

MEDIA MIX

Spedite 30.000 copie

Rivista di Gestione Odontoiatrica

Il successo dello
Studio Odontoiatrico?
La segretaria
competente!

Il laser
nella pratica
odontostomatologica

Corso per la gestione della Segreteria - Pag.17

- Il CD Pocket della Segretaria - Pag. 11
- Organizzare lo spazio della segretaria - Pag. 12
- La gestione dell'Agenda di studio - Pag. 6
- Il ruolo organizzativo della segretaria... - Pag. 23

Club^{del}
MANAGEMENT
Divisione Odontoiatrica

American Dental
Technologies



Pulse Master 600 IQ

...nuova tecnologia laser
con frequenza a 200 Hz
programmabile



American Dental Technologies presenta l'innovativa tecnologia Nd:Yag a 200 Hz, risultato di oltre 10 anni di esperienza clinica nel settore dentale. Pulse Master 600 IQ, progettato per l'utilizzo in un'ampia gamma di trattamenti intraorali, garantisce al medico un controllo della potenza erogata attraverso la selezione rapida di 6 programmi personalizzabili per un utilizzo ottimale in ogni procedura. Le fibre ottiche flessibili da 200, 320 e 400 micron, la libera regolazione delle frequenze da 10 a 200 Hz e la durata dell'impulso di soli 100 microsecondi, garantiscono all'operatore uno strumento di elevata precisione ed affidabilità. I trattamenti sono indolori e senza sanguinamento.



Principali applicazioni:

- Parodontologia
- Endodonzia
- Chirurgia
- Conservativa
- Desensibilizzazione
- Sbiancamento

DL MEDICA SPA

via Calvi 2 20129 milano italia
tel 02 762751 fax 02 76275300
e-mail dlmedica@dlmedica.it

DESIDERO INFORMAZIONI SU *PulseMaster 600 IQ*

nome

cognome

indirizzo

tel/fax

e-mail

INNOVAZIONI PER L'ODONTOIATRIA

CONTROSENSI DELLA FORMAZIONE MANAGERIALE... E TUTTOLOGI

di Antonio Pelliccia

Economista, Manager, Docente di Management Sanitario



Leggendo questo articolo qualcuno potrebbe affermare che sono "di parte". Chiarisco subito che ha ragione. Difendendo gli interessi della mia categoria (sono un economista) spero di fornire chiarezza verso un argomento molto attuale, dopo di ciò lascio ad ognuno, avendo letto l'editoriale, di "farsi un'opinione".

Premessa... Sarà il senso di onnipotenza che spinge alcuni esseri umani a considerarsi esperti di tutto, oppure l'insicurezza che li spinge a cercare consensi, oppure l'eccessiva autostima che esercita un potere di affermazione del proprio egocentrismo, ... altre sono le molteplici motivazioni psicopersonali sulle quali è difficile indagare..., ma una cosa è certa: l'Odontoiatria, nella formazione manageriale, sta rischiando di generare semplicismi e demagogie. Proprio coloro che agli inizi delle mie conferenze sul management si dichiaravano addirittura contrari alla necessità di fornire agli odontoiatri una formazione "manageriale", oggi si dicono "conferenzieri manager esperti". Ma cosa li ha spinti a cambiare opinione? Il fatto che il Ministero della Salute consideri la formazione manageriale per i medici come un punto fermo dell'ECM (avevo ragione dieci anni fa...)? Il fatto che gli odontoiatri siano sempre più interessati a tali materie. Perché? Perché qualcuno sostiene che "sia un odontoiatra (che certo non proviene da studi economici o di indirizzo gestionale aziendalista) a dover insegnare a diventare manager all'odontoiatra!". Principio autarchico (che nella storia ha fallito e prodotto entropie economiche distruttive). Qualcuno ha paura di confrontarsi con professionalità diverse e competenti che non provengono dall'area odontoiatrica (manager, avvocati, architetti, ingegneri, psicologi, docenti delle Università di Economia,...) che possono contribuire alla crescita dell'economia del settore odontoiatrico. La debolezza che genera conflitti! In ogni altra libera professione si cerca di attingere alle professionalità esterne (outsourcing) per migliorare costantemente la qualità.

Per chiarire il problema cerco di porvi alcune domande provocatorie:

- Fareste riparare l'impianto di raffreddamento della vostra automobile da un idraulico?

- Fareste potare le piante del vostro giardino da un parrucchiere?

O peggio ancora:

- Affidereste ad un collega la ristrutturazione architettonica del vostro studio, o forse è meglio un architetto esperto di studi odontoiatrici con cui confrontarsi?

- Giustificareste l'intervento chirurgico di colicistomia in laparoscopia fatto da un oculista o vi fareste operare da un chirurgo gastroenterologo?

Ed infine:

- Cosa ne pensate di un paziente che curava le gengive sanguinanti con gli esoterici consigli della fantomatica "signora del terzo piano" che prescrive impacchi con il sale e sciacqui al limone?

Non sorridete, purtroppo questi esempi paradossali non sono lontani dalla realtà quotidiana.

Se mancando la cultura nel cliente che necessita di un servizio, questi rischia di scegliere la fonte inadatta a cui chiedere i supporti necessari.

Non banalizziamo il concetto di Manager, le conoscenze e le esperienze che non si improvvisano, i successi e gli insuccessi che insegnano a migliorarsi e mettersi in discussione. Non basta una sigla o un'idea per definirsi Manager, occorre vedere da chi sono composte queste squadre e considerare le esperienze specifiche. I tuttoologi sono "Dr. Azzecagarbugli" di manzoniana memoria!

Gli odontoiatri, per sviluppare quella fondamentale capacità di essere medico ed imprenditore, nel rispetto della deontologia e delle norme sulla professione sanitaria, devono affidarsi alle professionalità competenti. Che l'odontoiatra sia anche un imprenditore, ormai lo sanno tutti, perfino la Corte Suprema di Cassazione lo ha sancito. L'odontoiatra è anche un medico, un uomo che tratta con la salute dei pazienti, con la fiducia incondizionata di chi gli affida il bene più prezioso. L'odontoiatra deve gestire il proprio Team con capacità e competenza, deve saper prendere le giuste decisioni economiche, deve saper pianificare il reddito e gli investimenti, deve conoscere i propri rischi (professionali e di impresa) e deve essere capace di esaltare il proprio valore aggiunto per farsi preferire dal mercato (competitive advantage e customer satisfaction).

Quale imprenditore (e voi odontoiatri lo siete) affiderebbe la propria formazione, per raggiungere tutto ciò, a chi di professione fa il collega, forse il concorrente, e comunque l'odontoiatra?

Provo a porvi la domanda in altro modo:

Credete che un odontoiatra possa rappresentare il vostro massimo punto di arrivo nella formazione manageriale?

L'insegnamento delle discipline manageriali non può essere affidato a chiunque, se non rischiando di cadere nelle domande paradossali, che prima ho posto provocatoriamente, o nel semplicismo.

L'insegnamento del management (della gestione extraclinica dell'attività) prevede discipline che devono essere affidate a specialisti esperti che però devono conoscere benissimo il vostro settore! Occorre Know How (la capacità di sapere come fare, la capacità di trovare soluzioni e "problem solving" che si acquisisce con un mix di nozioni ed esperienza, frutto di anni di attività professionale e di studi aziendalistici) e questo non si costruisce senza avere un background adeguato (studi e storia professionale).

