

## Scegliere il dentista . . . che passione!



L'idea di andare dal dentista non è esattamente come pensare di fare una passeggiata, per lo più si pensa agli strumenti, un po' misteriosi, si teme che facciano male, si è sempre sul chi vive e in tensione.

Se pur si ha cieca fiducia che il nostro "amico" ci provocherà al massimo un piccolo dolorino e nulla di più., di certo non attira l'idea di aspettare (nullafacienti. e chissà quanto!), in sala d'attesa, di stare poi seduti un po' scomodi, sempre nella stessa posizione (ahh, incomincia a diventare insopportabile!) ... stare con la bocca aperta tutto quel tempo...? No, non è il massimo!

Pertanto l' "amico mio" **bisogna** che mi ispiri fiducia!

E io non posso sapere se è adeguato alle mie esigenze e queste esigenze o necessità poi non le conosco neanche io esattamente, so che voglio stare meglio dopo, ma anche "durante"...

Esattamente "**cosa?**", me lo deve scovare **lui**, il "cosa"! Sarà gentile, accurato, e paziente con me?

Bisogna che mi spieghi **lui** in modo semplice e chiaro come sto e che cosa si può fare.

E poi quanto tempo ci vorrà e quanto devo spendere?

Gli appuntamenti? io ho orari variabili.. spesso sul tardi..spero bene! E che non si vada troppo avanti..

Ho un po' di confusione! **Aiuto . . . !**

## La Globalizzazione

2 parole per dirti cosa trovo realisticamente preoccupante:

- la **personalizzazione** di quasi tutto
- l'ansia di **provare continuamente novità** anche se non se ne sente la reale necessità

Il paziente rischia di non sapere cosa realmente riceverà come cura e anche di non sapere neppure chi sia il professionista che gli "vende" la prestazione (ammesso che si tratti di un professionista).



La **spersonalizzazione del rapporto** la noto ogni giorno e trovo preoccupante (e frustrante per me che "eseguo") la corsa a tutti i costi verso il prezzo, la comodità, l'orario, la vicinanza, o la grafica accattivante di un sito internet, piuttosto che l'unico indicatore di qualità ancora disponibile: la creazione di un **rapporto di fiducia stabile nel tempo** e che ti raccomando con tutto il cuore!

## Cure dentistiche

Il conto si presenta come un boccone amaro?

Bisogna inghiottire lo stesso?

In questo foglio informativo metto a disposizione quello che so, ho provato e capito in molti anni vissuti da essere umano, oltre che tecnico della mia professione.

Darò suggerimenti e informazioni preziose ed esclusive per aiutare te e chi conosci, per capire a chi rivolgervi e come scegliere bene, quando ... il dente duole.

## Chi vi cura

Siete abbastanza convinti ma credete ancora di non avere i mezzi per trarre un giudizio e prendere la decisione finale giusta?

un modo poco praticabile per scoprirlo potrebbe essere farsi curare, attendere alcuni anni e vedere se le terapie ricevute continuano a funzionare bene...

Il prezzo è importante ma sappi che alla fine il rapporto con il dentista sarà buono se è basato sulla **fiducia**.

### Pertanto

- Ti sembra esperto e professionale.
- Non sembra antipatico.
- Che abbia la mano leggera lo scoprirai dopo, ma lo speri fortemente.
- Sarà umano? E soprattutto ti chiedi: "sarò a mio agio?".
- Ha fatto un preventivo comprensibile e i prezzi sembrano accettabili.
- Ci metterà molto a finire tutto? Beh puoi anche chiederglielo!
- Ha spiegato bene tutto? Hai qualcosa da chiedere ancora?

## Siate attenti. Non siate prevenuti, soprattutto Fidatevi di Voi

- Guarda l'ordine generale e la pulizia. Guarda l'accoglienza della sala d'attesa. Guarda, in pratica, come si presenta la "casa d'altri" per crearti un' impressione.

- È un vero dentista? Con quello che si sente in giro...domandarselo è spontaneo! E tutti quei diplomi in quadretto? C'è un sistema che è infallibile e proprio non lascia dubbi! Si può andare in internet all'indirizzo <http://application.fnomceo.it/Fnomceo/public/ricercaProfessionisti.public> e scrivete almeno il suo cognome, poi clicca su  e vengono fuori altre informazioni...
- Come rispondono al telefono? Sono gentili, esaurienti, ti vengono incontro e ti mettono a tuo agio? Comprendono le tue esigenze?
- Livello di igiene generale:  
è convincente la pulizia dei locali, com'è la poltrona sulla quale ci si siede?  
il medico ha indossato guanti e mascherina? utilizza il kit personalizzato per la visita?  
sterilizzato e imbustato, e che viene aperto davanti a te?
- Com'è piacevole vedere tutto ben arredato, una splendida sala d'attesa, e come siano accattivanti, gentili e disponibili, medico e assistente! Penso sia importante anche questo, ma continua a valutare la "**serietà**" dello studio che sceglierai, senza farti incantare!

