiva che pregiudica la qualità e paradossalmente la stessa sicurezza delle pratiche professionali.

Il compito che i medici, i politici, gli amministratori, ma anche la comunicazione, soprattutto quella pubblica, hanno davanti a sé – fermo restando il diritto all'informazione e il riconoscimento delle responsabilità, cui va correlato il giusto risarcimento al danno ingiusto – è quello di irrobustire la fiducia, proprio partendo dalla correzione degli errori, siano essi umani o dei sistemi sanitari.

E' necessario, pertanto, che queste riflessioni trovino spazio anche nei *media* che, certamente, devono denunciare per correggere le insufficienze dei sistemi, promuovendo però una cultura che privilegi anche la difesa del rapporto medico-paziente e l'affidabilità delle Istituzioni sanitarie.

Questa Federazione Nazionale ritiene doveroso operare per rilanciare nel nostro Paese un'etica della collaborazione tra medico e paziente che, da

sempre, costituisce l'elemento caratterizzante dello svolgimento della professione.

Sono certo pertanto che la RAI, fermo restando la sua autonomia garantita dalla elevata professionalità dei suoi operatori, saprà cogliere il senso autentico di questo appello, indirizzato alla sua intrinseca funzione pubblica nel presentare le problematiche dell'assistenza sanitaria, in un quadro di rispetto dei diritti e di attenzione delle aspettative di salute della società.

Sono, ovviamente, a Sua disposizione per un incontro nell'ambito del quale potremo congiuntamente approfondire i temi che sono oggetto di questa nota.

Grato per l'attenzione.

Cordiali saluti

Amedeo Bianco

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amedeo Bianco', written over a faint, dotted grid background.