In questo numero



Pag RUBRICA • TITOLO • Autore

- 5 **ASSOCIAZIONI** • Considerazioni obbligatorie sull'ECM • di Sergio Nucci
- 6-7 **ORGANIZZAZIONE** • La gestione dell'agenda di studio: le difficoltà di organizzazione • di Antonio Pelliccia
- 10 **RICERCA DI MERCATO** • DSS: Un successo commerciale costruito a tavolino e... sul campo operatorio • di Luigi Zucca
- 11 **RECENSIONE EDITORIALE** • CD Pocket della Segretaria vol. 1
- 12 **ERGONOMIA** • Organizzare lo spazio della segreteria • di Antonio Pelliccia
- 13 **FORMAZIONE** • AdEM: Un'opportunità per la formazione permanente in odontoiatria
- 15 **INFORMATICA GESTIONALE** • Informatizzare la segreteria oggi • di Bruno Raia
- 16 **IDEE DI MARKETING** • Problem Solving • di Maria Anna Mazzuca
- 17 **RISORSE UMANE** • Non tutte le segretarie sono uguali • di Antonio Pelliccia
- 20 **RICERCA DEL PERSONALE** • Come selezionare la segretaria • di Antonio Pelliccia
- 21 **ASSUNZIONI** • Camici bianchi, pagamenti in nero? • di Marcello Iannuzziello e Monica Vezzani
- 23 **RISORSE UMANE** • Il ruolo organizzativo della segreteria in uno studio odontoiatrico monoprofessionale • di Alberto Frau
- 24-25 **LASER** • Il laser nella pratica odontostomatologica • di Roberto Grassi
- 26 **DIRITTO E GIURISPRUDENZA** • Segretaria e consenso informato • di Ruggero Paris
- 27 **TENDENZA** • Odontoiatria Naturestetica • di Raimondo Pische
- 29 **ASSOCIAZIONI** • Primavera 2002: Quali sono oggi le certezze circa l'utilizzo del laser in odontoiatria? • di G. Franco Franchi
- 30 **STRATEGIE** • Un sorriso indispensabile • di Lia Pappagallo

> I risultati clinici* di oltre dieci anni di studi su CEREC mi hanno incuriosito, poi ho fatto qualche conto. E alla fine ho deciso: CEREC 3. <

Siegfried Schaut, 48 anni, odontoiatra tedesco

CEREC 3 è Inlay, Onlay, Veneer, Crown



CEREC 3 offre qualità, velocità e precisione. I restauri che si possono realizzare con CEREC 3 partono dagli inlay occlusali sino a corone singole integralmente in ceramica. CEREC 3 non è costoso, poiché il rapporto costo-beneficio è particolarmente favorevole, per il paziente e per il dentista. Grazie alla flessibilità dei software, si ottiene una perfetta modellazione occlusale. Numerosi studi pubblicati dimostrano come i restauri CEREC raggiungano una percentuale di successo pari al 97% a 12 anni. Dall'impronta ottica, alla progettazione, al restauro finito, senza metalli, estetico e durevole. Tutto ciò oggi ha un nome: Sirona CEREC 3! Sirona, scegliere il futuro.

* B. Reiss, W. Walther; Klinische Langzeitergebnisse ...; IJCD 2000; 3: 9-23

S.T.D. Sistemi e Tecnologie Dentali S.p.A.

CEREC Team sede Milano:
Milanofiori – str. 1 Pal. F11 – 20090 Assago MI
Tel. 02.57514969 · Fax 02.57791238
gennaro.rocco@iol.it

sede Verona:
Via Fleming, 19 – 37135 Verona
Tel. 045.8204012 · Fax 045.8203654
std@sis.it
www.cerec-club.com/www.cerec3.de/
www.stdspa.com

Riuniti
Strumenti
Sistemi per igiene
Radiografici
CEREC

The Dental Company

sirona.

Considerazioni obbligatorie sull'ECM

di Sergio Nucci

Medico Chirurgo, Odontoiatra
Presidente COI-AIOG



L'entrata a regime dell'ECM, salutata con soddisfazione dal Ministro della Sanità Sirchia, desta negli operatori del settore ancora non poche perplessità.

Era del resto comprensibile che una legge di nuova emanazione, così rivoluzionaria per tutto il mondo della medicina, richiedesse un periodo di rodaggio, ma, nonostante la lunga fase sperimentale, alcune problematiche non sono state del tutto chiarite.

Sono due, a mio avviso, gli aspetti che meriterebbero maggior approfondimento.

Il primo è relativo al controllo delle iniziative, il secondo, più tecnico, riguarda la valutazione qualitativa del personale docente.

In merito al controllo, dovrebbe essere chiarita, per esempio, la posizione degli ordini professionali: qualcuno ha avanzato l'ipotesi che proprio agli ordini professionali, strutture periferiche presenti sul territorio, sia affidato il compito di controllare la regolarità dello svolgimento dei corsi (durata, presen-

ze, formalità burocratiche). Appare quanto meno strano, però, che in alcune regioni italiane siano gli ordini ad avviare le attività di formazione.

Iniziativa sicuramente meritoria, ma è lecito domandarsi: chi controlla i controllori?

Sulla questione, invece, della valutazione dei formatori, è evidente che, mentre su alcune tematiche specialistiche (come l'endodontia, la conservativa etc.) l'appartenenza al mondo universitario, la produzione scientifica, la specializzazione in prestigiose università straniere siano parametri oggettivamente accettabili, per materie di più recente definizione le competenze sono invece difficilmente individuabili o, peggio, discrezionali.

Prediamo il caso del "management".

Quali sono i parametri per giudicare la qualità di un formatore?

Sicuramente il prestigio del relatore, la produzione scientifica, l'attività svolta negli anni

e, non ultimo, l'appartenenza a circuiti specifici e qualificati, nei quali la materia è trattata con competenza e professionalità, e l'efficacia delle iniziative premiate dal successo di pubblico.

Parametri anche questi opinabili?

Non credo.

Un esempio su tutti: in questi anni ADeM, la società che si occupa di management in seno a COI-AIOG, ha ottenuto un'affermazione oltre le aspettative.

Merito dei relatori, della formula, ma soprattutto del messaggio chiaro e diretto rivolto agli operatori del settore, che ne hanno sancito il successo.

Da esperienze come queste si può trarre il monito di salvaguardare sempre la qualità del prodotto, anche in campi non squisitamente accademici.

Soprattutto per non imbatterci in persone senza scrupoli, che applicano le regole del mercato solo per il proprio profitto.

 UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI ROMA
TOR VERGATA

II Edizione

Corso di Gestione Manageriale per la

Libera Professione

Medica

Il Dipartimento di Studi sull'Impresa dell'Università di Roma "Tor Vergata" ha attivato, presso la facoltà di Economia, il corso di Gestione Manageriale per la Professione Odontoiatrica.

27 - 28 settembre
11 - 12 ottobre

Rilasciato Attestato di Partecipazione dell'Università

Evento in corso di accreditamento ECM

Per informazioni **ARIANTO s.r.l.**
Fax 06 233221037 - E-mail info@arianto.it

Il Sole **24 ORE**

Sanità

26 mar. - 1 aprile 2002

Odontoiatri, studi da manager

Odontoiatri a scuola di management.

Succede al dipartimento di studi sull'impresa della facoltà di Economia dell'Università di Roma Tor Vergata, diretto da Entrico Cavalieri.

Che ha attivato il "Corso di gestione manageriale per la formazione odontoiatrica", concepito per preparare al meglio i liberi professionisti che puntano a operare nel mondo dell'odontoiatria.

Il corso, articolato in moduli di due giornate (venerdì e sabato), è cominciato il 15 marzo e terminerà il 27 aprile. Relatori, Antonio Pelliccia e Alberto Frau.

Per informazioni:

FAX 06 233221037

La gestione dell'agenda di studio:

Le difficoltà di organizzazione

di **Antonio Pelliccia**

Economista, Manager, Docente di Management Sanitario

SOLUZIONI DI BASE

In questo articolo parlerò dell'agenda che tanto preoccupa le segretarie e gli odontoiatri, negli studi odontoiatrici, per il carattere di estrema variabilità che rappresenta la sua compilazione.

Sull'agenda di studio vengono normalmente segnate una serie di informazioni necessarie alla segretaria per organizzare la vita dello studio.

Spesso infatti dalla qualità di una buona programmazione viene determinata una qualità della prestazione offerta ai pazienti, una qualità della vita in studio, una qualità economica. Vediamo insieme quali sono le notizie che giornalmente possono essere presenti sull'agenda di una segretaria di uno studio odontoiatrico (vedi figura 1).

Vediamo di analizzare alcune importantissime premesse generali:

Non possiamo inserire tutte le azioni di una segreteria su un'unica agenda.

Occorrono due agende, una per la segreteria contenente la gestione generale e quella specifica.

Un'altra solo per la parte produttiva, limitata ai soli appuntamenti (vedi figura 1).

Non è determinante l'agenda informatizzata, anche se quest'ultima risolve ottimamente il problema della ricerca delle informazioni già trattate e dell'archiviazione delle note giornaliere, dall'altro lato non è sempre facile utilizzarla contemporaneamente al programma di gestione, mentre si è al telefono o portarla in giro per lo studio se non si possiede una rete informatica.

L'agenda informatica rappresenta il futuro, abbinata alle cuffie telefoniche con il microfono e alla rete digitale in studio, ma per molti oggi è ancora fanta-odontoiatria.