## La visita

Ma come è stata la prima visita? Ricordi? Qualcuno ti ha raccontato la sua esperienza? In fondo è la parte più importante!

Dopo aver parlato di dati e sintomi, ricevi l'impressione che il dentista abbia "**centrato**" il problema? Ha in realtà capito perché ti sei rivolto/a a lui?, ha veramente combinato tutto, con la sua esperienza e competenza? Ha sinceramente capito anche le tue esigenze personali, oltre che orali? Sì lo so che non puoi essere certo di nessuna risposta! E quindi andate pure con le impressioni e quello che vi veniva da pensare in quel momento. In definitiva, è stata una visita accurata? Non può essere durata 10 minuti, né il dentista deve essere stato frettoloso!

La visita va fatta pagare? Vi sono due possibilità:

1. Se non vi ha regalato la visita dipende dai costi che oggi non permettono prestazioni gratuite
2. Non vi ha fatto pagare... ma gliel' avete chiesto poi quanto costava? Si potrebbe pensare che dia poco valore al suo lavoro, oppure conservi ancora quel lato particolare per cui i dentisti (e pazienti) si sono contraddistinti per decenni, e cioè che la visita serve solo per formulare un preventivo e quindi non va pagata semplicemente perché i preventivi non si pagano . . . è l'uso della visita come uno specchietto per le allodole che sarà poi ben ripagato sotto altra forma. . .  
Oppure, si tratta di un' onesta convinzione dell' odontoiatra, per cui le visite, quelle di

controllo, sono importanti e sia giusto farne dono per promuovere una sana cultura della salute orale

Capisco tutte quelle persone che storcono il naso all'idea di dover pagare il dentista "solo per avere un preventivo".

Dico davvero, mi metto sempre nei panni di chi ho di fronte, e quindi ci vuol poco a comprendere il fastidio di sborsare del denaro senza avere "niente di concreto" in cambio.

Un semplice – "quanto costa?" dal dentista è però un po' diverso.

Se si sa già quello di cui si ha bisogno, c'è il tariffario, fatevelo mostrare, e lì ci sono tutti i prezzi! Però nella totalità dei casi non c'è la più pallida idea del motivo del proprio malessere. Tradotto in parole povere: un dentista deve svolgere del lavoro (la visita specialistica, dalla quale si ottiene "il Santo Graal", cioè la diagnosi. Solo dopo una corretta diagnosi e cioè aver ben capito cosa bisogna fare, sarà possibile "confezionare" il preventivo.

Personalmente ritengo che debba essere pagata perché è un impegno. Da un'altra parte io sto con il paziente e spesso la "regalo". Perché? Mi è rimasto ancora di quegli anni di studi e formazione in cui non avevo ancora capito e saputo che pure in questa professione bisogna fare i mercanti di un prodotto che è la propria professionalità. Eppure ancora oggi sono sensibile al problema e per motivi etici del tutto miei, sono convinto che la salute sia diritto di tutti e che una visita semplice e qualche spiegazione non vanno negate a nessuno. Comunque, a parte questo lato del mio carattere indulgente sul diritto alla salute, ho 2 premesse e 2 considerazioni: la visita per lo più è un fatto complesso:

- I. Non può essere un "*preventivo*"! il preventivo si fa *dopo* la visita: è una fase separata, non è fattibile in assenza di visita!
  - II. Una visita specialistica, per ragioni tecniche, **richiede tempo**, e il tempo per qualsiasi professionista è sempre un costo.
  - III. La norma è ormai che la visita debba essere pagata.
1. Il mio tariffario (e quindi anche la visita) è stato compilato con un'idea ben precisa: ridurre il più accessibile possibile il costo delle prestazioni,
  2. "cercare" di mantenere un margine di giusto guadagno per la mia responsabilità e l'impegno

ridurre ulteriormente i costi potrebbe significare lavorare contro voglia!