L'agenda della parte produttiva dovrà contenere le seguenti informazioni fondamentali (vedi figura 1)

Questo protocollo serve anche per permettere ad ogni operatore di comprendere il significato della gestione anche se la segretaria dovesse assentarsi per cause improvvise.

Occorre sempre monitorare i tempi per avere una reale e razionale dimensione della durata degli appuntamenti. Non c'è nulla di peggio che congestionare un'agenda produttiva senza calcolare i tempi di pulizia e di preparazione dei riuniti, senza calcolare che ogni prestazione produce un rischio tempo per l'operatore che deve essere previsto, per non andare in ritardo "fisiologico" dopo due ore dall'inizio della giornata lavorativa!

Meglio appuntamenti un po' più lunghi che ritardi continui, managerialmente parlando, per evitare stress agli operatori, a se stessi, ai pazienti e all'immagine dello studio. Se le giornate sembrano troppo corte per gestire tutti i pazienti, allora occorre pianificare meglio la tipologia di interventi.

Ogni sistema di organizzazione complesso (cioè dove più risorse umane interagiscono, come lo studio odontoiatrico) necessita della partecipazione da parte di tutti per poter funzionare. Pertanto anche gli odontoiatri dovranno contribuire alla gestione ottimale dell'agenda, nel loro naturale interesse... e redigere sempre, dove è possibile, un piano terapeutico e non comunicare volta per volta alla segretaria cosa andrà fatto al paziente.

Infatti la segretaria, se potesse già per tempo, sapere come si svilupperà il percorso clinico del paziente, la durata degli appuntamenti, le varie fasi di intervento, potrebbe programmare meglio gli "incastri" che in ogni agenda si devono gestire quotidianamente. Certo è vero

che non sempre questo compito (noioso) è possibile per gli odontoiatri, ma si dovrebbe compiere ogni sforzo per perseguire questo importante risultato. Dal piano terapeutico dipende perfino la gestione contabile, i costi, i profitti, le scadenze da pianificare con i pazienti, che se non informati per tempo, potrebbero essere in difficoltà nel corrispondere i pagamenti.

Formare il personale di segreteria considerando che nell'area medica, la miglior segretaria è colei che conosce anche la parte clinica!

Controllare periodicamente la dotazione del materiale specifico per gli interventi e per le prestazioni, perché la corsa al fornitore non porta che perdite di tempo per la segretaria.

Affidare compiti "in linea"

Parte produttiva	Fissare appuntamenti	X
	Spostare appuntamenti	X
Parte generale	Ricordarsi dei pagamenti dei pazienti	X
	Pagamenti da effettuare in uscita	X
	Comunicazione con il tecnico	X
	Comunicazione con le banche	X
	Comunicazione con il commercialista	X
	Comunicazione con i consulenti dello studio	X
	Comunicazione con i fornitori per acquisti	X
	Scadenze varie (telefono, ...)	X
	Memo del dottore (cose che l'odontoiatra vuole che gli vengano ricordate)	X
	Telefonate ricevute a cui dare risposta di vario tipo provenienti dai pazienti	X
Note personali	X	
Parte specifica	Fotografie da sviluppare	X
	Preventivi da discutere o discussi	X
	Lettere da scrivere	X
	Richiami da effettuare	X
	Controlli da fissare con i pazienti	X
	Corsi da prenotare	X
	Informazioni sui prezzi	X
	Fatture da fare	X
	Scadenze fiscali o amministrative	X
	Ricorrenze da ricordare	X
	Associazioni, Ordine dei Medici, ...	X

Figura 1



Raccogliere le e-mail dei pazienti ed i numeri dei cellulari per inviare (magari in un unico collegamento internet) un messaggio a tutti i pazienti del giorno successivo che dovranno recarsi dal dentista.

biamo riferirci ad una differente agenda, magari con pagine grandi e dove la segretaria avrà diviso longitudinalmente con pennarelli colorati o con semplici righe, le colonne relative alle telefonate fatte, da fare, alle scadenze e alle notizie. In pratica si devono riportare, classificate, le voci del primo schema di questo articolo (figura 1).



In questa agenda, più di management generale che di tipo odontoiatrico, anche l'odontoiatra potrà integrare in una colonna a lui dedicata per eventuali comunicazioni che la segretaria vorrà fargli, visto che molto spesso non c'è il tempo per dirsi le cose a voce e che altrettanto spesso si dimentica di farlo alla fine della giornata.

all'assistente che riferisca continuamente alla segretaria le evoluzioni del piano terapeutico. È questa una sorta di "diario clinico della segretaria".

Non occorre spedire messaggi personalizzati, ci vorrebbe troppo tempo, è sufficiente ricordare che domani è "il giorno del dentista". Nella parte generale e specifica invece dob-

Prima di andare via e di chiudere lo studio, sarà d'obbligo per il titolare dello studio, leggere e prendere nota di questa importantissima colonna.



CONTINUING MANAGEMENT EDUCATION

Al C.M.E. può partecipare anche il personale di studio (assistenti, segretarie ed igieniste)

Relatore: dr. Antonio Pelliccia

Consulente di direzione per le strategie di impresa e per la gestione strategica delle risorse umane.

Corsi privati riservati a numero chiuso. Materiale didattico, dispense ed attestato di partecipazione inclusi.

CORSO DI COMUNICAZIONE PER IL TEAM

Dalla comunicazione dialogica alla cartella clinica visiva...

Come motivare i pazienti e migliorare l'organizzazione interna nella gestione dello studio.

Milano 08/06/02 • Costo: 207 Euro*

CORSO DI MANAGEMENT IN ECONOMIA

Il classico della gestione dall'ABC dell'organizzazione alla metodologia per l'ottimizzazione dei costi e dei profitti.

Come migliorare la gestione delle risorse economiche.

• Milano 01/06/02 • Roma 22/11/02 • Costo: 155 Euro*

CORSO DI SEGRETERIA

Dal primo contatto al telefono alle modalità di pagamento dei preventivi ed ai richiami; le soluzioni per creare il team più efficace ed efficiente per gestire le aree di crisi della segreteria.

• Milano 31/05/02 • Milano 29/06/02 • Roma 21/09/02 • Milano 19/10/02 • Costo: 155 Euro*

50 IDEE PRATICHE DI MARKETING

Corso teorico pratico di marketing odontoiatrico

50 idee per le strategie di successo professionale nell'ambito della qualità percepita dai pazienti nel rispetto del codice deontologico e delle norme sulla pubblicità sanitaria. Dalla carta a internet.

• Roma 25/05/02 • Milano 18/10/02 • Roma 23/11/02 • Costo: 155 Euro*

CORSO PER ODONTOIATRI CONSULENTI E STUDI ASSOCIATI

La migliore gestione delle risorse umane ed economiche in una organizzazione più complessa

Non sempre conviene essere titolari di uno studio...

La percentuale nella collaborazione professionale e i costi dei consulenti.

• Roma 24/05/02 • Costo: 155 Euro*

Tutti i corsi si svolgono di venerdì e sabato, alcune date sono abbinabili tra loro per permettere una formazione continuativa e completa in un unico fine settimana

* I PREZZI SI INTENDONO AL NETTO DELLA RITENUTA DI ACCONTO

L'iscrizione può avvenire: • inviando un fax al numero +39.02.95.44.11.74 • compilando l'apposito modulo on line sul sito www.apmanagement.com • inviando una e-mail all'indirizzo corsi@apmanagement.com • telefonando al numero +39.02.48.00.00.53.

L'iscrizione sarà confermata dal versamento della quota di partecipazione tramite bonifico bancario intestato a: **APMANAGEMENT** - via G. Grizziotti, 3 - 20145 Milano Credito Italiano AG. 18 Milano - c/c 11315 - CAB 01618 - ABI 02008 - specificando la causale del bonifico ed inviandone copia via fax con i Vostri dati fiscali.

Drilling Security System **DSS**



*Sistema brevettato per forature
di sicurezza in implantologia orale.*



Sono aperte le iscrizioni al corso di:

**Metodologia Innovativa per la sicurezza nella Foratura Implantologica.
Il posizionamento implantologico protesicamente guidato.**

Date dei Corsi:

Sabato 25.05.02 - MILANO

dalle ore 9.30 alle ore 13.00
c/o AP MANAGEMENT, via G. Griziotti 3
21045 Milano

Giovedì 30.05.02 - GENOVA

dalle ore 18.30 alle ore 22.00
c/o STAR HOTEL, Corte Lambruschini
16129 Genova

Venerdì 31.05.02 - BOLOGNA

dalle ore 18.30 alle ore 22.00
c/o VALLE Srl, via Jacopo di Paolo 47
40100 Bologna

Sabato 01.06.02 - COMO

dalle ore 09.30 alle ore 13.00
c/o BOCCA Srl, via Tentorio 8, 22100 Como

Venerdì 07.06.02 - TREVISO

dalle 18.30 alle 22.00
c/o OXYDENTAL, via Tintoretto 12
31056 Roncade di Treviso

Per richiedere il programma completo del corso o informazioni e iscrizioni:



IMPLANTOLOGY INSTRUMENTS

c/o Sig.ra Turri Barbara - Via Dante 13 - 21022 Azzate (VA)
Tel e Fax: 0332 45 48 57 - Cell.: 348 3595590
e-mail: turbaby@virgilio.it

Sempre all'altezza della situazione!

Drilling Security System il sistema brevettato per forature di sicurezza in implantologia orale

Consente la preparazione extra orale della profondità di foratura.

È munito di un originale dispositivo di stop a campana a posizionamento regolabile in altezza.

Facilita la foratura ossea permettendo l'arresto della fresa all'esatta profondità prestabilita.

Permette la retrazione della fresa quando la profondità di foratura è stata raggiunta.

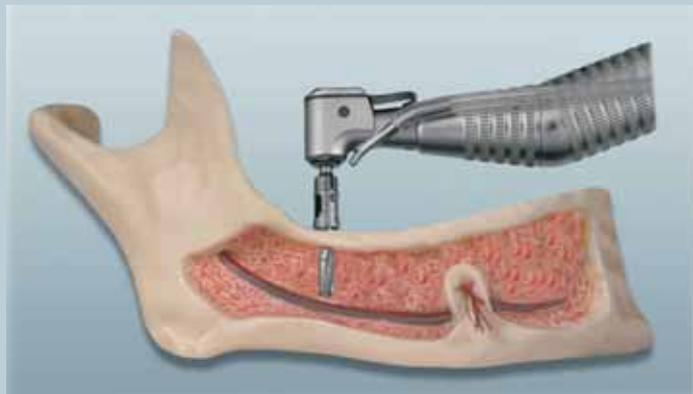
Evita di ricorrere a difficili controlli visivi delle tacche di profondità.

Consente di mantenere sotto costante controllo la profondità di foratura.

Permette di sfruttare con grande sicurezza tutta la profondità ossea a disposizione.

Abbatte i rischi di lesioni alle strutture adiacenti.

Facilita il gesto operatorio rendendolo accessibile, accurato e sicuro.



L' **IMPLANTO-BLOC** è lo strumento di calibrazione extra orale indispensabile per regolare la campana all'altezza desiderata



Le frese sono utilizzabili con vari sistemi implantologici



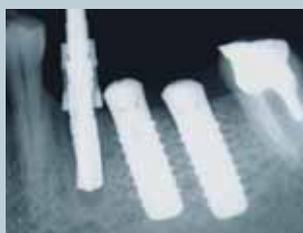
La fresa è pronta per la foratura: la campana è stata regolata all'altezza desiderata riportando la misurazione radiografica sull'IMPLANTO-BLOC.



La fresa entra e si arresta alla profondità predeterminata al primo contatto della campana con la corticale ossea...



... se la spinta sulla fresa continua la campana si arresta sulla corticale provocando l'automatica risalita della fresa.



IMPLANTO-BLOC



By ARSLINE S.A. Swiss

INFOLINE 0332 454857

www.ds-system.com

info@ds-system.com

Drilling Security System DSS

Un successo commerciale costruito a tavolino e... sul campo operatorio

di **Luigi Zucca**
Manager Area Farmaceutica

Il sistema di foratura di sicurezza in implantologia DSS (Drilling Security System) sta ottenendo una favorevole accoglienza dal mercato Italiano. Il prodotto è in distribuzione da pochi mesi e già decine di studi hanno adottato il Sistema inserendolo a pieno titolo nei loro protocolli operativi.

La strategia di lancio adottata da Implantology Instruments si sta dimostrando vincente: da una parte gli Specialisti del settore implantologico hanno potuto conoscere il Si-

stema grazie ad una pressante campagna stampa e redazionale dall'altra hanno avuto modo di conoscere da vicino ogni dettaglio delle ormai famose "frese con stop a campana" visitando lo stand di Implantology Instruments durante gli appuntamenti congressuali di quest'ultimo anno.

Ma il vero lancio DSS lo ha ottenuto attraverso l'organizzazione di una serie di serate dedicate all'argomento della "sicurezza in implantologia orale" durante le quali una

media di 30 Odontoiatri hanno avuto modo di veder illustrato il sistema attraverso l'eccellente materiale didattico e clinico sapientemente illustrato dal dott. Piercarlo Masolini, noto Implantologo di Alessandria e Membro del Comitato Scientifico di Implantology Instruments.

Come abbiamo anticipato, l'Azienda ha preferito sondare attraverso queste iniziative la reazione del mercato, ottenendo positivi feedback e calibrando la presentazione del Sistema, piuttosto che imporre i propri prodotti sul mercato incurante dell'opinione dei propri potenziali Clienti.

E proprio i Clienti hanno decretato il successo di DSS fornendo alcune volte obiezioni che sono state raccolte attraverso la compilazione di questionari distribuiti durante le serate.



Nel quadro che segue vengono riportati i risultati relativi ad un centinaio di questionari compilati alla fine delle serate.

1 Conoscevo già DSS	2 Non Conoscevo DSS	52%
Stampa	8%	
Collegi	33%	
Internet	5%	
Altro	10%	



3 Affermazioni (1 "molto d'accordo" / 7 "molto in disaccordo")

Sostanzialmente d'accordo Neutri In disaccordo

Frese e campane DSS permettono realmente di realizzare forature ossee in estrema sicurezza, eliminando totalmente il controllo sulle tacche di profondità	95%	0%	5%
La preparazione in extraorale con Implantobloc genera ulteriore sicurezza in precisione ed in riproducibilità di regolazione, indipendentemente dalla propria acuità visiva	95%	0%	5%
Il sistema DSS è semplice da utilizzare	88%	5%	12%
L'implantobloc permette di organizzare un intervento in modo più ergonomico	85%	10%	5%
L'uso di frese con campane di stop a regolazione micrometrica non presenta reali vantaggi rispetto all'utilizzo di altri stop a posizionamento fisso	5%	4%	91%
L'investimento nel kit DSS è largamente compensato dalla reale riduzione dei rischi	85%	10%	5%
Il paziente informato sulla sicurezza derivante dall'impiego di DSS è più propenso ad accettare con maggior fiducia la proposta di una terapia chirurgica	75%	16%	9%

Le opinioni espresse sono, come si può dedurre dall'analisi dei dati, estremamente favorevoli e non meraviglia quindi che l' "intenzione di acquisto" che per motivi di riservatezza commerciale non è stata divulgata dall'Azienda abbia raggiunto uno score molto alto.



Sondaggio:

Chi l'ha visto?

Cosa ne pensate?

invia una e-mail a:
ap@apmanagement.com



140 pagine di suggerimenti, soluzioni ed esempi: dalla risposta al telefono, alla presentazione del preventivo...

CD POCKET DELLA SEGRETARIA vol.1



Il "CD Pocket della Segretaria vol. 1", realizzato dall' **Arianto srl**, è già un best seller.

La prima versione ha iniziato ad essere commercializzata nel settembre 2001 su un pratico CD. La seconda serie è già disponibile sul mercato (www.apmanagement.com alla voce "prodotti"). Il pratico CD è stato studiato in modo che possano essere facilmente ricercati gli argomenti. Per chi preferisce invece leggere in modo più tradizionale, su carta stampata, è possibile, dal CD stesso, stampare solo la parte di maggiore interesse o tutto il volume.

L'Arianto srl ringrazia i numerosi odontoiatri che hanno acquistato il prodotto (consideran-

do come conseguenza del successo anche il tentativo di imitazione da parte della concorrenza). Siamo convinti però che il valore di questo prodotto editoriale sia esclusivo, frutto nell'esperienza dell'autore, il Dr. Antonio Pelliccia, che in quasi dieci anni di formazione nel settore della medicina pubblica e privata ed in particolare nell'odontoiatria, ha elaborato un manuale, semplice ed efficace, con suggerimenti e soluzioni pratiche attraverso le quali sia possibile acquisire o migliorare gli obiettivi della "Qualità Percepita" in segreteria.