## Seduzione

Se ti diranno che sarà tutto meraviglioso e fantastico, con promesse da guru, penserai: "ma è un miracolo! E tocca proprio a me!" Non aspettare di scoprire qualcosa di sgradevole troppo tardi! Metti pure in conto qualche dubbio, soprattutto se viene promessa una bocca perfetta, denti sfavillanti, il recupero di 10 anni di età, assolutamente nessun fastidio o dolore e il tutto alla velocità della luce! Pensa, per un momento, che le cure richiedono protocolli e tecnica, le terapie hanno tempi biologici di risposta.

## Valuta l'importanza che il dentista dà all'igiene orale.

Il dentista che si informa sul nostro livello di igiene orale quotidiana e ci consiglia di conseguenza, non deve essere percepito come un noioso odontoiatra che non sa fare altro che "scocciarci" E MAGARI GIUDICARCI...

Anzi, è proprio questo l'atteggiamento di un professionista serio che ha a cuore la tua salute orale e la durata dei tuoi manufatti protesici. L'igiene è alla base di tutto! Premessa per ottimo trattamento

e per ottimo mantenimento!

**Arredamento dal dentista** : è essenziale intravedere subito una stanza apposita per la sterilizzazione dello strumentario.

### **Controlla che il dentista usi le giuste attrezzature.**

Le attrezzature possono anche confondere: attrezzature e arredamenti ridondanti delle zone operative potrebbero essere utilizzati solo per impressionare il paziente, senza avere una reale utilità. La presenza di troppi mobili all'interno dello studio operativo può far pensare che non vi sia un locale deputato allo stoccaggio e sterilizzazione dello strumentario (di gran lunga preferibile). Il dentista deve effettuare le prestazioni di tipo restaurativo come le otturazioni, le devitalizzazioni e la cementazione delle protesi adesive utilizzando la diga in gomma. Anche se un po' scomoda per il paziente, garantisce migliori risultati, più duraturi nel tempo.

Altra cosa da osservare, ed è importante, l'utilizzo di sistemi ingrandenti: il "bravo dentista" vuole vedere bene le cose ben fatte, ma anche gli errori, per correggerli. Lavorare così richiede più tempo e più attenzione. Ma non tutti sono "Occhio di Falco". Ed ecco che il comune dentista "Occhio Miope" si attrezza per vederci meglio, per vedere ingrandito. La cura dentale è spesso paragonabile ad una fine miniatura, e vederci bene permette di fare diagnosi più accurate, operare meglio, vedere delle carie precocemente, più precocemente della loro scoperta radiografica.

Certo, un dentista capace è comunque meglio di un principiante con gli occhiali...

Al contrario, il dentista poco appassionato al suo lavoro preferirà velocemente non vedere troppo in grande i propri risultati mediocri, quindi non userà alcun ingrandimento.

Diverso il discorso riguardo alla presenza di un laser: alcuni professionisti lo utilizzano con competenza e ne traggono risultati, ma molti altri lo hanno acquistato convinti di usarlo come panacea per "mettere una pezza alle proprie carenze tecniche". È giusto sapere che non esistono terapie che non si possano fare senza laser, ed altrettanto bene.

**L'affiatamento con il personale ausiliario** uno studio ben organizzato cerca di tenersi caro il personale ausiliario; una equipe bene affiatata non ha quasi bisogno di parlare di lavoro (l'assistente sa già cosa serve durante il lavoro). Potrà così conversare in maniera rilassata creando un ambiente che dia ulteriore fiducia al paziente. Un bravo dentista **cercherà** di non riprenderà mai la propria assistente davanti al paziente: sarebbe controproducente per entrambi.

**Il tempo che viene dedicato alle terapie:** l'odontoiatria di qualità richiede tempo ed attenzione: anche la più semplice delle terapie canalari non può essere effettuata in meno di 45-60 minuti e così dicasi di un'otturazione estetica. Si può essere un po' più veloci con l'amalgama, ma poi occorre una ulteriore breve seduta per la sua lucidatura. In protesi, se un'impronta viene presa più volte non è segno di incapacità dell'operatore, ma della sua meticolosità. Se, quindi, Vi prendono un'impronta e il dentista, dopo averla esaminata sotto ingrandimento, Vi dice che ne vuole prendere un'altra, siate tranquilli che ha a cuore la vostra salute. Infatti per lui una seconda impronta costa in termini di tempo (che è denaro) e di materiali (che sono sempre "denaro"). Molto probabilmente potrebbe accontentarsi della prima e Voi potreste accorgervi della conseguenza di un'imprecisione dopo molti anni (potrebbe addirittura convenirgli, perché Vi potrebbe fare una nuova protesi).