La segreteria infatti è il fulcro delle attività organizzative dello studio odontoiatrico ed è per

questo che l'autore, economista e manager in sanità, ha redatto con esperienza e con cura dei dettagli, questo primo "Pocket della Segretaria". La formazione della segretaria spesso avviene in modo autodidatta ed empirico, con il rischio di non avere gli strumenti per essere "competente" limitandone la funzione, così da svolgere solo una serie di "compiti", sebbene con profusione di impegno personale che spesso però rappresenta un dispendio notevole di energie che, invece, possono essere orientate positivamente.

Pubblichiamo un estratto dell'indice del primo CD che è alla sua seconda edizione:



- Come selezionare la segretaria • È necessario conoscere le proprie esigenze • Costruire la psicologia del team e la motivazione • Quale annuncio di lavoro pubblicare • Il test attitudinale nella selezione del personale
- Organizzare subito lo spazio della segretaria • La segretaria deve trasferire lo "Spirito d'Azienda" • Compiti e competenze della segretaria
- La segretaria ed il telefono • La storia di alcuni casi - Soluzioni per la segretaria • Le attività della segretaria • La segretaria deve predisporre in modo positivo • La gestione dell'agenda • Il controllo contabile ed amministrativo • La segretaria verso un nuovo paziente dello studio • La presentazione dei preventivi • L'empatia • La gestione dei pazienti scontenti
- Le riunioni in studio • Alcune lettere • L'utilizzo dei questionari per i pazienti • Autodiagnosticare il proprio stress.

ARIANTO EDIZIONI MEDICHE s.r.l.

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.apmanagement.com alla voce PRODOTTI o inviare un fax al numero 06 233221037 o spedire una e-mail a info@arianto.it

Chiediamo all'autore quali sono stati i principi che hanno stimolato la redazione di questo primo volume decretandone il successo editoriale:

"Ho voluto sempre avere di fronte il paziente, quasi come un co-autore del mio testo, perché credo fermamente che la funzione di segreteria per essere svolta al meglio debba saper interpretare le esigenze di quest'ultimo, definendole e differenziandole, secondo le reali aspettative e motivazioni, sempre in funzione dell'organizzazione dello studio medico."

"Alla base della gestione del rapporto dialogico verso il "pubblico", i "pazienti", esiste la capacità di comunicare, di saper gestire le informazioni, di organizzare le relazioni. In quest'ambito non dobbiamo dimenticare mai che tutto ciò che avviene verso i pazienti è frutto di quanto sia ben strutturata l'organizzazione interna dello studio o della struttura sanitaria ed è per questo che, riferendomi alle relazioni interpersonali, non ho voluto solo dare peso a quella esterna (verso i pazienti), ma anche a quella interna (verso il proprio team), tenendo conto delle diverse personalità degli interlocutori attivi nella dinamica di organizzazione di una segreteria."

"Non dobbiamo dimenticarci che la professione medica oggi è notevolmente cambiata, con l'avvento delle nuove tecnologie, dell'informatica, dell'Internet, della multimedialità, della crescita consapevolezza dei pazienti, della cultura trasferita dai mass-media, ... anche le modalità di pagamento delle terapie e dell'atto medico sono cambiate o stanno per esserlo. La Riforma Sanitaria, i Fondi Integrativi e le Assicurazioni, i finanziamenti personalizzati, sono solo alcuni immediati esempi, senza considerare che, a causa del cresciuto numero degli esercenti la professione medica, i prezzi delle prestazioni sono oggi molto variabili ed esistono strategie di marketing molto aggressive in corso per far aumentare l'induzione alla spesa medica da parte della popolazione, spesso purtroppo al di là del Codice deontologico e delle norme sulla Pubblicità Sanitaria."

"L'idea di questo testo nasce dalla necessità di fornire un metodo generale, pratico e di facile utilizzo, per la gestione ottimale della segreteria degli studi odontoiatrici. La funzionalità efficace ed efficiente della segreteria, infatti, rappresenta un'arma indispensabile per il successo professionale di chi esercita la medicina e la chirurgia, sia a livello pubblico, sia privato."

Organizzare lo spazio

della **SEGRETARIA**

di Antonio Pelliccia

Economista, Manager, Docente di Management Sanitario



La conoscenza di questi spazi permetterà di interagire in modo ottimale con i pazienti e con lo stesso team.

Spazio intimo: varia da 0 a 45 centimetri.

È uno spazio limite, in quanto normalmente permettiamo di entrare in questa area solo ai familiari, agli amici prossimi. Superare questo spazio senza un consenso più o meno richiesto può determinare un comportamento di difesa. Superare questo spazio presuppone una relazione di fiducia. In ambito medico la distanza intima deve essere necessariamente superata per permettere l'indagine, mentre per la segretaria ciò avviene raramente. Invadere immotivatamente tale spazio per la segretaria non è opportuno.

Spazio personale: dai 45 ai 120 centimetri.

È lo spazio professionale, cioè delimita l'area che normalmente la segretaria deve gestire. Nella folla è difficile conservare questo spazio, ma in ambito professionale o lavorativo è certamente più facile. Questa è la distanza ideale per lavorare tra una segretaria ed il paziente.

Spazio sociale: da 120 a 400 centimetri.

Rappresenta una misura intermedia tra lo spazio personale e quello pubblico. Normalmente è accettato da tutti e determina una situazione di sicurezza attraverso la quale possiamo controllare ciò che avviene nelle immediate vicinanze. È lo spazio che normalmente i pazienti lasciano tra se e gli altri quando sono in sala d'attesa e questo determina la necessità di controllo del territorio e di non sentirsi invasi o attaccati da nessuno.

Spazio pubblico: oltre i 4 metri.

È lo spazio che determina la distanza tra gruppi di persone ad esempio quando si siedono su un prato, tra il palcoscenico e la platea, ... Normalmente non è una dimensione presente nello studio o nella struttura medica.

Il tavolo di lavoro. Certamente chi lavora ha intorno a se molteplici situazioni aperte, carte, appunti, telefoni, computer, ...

Non è vera la frase: "basta che io capisca nel mio disordine...!". La segretaria deve essere così efficiente ed efficace che, se per necessità, un giorno dovesse assentarsi, anche altri colleghi possano acquisire le informazioni necessarie allo svolgimento normale delle attività di studio. La segretaria non è la Segreteria. In pratica bisogna anche occuparsi della gestione della Segreteria come luogo, come archivio e magazzino delle informazioni gestionali, che non deve essere dipendente dalla peculiare capacità di qualcuno di comprendere ciò che la compone.

L'informatica è un valido aiuto organizzativo, ma poiché presuppone in ogni caso l'intervento umano, siamo sempre dipendenti dallo

stesso aspetto gestionale. Ordine e chiarezza sono le parole chiave.

Certamente lo spazio di lavoro può essere personalizzato ed abbellito con oggetti personali, fiori o accessori, purché non contrastino con l'immagine generale della struttura e non siano la riproduzione dell'albero genealogico. Il peggio è rappresentato da oggetti in bella vista quali: bottiglie d'acqua, bicchierini, foto di attori, ricordi di viaggio, carte arrotolate, tazzine del caffè, giornali scandalistici, fumetti, ...

L'agenda della segretaria è uno strumento obbligatorio, dove segnalare le scadenze, gli appuntamenti con i fornitori, i fatti da riferire ai medici, le notizie importanti e le problematiche incontrate, gli appunti informatici, etc. Direi che rappresenta la "scatola nera" della gestione, da cui si può comprendere la capacità manageriale della segretaria.

A volte non c'è tempo per dirsi le cose, così tutti possono lasciare messaggi sull'agenda della segretaria in modo che ognuno possa essere informato leggendola.

La musica è anch'essa normalmente una competenza della segretaria. Certamente la musica è un ottimo riempitivo per allentare lo stress dei pazienti e del gruppo di lavoro, a patto che non sia tale da generare aumenti della frequenza cardiaca e che non abbia un volume troppo alto. Un consiglio reale non esiste, se non il buon senso in questo caso. Pensate però che la musica è un vero e proprio linguaggio e che oggi si utilizza anche come coadiuvante in diverse terapie mediche. L'incidenza della musica sull'umore, infatti, oggi è ben dimostrata scientificamente.

Gli **odori** sono necessari, ma vi sono luoghi dove sarebbe meglio che non fossero presenti. Uno di questi è lo studio medico. L'aria dovrebbe essere sempre soggetta ad un continuo ricambio e condizionata, filtrata, purificata. Non sono solo le ragioni d'igiene a muovere questa considerazione, ma anche la percezione dei pazienti.