**I richiami periodici:** anche questi, per essere efficaci, hanno bisogno del giusto tempo e degli adeguati esami strumentali. Le stesse sedute di igiene orale, per poter durare, devono essere effettuate

meticolosamente ed altrettanto tempo ed attenzione DEVE essere dedicato ad insegnarvi (facendovi provare, non solo a parole!) le corrette tecniche di igiene orale.

### I prezzi bassi .. un gran discutere..

Molte famiglie sono alle prese con bilanci sempre più stretti e (anche) le cure odontoiatriche possono trasformarsi in un problema finanziario serio che può generare almeno 2 situazioni molto spiacevoli

- Riinviare le cure o evitare di curarsi:

può anche essere che tutto vada bene, in alternativa: qualche anno e ci si ritrova con una bocca distrutta, che può diventare alla fine una vera deturpazione, con problemi psicologici gravissimi.

Trovare dei modi per risparmiare qualcosa diventa quindi sempre più indispensabile, ma attenzione se si decide di

- Scegliere preventivi eccessivamente bassi

Considera questo:

1. per ragioni evidenti di prezzo escludiamo le "star" dell' odontoiatria o altri, posizionati molto bene;
2. di quanto potrà oscillare secondo te, essendo in situazione di crisi e (quindi) anche di concorrenza, la differenza (spread??) tra i vari dentisti?

Potrà essere del 15 o, massimo, massimo, 20 %!

**evita e diffida di preventivi eccessivamente bassi!** attento agli imbrogli se i prezzi sono fuori mercato! significa che nascondono qualche trappola e di sicuro i materiali usati saranno scadenti, con annessi rischi per la salute e durata dubbia nel tempo delle terapie proposte.

Quindi alla fine spenderai di più.

**Non cadere nella trappola . . . solo per 1 motivo:**

#### **Dentisti "senza frontiere"**

Sempre più spesso riceviamo notizia di pazienti che si sono fatti curare i denti all'estero. A parità di trattamento, hanno pagato **circa la metà** rispetto ai costi di un professionista locale.

**Un consiglio:** valutate bene il rapporto costo del dentista/spese di trasferta. Se avete bisogno solo di piccole cure, probabilmente vi conviene raccogliere e confrontare i preventivi di professionisti locali e farvi curare da loro.

**Attenzione:** chiedere garanzia e certificazione dei materiali usati!

Jugoslavia, Romania, Ungheria, Cecoslovacchia, Croazia, Slovenia, Repubblica Ceca... Tanti anni fa era l'Olanda con le famose protesi olandesi...Un viaggio, turismo odontoiatrico, pacchetti all inclusive...

la promessa di rimettere in sesto la bocca in breve tempo e con una spesa irrisoria, senza accorgersene, durante una vacanza. In internet tanta tantissima pubblicità, ma è solo in internet che si possono trovare (a volte fasulle) le testimonianze: e anche qui c'è chi dichiara esperienze assolutamente dimenticabili ed altri che sono freneticamente entusiasti. A volte leggendo, ho avuto l'impressione di una tifoseria, di un partito preso. Di mio, lavorando anche in ente pubblico, ho visto alcuni disastri, moltissimi lavori appena accettabili e sicuramente imprecisi e frettolosi, qualche lavoro fatto bene o molto bene.

Concludo?

Meglio lasciar perdere. I danni potrebbero essere non immediati e anche molto gravi, a volte, irreversibili. Spesso si va con cieca fiducia e non si possono ottenere informazioni approfondite sugli organizzatori sul tipo di personale attrezzature e protocolli di igiene e disinfezione, che non sono garantiti. Attenzione! in Italia sei tutelato! dispositivi di legge molto rigidi sono la tua garanzia! E anche sull' efficacia delle cure! in quei paesi, in caso di controversia a chi ci si rivolgerà? Se si s-

cementa il ponte non si può tornare in Croazia ogni volta, oppure ti ci vedi a cercare un avvocato in Ungheria?

Devo ammettere che anche in **Svizzera, Austria e Germania** i prezzi risultano mediamente del 20-25 % inferiori, se confrontati a certe realtà italiane.

**Attenzione** a coloro si recano in altri Paesi per affrontare cure odontoiatriche: non sono tutelati dal nostro codice ma bensì da quello del Paese dove opera chi li curerà. Una causa internazionale può facilmente costare in avvocati, tempo e stress ben più della terapia che avrebbero potuto eseguire in Italia.

**Low coast** : ne faccio dei **capitoli a parte**, in ultima del libro.



## La scelta del dentista?

**Ricorda:** Prima di tutto la fiducia - poi le tariffe...

Le tariffe dei dentisti italiani sono in linea con la qualità dei trattamenti ed i costi di gestione.