Pensate all'odore di eugenolo presente ancora oggi in molti studi dentistici!

Odore e **profumo** per qualcuno sono sinonimi, ecco perché non si addice alla segretaria l'utilizzo seducente di profumi ed essenze personali che, contrariamente a quanto alcuni potrebbero credere, non sono graditi dai pazienti che potrebbero associare al profumo un momento spiacevole della propria vita, condizionandone l'umore anche nelle migliori giornate.

I **colori** sono frutto della luce. La **luce** determina, se eccessiva un innalzamento della frequenza cardiaca. Nello studio medico e nella segreteria la luce dovrebbe essere sempre

dello stessa intensità, solo nella sala d'attesa possono esistere (anzi è preferibile che ci siano) luci diverse per creare diverse aree di rilassamento in funzione dello stato d'animo dei pazienti. Un ambiente illuminato (non eccessivamente) e di luce calda, non neon, potrà meglio rappresentare la vostra qualità.

Sono anche da tenere presenti i colori in senso stretto, evitando tinte troppo "violente", sebbene sia dimostrato che in ambito medico non sia necessario utilizzare essenzialmente colori pastello, ma che sono accettabilissime tinte più decise. Direi che anche l'**architettura** medica risente, come quella residenziale delle mode e delle tendenze culturali del momento, ed è giusto che sia così. Pertanto una ristrutturazione periodica dello spazio logistico non è mai un evento negativo per i pazienti, ma denota il fatto che la struttura è tenuta con cura e in funzione del gradimento dei pazienti e del gruppo che all'interno vi lavora.

Nelle **sale d'attesa** oggi possiamo anche inserire un monitor interattivo per i pazienti, collegato ad Internet o un videoclip multimediale per informarli sulla prevenzione e sulla salute. La sala d'attesa, come ho più volte affermato rappresenta lo spazio pubblico e la segretaria deve concentrare molte delle sue attenzioni alla gestione di questo spazio e dei pazienti che in ogni momento vi transitano. La segreteria deve poter permettere ai pazienti che ne hanno bisogno di sedersi per poter parlare con la segretaria, magari sulle modalità di pagamento. Il tavolo della segretaria deve essere quindi dotato di due sedie che verranno utilizzate anche dai rappresentanti e dagli altri visitatori "commerciali" dello studio o della clinica.

Certamente è consigliabile che tale spazio non venga sempre utilizzato da tutti, per non rischiare che anche un semplice appuntamento si trasformi in dieci minuti di conversazione. Sta alla segretaria organizzare l'accoglienza degli interlocutori, ed è per questo che suggerisco di dotare la segreteria di una scrivania rivolta verso il pubblico ed un lato privato, per far accomodare qualcuno che ne ha necessità e poter affrontare colloqui riservati.

Management Odontoiatrico - Ed. ACME PROMODEN - Autore A. PELLICCIA

Le Schede di Management - Ed. Arianto
Autore A. PELLICCIA - MEDIAMIX n. 4
pag. 6 e 7 - Gennaio 2002



ADEM ®

ACADEMY OF DENTAL MANAGEMENT

Un'opportunità per la FORMAZIONE PERMANENTE IN ODONTOIATRIA

La rapida e intensa evoluzione del settore medico richiede un costante aggiornamento professionale e scientifico.

Per rispondere alla crescente domanda di formazione qualificata, il Cenacolo Odontostomatologico Italiano, Associazione Italiana di Odontoiatria Generale (COI-AIOG) e il Cenacolo Odontostomatologico Milanese (COM) hanno istituito nel settembre 2000 **ADeM, Academy of Dental Management**.

Le iniziative di **ADeM** intendono offrire a tutte le figure professionali che operano nel comparto dentale, dai medici e odontoiatri agli igienisti, assistenti e odontotecnici, un aggiornamento continuo su specifiche aree tematiche indispensabili per migliorare le competenze manageriali in Odontoiatria, e in particolare:

- Fornire gli strumenti per organizzare il proprio lavoro
- Insegnare come programmare la produzione, la vendita, l'amministrazione
- Indicare uno stile di gestione e di direzione
- Far comprendere come la funzione di controllo faccia parte dei compiti propri della Direzione, in quanto rappresenta un resoconto di ciò che è stato fatto, non un adempimento fine a se stesso.

Per l'individuazione dei contenuti didattici, **ADeM** si avvale di un Comitato Scientifico che, per competenza specifica, qualità e autorevolezza dei componenti, garantisce un'elevata qualità sia dei progetti formativi, sia dei docenti invitati.

Il Comitato Scientifico è composto da: dott. Emilio Bruschi, prof. Antonio Carrassi, dott. Paolo Ceribelli, sig.ra Carla Frigieri, dott. Giulio Cesare Leghissa, dott. Loris Lombroni, ing. Claudio Palermo, dottoressa Lia Rimondini, prof. Fabio Tosolin e prof. Roberto Weinstein. Il 1° corso di approfondimento sul management dell'attività odontoiatrica, avviato nel 2001, ha affrontato i temi più rilevanti e significativi per la gestione dello studio dentistico in un'ottica manageriale, toccando tutte le fasi dell'attività, dall'avviamento alla conduzione in termini di qualità e produttività. Il successo riscontrato da questa iniziativa ha indotto **ADeM** a riproporre i contenuti nel

IL CORSO SUL MANAGEMENT DELL'ATTIVITÀ ODONTOIATRICA

Il corso, articolato in 4 moduli di 16 ore, si svolgerà con il seguente programma:

31.05.2002 – 01.06.2002

L'azienda studio odontoiatrica
inquadramento professionale; il layout; la scelta del modello gestionale; investimenti e fonti di finanziamento; il personale; gli adempimenti normativi; il servizio di primo soccorso; i controlli nello studio

05.07.2002 – 06.07.2002

L'attività professionale
il ruolo del personale collaborante; doveri e

responsabilità dell'odontoiatra; la documentazione da tenere; i rapporti con il laboratorio odontotecnico; la formazione del personale collaborante; 626, uso di apparecchiature, team; l'assicurazione professionale

04.10.2002 – 05.10.2002

Migliorare lo studio

ergonomia; le immagini come strumento di comunicazione; tecnologia e informatica; la comunicazione con il paziente; le strategie di marketing

07.11.2002 – 08.11.2002

Puntare sulla qualità

pubblicità e internet; accreditamento; il controllo dei tempi e dei costi; miglioramento continuo; professione e qualità; dalla parte del paziente

Tra i relatori citiamo Marco Cerati, Marco Farina, Antonio Grazioli, Ina e Francesco Guastamacchia, Paolo Monestiroli, Silvia Moretti, Massimiliano Olivieri, Antonio Pelliccia, Silvia Stefanelli, oltre, naturalmente, ai membri del Comitato Scientifico. Chi partecipa almeno ai primi 3 moduli del corso matura il diritto di richiedere, a COI-AIOG, l'attestato di formazione per i datori di lavoro che intendono assumere l'incarico di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, come esplicitamente previsto dal D.Lgs. 626/94.

Prima dell'avvio del 2° corso sul management si terrà l'11.05.2002 il corso per addetti al servizio di prevenzione incendio, sempre valido ai sensi del D.Lgs. 626/94.

Anche di questo corso, la cui partecipazione va prenotata separatamente, verrà rilasciato un attestato.

Come si posizionano i corsi **ADeM** nel contesto ECM? COI-AIOG è stato registrato come provider dal Ministero della Salute con il numero 176. Ciascun modulo del II corso è stato inserito tra i progetti di Educazione Continua in Medicina ed è in attesa di ricevere l'assegnazione dei crediti formativi.

SEDE DEI CORSI:

KRUGG, Via dei Lavoratori 7
20090 Buccinasco (Mi)

Per informazioni:

02 45773274

MEDIAMIX
Rivista di Gestione Odontoiatrica
ABBONATI!