Chi pratica tariffe superscontate deve ovviamente risparmiare su qualcosa... un Medico va valutato non in base ai suoi prezzi, ma alla fiducia che sa ispirare.

A questo punto ovviamente l'ultima decisione spetta a Lei, ma prima di decidere rifletta attentamente, è rischioso mercanteggiare sulla propria salute.

E poi che il dentista ha interesse a curarvi al meglio, sa bene che la sua reputazione dipende in gran parte dall'opinione di chi è "passato sotto i suoi ferri" ed è rimasto soddisfatto

## Molto importante: cerca di capire il dentista e il suo obiettivo!

Il fine di ogni trattamento è sempre lo stesso: la salute e il benessere del paziente

1. per dirlo "terra-terra" = curare (o eliminare) tutto ciò che è malato
2. ripristinare ciò che manca, o che non funziona come dovrebbe.
3. Restituire il confort, il benessere e il funzionamento ottimale
4. Siccome persone e malattie son tutte diverse, il lavoro è di identificare prima con precisione la natura del problema, o dei problemi, cioè le cause.
5. poi decidere la miglior strada per centrare l'obiettivo della salute.
6. Nel modo più semplice, efficace, ed economico possibile, con un approccio costruito attorno alla specifica persona e alle sue personali problematiche ed esigenze.
7. Per questo la programmazione richiede un colloquio approfondito col paziente, per spiegare di cosa ha bisogno la sua bocca, ascoltarlo per assicurarmi di aver capito le sue aspettative, e decidere assieme la strada da seguire, in modo che il programma sia soddisfacente per entrambi

Per certi versi la mia professione ricorda l'artigianato... ma non ho a che fare con oggetti inanimati, e non "vendo denti" oppure confezioni di materiali da otturazione, né scatolette con 2-3 impianti dentro, bensì curo la salute dell'individuo, e per questo ho responsabilità e doveri importanti nei confronti della persona che assisto;

## Il preventivo

Nel caso di cure particolarmente onerose si consiglia anzitutto di chiedere dei preventivi dettagliati a vari studi e confrontarli tra loro. Attenzione ad "attenzione: che alcuni dentisti si fanno pagare anche solo per il preventivo": in nome del Buonsenso, se ha fatto diagnosi, si è studiato le vostre radiografie, se ha consultato il laboratorio per una perfetta eseguibilità, se ha fatto un progetto

complesso di riabilitazione, non si può parlare così! Per contro non accetto che vi siano colleghi che si fanno pagare il preventivo per la consueta igiene orale che fate ogni sei mesi, né accetto che vi possano domandare cifre abnormi di 2- 300 euro! Per altre considerazioni rimando alla lettura del capitolo sulla "visita"

## consenso informato

**Consiglio:** Pretendi che venga dato un preventivo chiaro, scritto e dettagliato, tipo di trattamento, rischi, possibili conseguenze e tempi di esecuzione. Questo noi lo chiamiamo "consenso informato". In altre parole, tu, per essere curato, dai il tuo benessere, ma il dentista dopo averti raccontato vita morte e miracoli di quello che ti accadrà, dopo averti predetto le possibili complicazioni, dopo aver decantato pregi e difetti anche di cure alternative da quella proposta, deve accertarsi che tu abbia ben compreso tutto.

In particolare l'informazione deve essere comprensibile, attendibile, il più possibile completa, credibile e **utile**, sempre deve essere rispettate le preferenze del diretto interessato. Se l'odontoiatra ti appare confuso e impreciso, cambia professionista. La spiegazione deve essere sempre chiara ed esauriente con risposte a eventuali dubbi.

Importante: alla fine delle cure è confrontare il conto finale con il preventivo; se riscontrate grosse differenze, non esitate a protestare!

Nel caso di cure protratte nel tempo chiedete fattura ogni sei mesi!

Concordare sempre per iscritto variazioni e ulteriori cure!

## Fissare un appuntamento e trattare i costi

Le tariffe fisse e minime sono state abolite; i costi pertanto sono a discrezione dei singoli professionisti, sarebbe quindi possibile tentare una trattazione, nel rispetto del sanitario e l'equità del compenso

**Importante:** alcuni cosiddetti "consiglieri" suggeriscono di non confermare mai un appuntamento senza aver prima trattato le tariffe! E che di regola si possono ottenere sconti dal 10% al 15%. Allora voglio parlare dello "sconto".

## Lo sconto

Persone che ce l'hanno nel sangue e persone che sono timide...

Capisco che chiedere è lecito!

E può essere divertente, al mercato ed in alcune culture è parte integrante delle interazioni sociali, eppure può diventare di cattivo gusto: ve la sentite di chiedere lo sconto in farmacia, al ristorante, dal parrucchiere o alla cassiera del supermercato?

Come già detto, Il mio tariffario è stato compilato con un'idea ben precisa: ridurre il più possibile il costo delle prestazioni, mantenendo un profitto austero e dignitoso, proporzionato al tipo di responsabilità ed impegno che devo dedicare al lavoro.

Pertanto, in qualche caso, a favore di qualche persona, sono io che offro qualche facilitazione nel prezzo, non può certo essere quel noto tipo di paziente con le note motivazioni ad autoridurre il **valore** delle prestazioni eseguite da altri!

## Pagamenti e finanziamenti

Dopo aver ricevuto il consenso informato, concordato il piano di terapia e il preventivo, arriva l'accordo sul piano di pagamento.

Sono consapevole che:

- la maggior parte delle persone affrontano sacrifici per finanziarsi un lavoro protesico, o per pagare l'apparecchio dei figli,
- altre persone, non riusciranno a disporre della somma necessaria, oppure non nei tempi desiderati: si dovranno trovare dei compromessi a più lungo termine.
- Il dentista che incoraggia ad essere "trasparente" riguardo le possibilità economiche, compie un atto di onestà, al fine di modulare il trattamento, in base alla capacità economica di ciascuno.

Il **consiglio** è di incominciare il prima possibile: si finisce prima e si paga meno. Attendere non serve, nuoce, le patologie in atto peggiorano rendendo più complesse -e quindi costose- le cure necessarie.

## I possibili piani di pagamento sono:

- I. modo "progressivo", consistente nel saldare di volta in volta le prestazioni il paziente potrà scegliere la cadenza più o meno distanziata degli appuntamenti e riuscirà a suddividere in tante piccole rate. Se i tempi dovessero essere lunghi le cose più urgenti avranno ovviamente la priorità
- II. saldo completo anticipato, sia in liquidità, che tramite varie forme di finanziamento, che verrà assolto attraverso rate periodiche
- III. pagamento in poche rate ad intervalli prestabiliti, solitamente del 50% dell'intero importo ad inizio terapia, del 30% a metà trattamento, e del rimanente 20% alla fine dello stesso.
- IV. proposte di pagamento "fantasiose" del tipo pago tutto dopo e possibilmente a rate, possono essere prese in considerazione in casi eccezionali, ma sono senza dubbio le più impraticabili

**Importante:** chiedere se è prevista un'assistenza post intervento in Provincia in caso di necessità.

## Prestazioni di cure dentistiche nella pubblica sanità

Sono previste solo alcune cure dentistiche semplici (estrazione, otturazione, cura canalare, ablazione tartaro e simili). È necessario pagare un piccolo (sempre meno piccolo) ticket.

Non sono previste invece prestazioni di tipo protesico che si pagano similmente ai prezzi "privati". Solo alcune cure complesse, negli ospedali, vengono erogate gratuitamente a particolari categorie di pazienti.

## prevenire è meglio che curare!

In caso di bisogno, se devi risparmiare, scegli **soluzioni temporanee** ma pretendi serietà e professionalità.

Si può, per esempio, rinunciare all'implantologia, se ritenuta eccessivamente costosa,

scegliendo una soluzione temporanea come lo scheletrato, e cioè una protesi mobile. Poi appena le risorse economiche lo permetteranno si adotteranno soluzioni più sofisticate.

## Low Cost

L'avvento del nel "mercato" dell'odontoiatria italiana ha generato paure e sospetti che io ritengo in gran parte ingiustificati: il sospetto che si tratti di attività deontologicamente discutibile e la paura che possa avere conseguenze negative per i nostri bilanci.

Per questo ho deciso di scrivere qualche riga sull'argomento, dopo averne discusso in molte con amici e colleghi, di persona e sul web.