Per ricevere direttamente
MEDIAMIX
invia la tua richiesta di abbonamento
via fax al numero 02 95441174

Effettuare bonifico bancario* ed inviare via fax copia del pagamento, indirizzo per la spedizione e dati fiscali per la fatturazione

Il costo dell'abbonamento per i **4 numeri** annui, più eventuali uscite supplementari, è di solo **25 euro**

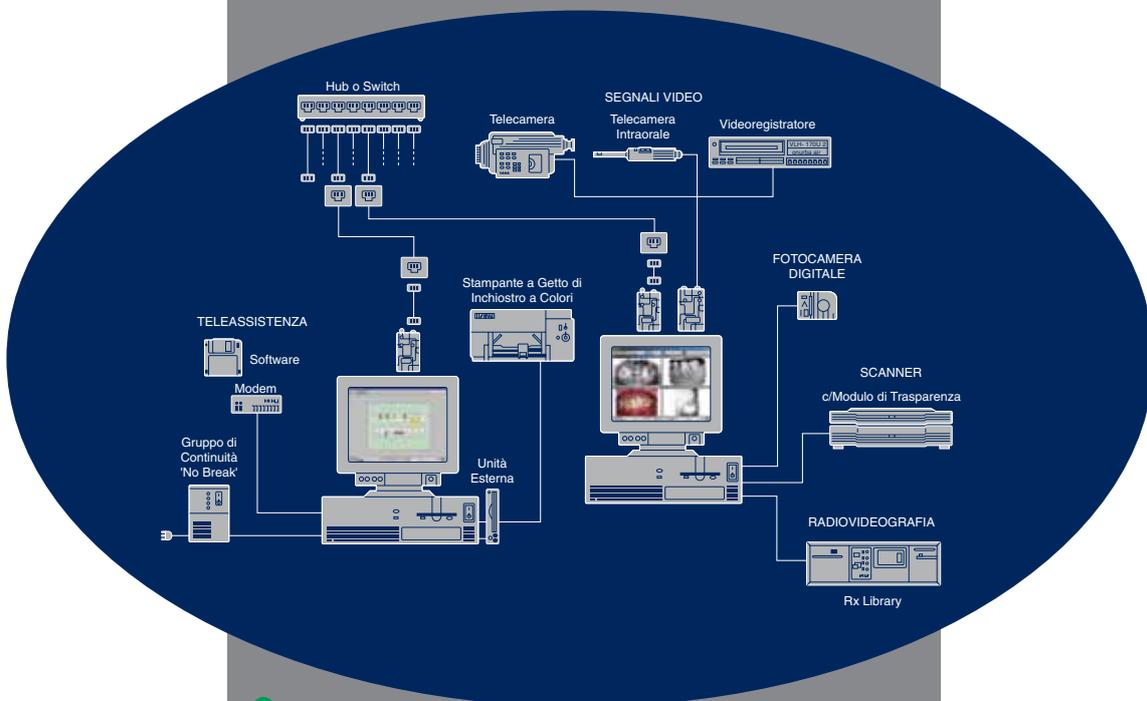
* C/C n. 100894/60 intestato a: "ARIANTO S.R.L."
ABI 03069 - CAB 05062 - Banca Intesa BCI Ambroveneto - Filiale 491

La nostra azienda sviluppa programmi gestionali e di acquisizione immagini per studi odontoiatrici.

L'attenzione quotidiana, volta ad affrontare tutte le problematiche del settore, maturata in oltre un decennio di esperienza, consente oggi ad INFOMEDICA di soddisfare ogni necessità organizzativa sia in monoutenza che in multiutenza.



I software da noi realizzati sono stati progettati per essere utilizzati senza alcuna difficoltà anche da coloro che non hanno esperienza nell'uso del personal computer. L'assistenza sui nostri prodotti, intesa quale hot line telefonica e/o teleassistenza (quest'ultima offerta tramite modem) viene fornita otto ore al giorno, così da poter rispondere a qualsiasi esigenza espressa dalla clientela.



in INFOMEDICA

Gestione Studi Odontoiatrici

via Dante Alighieri, 45 (Lissone 2000 Nord)
20035 Lissone MI - Italia
uffici commerciali +39 039 481604 (2 linee r.a.)
hot line +39 039 2143244 (4 linee r.a.)
teleassistenza +39 039 2143246
fax. +39 039 2452321

www.imedica.it
e-mail infomedica@imedica.it

Facile

images

Informatizzare la SEGRETERIA OGGI

di **Bruno Raia**

Manager per la Produzione e
lo Sviluppo dei Sistemi
Informatici in Odontoiatria

INFORMATICA COME SCELTA O COME NECESSITÀ? IL CONCETTO DI BACK OFFICE.

Tutto il lavoro che si genera all'interno dello studio odontoiatrico, dal punto di vista clinico, produce una conseguenza inevitabile nella parte delle attività amministrative, organizzative gestionali e contabili. È praticamente impossibile condurre uno studio odontoiatrico, senza possedere una minima pianificazione di un'agenda, senza pianificare gli acquisti ed i rapporti con i fornitori, senza attivare una serie di controlli economici sui pagamenti, etc. Tutte queste attività sono normalmente denominate "Back Office" cioè la gestione interna allo studio, che ne permette il corretto funzionamento. Tanto maggiore è la struttura dove vengono svolte le prestazioni, tanto più complessa è l'organizzazione. Una considerazione va però fatta: "nessuno può pensare di gestire le numerosissime informazioni che affluiscono nel comune e routinario andamento dello studio, solo facendo appello alla propria memoria ed a una serie infinita di foglietti, bigliettini e schede volanti".

L'informatica, solo se consideriamo la parte "archiviazione" è l'unico sistema di qualità che genera soluzioni stabili nel tempo e che permette in qualsiasi momento di avere tutto il back office, a "portata di mano", con un click del mouse. I concetti di efficacia e di efficienza, alla base di un'organizzazione di qualità rappresentano una parte consistente della riduzione dei "rischi di impresa" dello studio odontoiatrico e agevolano molto il compito della funzione svolta da chi deve condurre tale mansione. Sia lo studio monoprofessionale, che la clinica stomatologica, devono possedere un "airbag" per tutte le evenienze e ciò è dato solo da un sistema standard che può essere facilmente utilizzato dal team dello studio.

INFORMATICA COME SERVIZIO AI PAZIENTI? FRONT OFFICE.

L'informatizzazione dello studio non è solo inerente per la gestione qualitativa e di sicurezza degli aspetti meramente organizzativi interni, ma oggi soprattutto rappresenta un validissimo strumento per comunicare ai pazienti la "Qualità Percepita". Consegnare una cartella con le fotografie e le radiografie, stampare un piano terapeutico con uno stile personale e ben

composto graficamente, comunicare le informazioni numerose sulle prestazioni svolte, inviare lettere, condurre i richiami periodici, etc., sono alcune delle importantissime funzioni di "Front Office", cioè tutte quelle attività che lo studio odontoiatrico genera nei confronti delle "risorse esterne": i pazienti.

L'informatica è uno strumento di Marketing, migliora l'immagine dello studio e del team.

NON SOLO AMMINISTRAZIONE? LA RETE IN STUDIO.

Ancora più interessante, per una gestione maggiormente facilitata dello studio odontoiatrico, è l'utilizzo del sistema informatico per gestire le informazioni interne tra gli operatori, il team ed i tecnici esterni. In pratica oggi la rete informatica (la possibilità che più computer siano collegati insieme e lavorino contemporaneamente facendo affluire le informazioni ad unico archivio centralizzato) può essere estesa all'infinito grazie ad Internet. Quindi oltre alla possibilità di collegare i computer presenti nelle sale operative (riuniti), è possibile far sì che anche i tecnici, il commercialista, i fornitori e gli stessi pazienti possano essere gestiti direttamente dai computer dello studio. Questa metodologia è altamente strategica e conduce verso il massimo livello competitivo la gestione dello studio, perché ogni informazione viene gestita in tempo reale, dall'aggiornamento del diario clinico del paziente alla richiesta dei materiali necessari per lo svolgimento della prestazione; dalla contabilizzazione dei costi alla statistica sulla produttività. Pensate agli studi dove sono presenti più consulenti e ai numerosissimi vantaggi che una rete così programmata possa portare. Addirittura la spedizione via e-mail del caso da studiare, in modo che (al esempio l'ortodontista) possa essere aggiornato sullo svolgimento della prossima giornata di consulenza. Direi che non basterebbero dieci pagine di questa interessante rivista pratica per enunciare i vantaggi della rete operativa dello studio dentistico!



COSA CHIEDERE ALL'AZIENDA CHE FORNISCE L'INFORMATICA?

Senz'altro il servizio.

Per chi inizia si dovrebbe addirittura poter offrire (cosa che per noi di Infomedica è uno standard) la possibilità di utilizzare l'azienda software per inserire tutti i dati precedenti generati dalla gestione cartacea.