A titolo di premessa diciamo subito che non si tratta di legittimare o delegittimare nulla: l'esercizio dell'attività odontoiatrica in forma societaria e attraverso forme aggressive di concorrenza basate sul prezzo è perfettamente lecito senza alcuna ombra di dubbio, che ci piaccia oppure no. È un argomento che non può neppure essere affrontato se si è dotati di un minimo di onestà intellettuale. Si tratta piuttosto di rispondere ad altri tipi di domande:

- **È eticamente accettabile per un dentista praticare l'odontoiatria low cost?**
- **È economicamente sostenibile un'attività odontoiatrica low cost?**
- **È pericolosa o dannosa per un dentista "normale" la concorrenza della odontoiatria low cost?**

Alla **prima domanda** è difficile rispondere in modo assoluto, perché i valori individuali di ciascuno di noi sono molto eterogenei e variamente combinati tra loro in termini di priorità e di peso specifico. Posso solo affermare che l'esecuzione di prestazioni sanitarie a pazienti bisognosi di cure ha secondo me una cifra etica superiore se, a parità di qualità della prestazione, ha un costo più basso per chi lo sostiene. Se inquadrriamo la prestazione odontoiatrica nell'ambito di tutte le prestazioni mediche è facile concordare sul fatto che **il valore etico di una prestazione medica è inversamente proporzionale all'interesse economico** del medico che la effettua, al punto che i "migliori" tra di noi sono quelli che prestano la propria opera gratuitamente nei confronti dei soggetti bisognosi.

Occorre poi fare un'osservazione imparziale: se è vero che non tutti quelli che fanno low cost hanno una qualità troppo bassa è altrettanto vero che **non tutti quelli che non fanno il low cost hanno una qualità sufficientemente alta**. Detto che dal punto di vista strategico entrambe le strade sono fallimentari, la questione etica, come si vede, potrebbe essere allargata a tal punto da ricomprendere anche coloro che la pongono sul tavolo della discussione. Tralasciando questi ultimi, che non sono oggetto di discussione (anche se dovrebbero riflettere molto su se stessi e sul proprio gruppo di appartenenza), possiamo ammettere che se il low cost è associato ad una qualità minima accettabile (non parliamo di eccellenza, ma di una qualità "onesta") della prestazione, allora eticamente non solo è accettabile, ma addirittura "migliore" della nostra pratica corrente, per i motivi appena detti.

Questa conclusione ci porta dritti alla **seconda domanda**: se sia o meno **economicamente sostenibile** una attività odontoiatrica low cost, o meglio, una attività low cost con qualità alta, o almeno sufficiente. Nella quasi totalità dei casi l'odontoiatria low cost nasce da progetti imprenditoriali pianificati da manager per conto di portatori di capitali che investono nel nostro mercato con lo scopo dichiarato (e legittimo) di ricavare dei profitti. Il fatto che investano nell'odontoiatria privata è assolutamente incidentale, casuale. Avrebbero potuto fare lo stesso investimento nelle coltivazioni dei cereali, ma se hanno scelto questo mercato possono avere fatto solo due tipi di calcolo (escludendo implicitamente l'ipotesi umanitaria): il primo è che i margini di utile sulle prestazioni odontoiatriche sono sufficientemente ampi da permettere una loro contrazione, abbassando semplicemente la tariffa (**low cost etico con leva sulla marginalità**). In questo modo favoriscono l'affluenza di pazienti compensando i minori singoli profitti con l'aumento del numero delle prestazioni e la saturazione delle agende. Il secondo calcolo è che,

indipendentemente dalla marginalità di utile iniziale, questo rimanga inalterato mentre si comprimono le tariffe, facendo leva sull'abbattimento dei costi. Se questi costi vengono ridotti grazie ad una gestione più virtuosa delle spese (tipica della managerialità imprenditoriale) allora siamo di fronte ad un **low cost etico con leva sui costi**. Se invece i costi vengono ridotti a discapito della qualità professionale, strumentale, organizzativa o dei materiali, allora siamo realmente di fronte al censurabile fenomeno del **low cost NON etico con leva sulla qualità**. Il **low cost è dunque certamente economicamente sostenibile** ed è proprio la modalità con la quale si realizza che definisce anche il giudizio etico proposto nella prima domanda.

Non rimane quindi che rispondere alla terza domanda

Ho cercato di dare risposta a due domande fondanti per indagare il tema del **Low Cost nel mercato dell'odontoiatria italiana**. È rimasta in sospeso questa terza domanda: **è pericolosa o dannosa per un dentista "normale" la concorrenza della odontoiatria low cost?**

Tale questione rappresenta spesso anche la motivazione che ci porta più o meno inconsapevolmente a porci le prime due: come se un giudizio etico e/o economico negativo sul low cost ci fosse di conforto per la paura che proviamo a confrontarci con questo tipo di realtà. **Dobbiamo avere paura del low cost?** Tra i dentisti "normali" esiste una folla estremamente eterogenea di professionisti ciascuno con le proprie tendenze e strategie, per quanto a volte non esplicitamente dichiarate. Volendo semplificare al massimo, per amore di ragionamento, potremmo dire che anche i professionisti "normali" si dividono in due categorie: quelli che hanno fatto leva sul prezzo e quelli che invece fanno leva sulla qualità per incrementare il proprio business (non consideriamo quelli che non hanno nessuna strategia perché probabilmente non si pongono neanche il problema della concorrenza). Le due posizioni sono alternative una all'altra: è impossibile coltivare contemporaneamente due linee di tendenza tra loro opposte, a meno che non si disponga di una struttura così ampia ed articolata da permettersi due linee "di produzione" (se mi passate il termine) diverse. Ma anche in questo caso è come se parlassimo di due soggetti diversi, con logiche di programmazione e di controllo diverse, piani di lavoro diversi e risorse umane e materiali distinte.

Ebbene, la **risposta a questa domanda è semplice**. La **leva prezzo** presuppone una strategia di marketing orientata verso una specifica tipologia di clientela che sommariamente potrebbe essere descritta come segue: altamente infedele (perché insegue il prezzo più basso, indipendentemente da chi lo offre), scarsamente orientata alla qualità, non interessata ai servizi accessori dello studio (confort, prestigio, assistenza, facilities varie), molto interessata ad elementi superflui (la vicinanza, l'adesione dello studio alla moda corrente, la velocità di esecuzione), estrazione socio-culturale medio bassa. Cambiando prospettiva possiamo dire che questo tipo di pazienti trova la propria collocazione ideale in uno studio low cost.

La **leva qualità** invece presuppone una strategia di marketing orientata verso una tipologia di clientela completamente opposta: estrazione socio-culturale medio alta, fidelizzazione su criteri di qualità erogata con la prestazione e con i servizi di contesto dello studio, sensibile alla massima personalizzazione possibile degli output. Anche in questo caso, invertendo la prospettiva, questo tipo di pazienti trova la propria collocazione ideale in uno studio orientato alla qualità.

**Gli studi dentistici del primo tipo hanno molto da temere dalla concorrenza dei low cost**, perché competono per le risorse (poche risorse) di un determinato segmento del mercato di pazienti, che oltre ad essere tendenzialmente privi di grandi mezzi economici, sono altamente infedeli e non esiteranno a rivolgersi alla concorrenza non appena offrirà la stessa prestazione ad un euro in meno. La spirale al ribasso che si innesca in questi casi penalizzerà infatti molto prima gli studi piccoli di quelli che fanno capo ai capitali d'impresa, se non altro per la maggiore difficoltà a comprimere i costi di esercizio e conservare quindi i margini di utile, senza scadere molto prima a livelli di qualità inaccettabili anche sul piano etico.

**Gli studi dentistici del secondo tipo** giocano invece la propria partita su un altro campo, con un numero molto più ridotto di competitori. Nonostante, in questo caso, i pazienti siano

numericamente inferiori, hanno tuttavia maggiori mezzi economici e, soprattutto maggiore orientamento alla spesa, perché più sensibili ai problemi di salute orale. Questi studi **non hanno molto da temere dalla concorrenza low cost**, a condizione che non decidano, per paura o incertezza, di modificare la propria politica di prezzo, facendosi trascinare su un terreno di gioco che non è il proprio ed è economicamente incompatibile con l'alta qualità erogata.

**Il vero pericolo, per tutti gli studi**, è rappresentato dai low cost che dissimulano la propria natura sul versante della qualità facendo credere al paziente che le proprie prestazioni siano di alta qualità e prezzo basso, sfruttando la differenza che corre tra qualità erogata e qualità percepita. Il **processo di falsificazione della qualità** è una strategia adottata da alcuni low cost per aggredire gli studi del secondo tipo sul loro terreno, cercando di appropriarsi di quel segmento di pazienti che non apparterebbe loro naturalmente. In attesa di una presa di posizione comune tra tutti noi contro questo fenomeno ci consoli il fatto che, sul lungo periodo, la scarsa qualità delle prestazioni dà quasi sempre notizia di sé al paziente, anche senza che noi ci scomodiamo troppo. In questo caso **si tratta solo ... aspettare che passi ...**

### **...prevenire è meglio che curare!**

In caso di bisogno, se devi risparmiare, scegli **soluzioni temporanee** ma pretendi serietà e professionalità.

Si può, per esempio, rinunciare all'implantologia, se ritenuta eccessivamente costosa, scegliendo una soluzione temporanea come lo scheletrato, e cioè una protesi mobile. Poi appena le risorse economiche lo permetteranno si adotteranno soluzioni più sofisticate...