Questa operazione deve essere affiancata ad un corso di formazione per il team. Per chi invece non è neofita dei sistemi informatici, il segreto è l'aggiornamento, la continua ricerca che un'azienda svolge, mediando e rendendo omogenee le esperienze raccolte dai clienti per renderle disponibili facilmente a tutti gli utilizzatori dei propri sistemi. La possibilità di condividere sistemi, risolvere problemi e fornire assistenza anche direttamente via cavo (on line, entrando a distanza nel sistema dello studio e riparando eventuali errori prodotti dagli operatori inavvertitamente) attraverso quella "rete estesa" di cui ho accennato in precedenza con semplicità.

Tutto ciò nel modo più facile e veloce. Ecco perché il nostro sistema lo abbiamo chiamato appunto: "Facile".

PROBLEM SOLVING

di Maria Anna Mazzuka

Odontoiatra
Libero Professionista in Roma



LA MUSICA

La musica produce benessere, se dosata nel modo giusto in sala d'attesa. È un riempitivo, nel silenzio antecedente la visita medica ed alimenta la produzione dell'ansiolitico derivante dalla ricerca di una situazione di conforto da parte del paziente cui appellarsi prima di subire l'indagine dello specialista. Tutti noi sappiamo che la comunicazione avviene sempre in diversi livelli, quello verbale ne rappresenta solo uno degli aspetti e forse il meno importante per trasmettere emozioni. I cinque sensi agiscono contemporaneamente nella percezione della realtà ed allora dobbiamo ammettere che la musica contribuisce senz'altro alla creazione di un valore qualitativo importante nella percezione dell'interesse del medico verso il benessere psicofisico del paziente, che è parte integrante del concetto di salute. Ma quale musica?

Qui esistono diversi studi pubblicati e ricerche effettuate che possono dimostrarci come perfino l'incidenza verso sensazioni quali il dolore o la produzione di stress, siano state limitate dall'ascolto della musica in concomitanza con la prestazione medica. In sala d'attesa ancora maggiormente tale risultato può essere raggiunto. Non dobbiamo lasciarci tentare però dalle preferenze soggettive di ognuno di noi, ma pensare nell'ottica del paziente. Quindi cercare di evitare di sintonizzare una stazione radio, solo perché noi la preferiamo, ma selezionare una serie di brani che siano di facile ascolto, meglio se provenienti dal mondo della pubblicità (abituata a trasmettere emozioni positive ed alle spalle del quale esistono ben precise ricerche effettuate), oppure ricercare compilation contenenti brani noti alla maggioranza della popolazione. Questo per evitare inutili virtuosismi ed eccessive ricercatezze, in un momento, quello che antecede la visita, dove la mente non vuole concentrarsi se non verso se stessa e dove le attese sono più lunghe per il paziente di quanto non lo siano per il medico.

ATTIVITÀ PER BAMBINI

I bambini sono a volte un dramma per gli studi. Creano confusione, giocano, gridano, ... Come fare per evitare che interferiscano con il normale svolgimento della gestione professionale? Il suggerimento migliore è quello di coin-

volgerli in qualche attività. Un video con cartoni animati in sala d'attesa potrebbe essere una valida soluzione, ma anche una stanza tutta per loro dove dare sfogo alle attività di gioco, con pareti lavabili, colori, lavagne e giocattoli. Se da un lato questo suggerimento rappresenta un costo, dall'altro, in termini di marketing va a soddisfare un bisogno molto sentito per chi ha figli e crea valore aggiunto nella scelta del medico da parte delle famiglie. È il modo più immediato per "sdrammatizzare" la figura del medico e per comunicare al bambino che lo studio medico non è solo un posto dove si sta male. Sicuramente l'atteggiamento repressivo verso il bambino (il rimprovero) per farlo tacere può essere un'altra soluzione, ma a lungo andare non si ottengono risultati degni di rilievo in termini di "customer satisfaction" ovvero di soddisfazione del paziente e dobbiamo considerare che anche il bambino è un paziente come tutti gli altri e necessita delle attenzioni che riserviamo agli adulti. Per i "grandi" compriamo riviste e arrediamo gli studi, e per i bambini...? Non dimentichiamo poi che anche loro ci scelgono ed emettono un giudizio di valore importante in termini di compliance.

IL TELEFONO IN SALA D'ATTESA

Questa sembra essere per molti una strana idea, perché viene subito in mente il costo della bolletta telefonica, se tutti utilizzassero lo strumento di comunicazione che mettiamo a disposizione. In realtà oggi le tariffe sono decisamente economiche e, a fronte del servizio, direi che possiamo sicuramente parlare di investimento nella soddisfazione del paziente. Il telefono o ancora meglio un collegamento per l'Internet, rappresenta un modo diretto, immediato, per lasciar trascorrere il tempo al paziente nel modo più veloce e senza stress. Pensate a quanto possa essere piacevole parlare con un amico mentre si attende di essere visitati. Normalmente i pazienti lo fanno con i propri telefonini, però creano disagi con le suonerie che in questo caso, si comunicherà con un cartello, dovranno essere spente o inseriti i silenziatori. Il telefono permetterà di percepire un altro livello di qualità nella gestione dell'ansia del paziente anche da parte di chi non lo utilizzerà. Poiché comunque saprà che potrà

farlo, che quindi quel servizio è lì per lui e che se lo desidera ... Nell'ottica del servizio il telefono potrà servire per chiamare un taxi, per avvertire un familiare di un ritardo, per distendersi con una breve conversazione.

È solo uno strumento in più che metteremo a disposizione, così come l'Internet in sala d'attesa che sicuramente farà sembrare minore il tempo d'attesa e distrarrà il paziente.

APPUNTAMENTI VIA INTERNET

Il sito Internet di cui abbiamo precedentemente parlato in un numero diverso della rivista, può fungere anche da segreteria perché oggi esistono in commercio software economicissimi che permettono di creare piccoli "call centre" virtuali. Ad esempio, registrate il vostro messaggio e se il paziente schiaccierà il tasto 1, potrà fissare un appuntamento; se invece pignerà il tasto 2, conoscerà gli orari dello studio; infine con il tasto 3 sarà informato sulle farmacie di turno... Oppure esistono servizi un po' più sofisticati dove si interagisce con le parole e dove il paziente che pronuncerà il vocabolo "appuntamento" verrà dirottato verso le indicazioni riguardante tale richiesta. Un sistema simile è oggi in uso da parte di agenzie di viaggi, Ferrovie dello Stato, cliniche, etc... Il sistema funziona tramite il pop mail e quindi convogliata sull'Internet dello studio i messaggi che verranno ascoltati come e-mail vocali. Strutture dove si riceve stesso telefonate potranno sicuramente avvantaggiarsene, ma non dimentichiamoci di lasciare sempre al paziente la scelta di poter parlare con voi, per cui se non pignerà alcun tasto o se pronuncerà la parola "operatore", potrà liberamente parlare con la vostra segretaria, eludendo il software del call centre.

Per ricevere altre idee di marketing

Problem Solving

*inviare una e.mail a
servizi@apmanagement.com*

NON TUTTE LE SEGRETARIE sono UGUALI

di Antonio Pelliccia

Economista, Manager, Docente di Management Sanitario



Di norma una segretaria si assume per gestire i clienti, fissando appuntamenti e riscuotendo i pagamenti, ma anche per organizzare le forniture e rispondere al telefono. Questa figura, sempre normalmente, svolge un ruolo determinante per il proprio datore di lavoro, eliminando tutta una serie di incombenze routinarie che il professionista non può svolgere. I motivi dell'assunzione di questa figura professionale o il motivo per cui si delega ad un'assistente tale compito è prevalentemente rivolto alla eliminazione di tutte quelle situazioni che caratterizzano la vita dello studio (o dell'azienda) e che necessitano di una persona che si rapporti con il "mondo esterno" per permettere al medico ed ai suoi collaboratori di svolgere prevalentemente la funzione clinica, medica e chirurgica. Il punto è proprio questo, dobbiamo differenziare quello che "normalmente" rappresenta una segretaria, da quello che "specificatamente" rappresenta per un medico e

per un dentista in particolare. La segretaria in ambito medico non ha a che fare con "clienti" (anche se il termine è corretto), ma con persone che affidano la propria salute al medico e che necessitano di un rapporto "umano" e "dialogico".

Non basta essere brave "amministratrici" o "centraliniste" perfette, occorre saper trattare con un particolare pubblico: i pazienti. Questo comporta la necessità di "farsi preferire", di "essere empatica" e collaborativa, di saper gestire situazioni "personali".

La segretaria competente di un medico non è una "classica segretaria", è una risorsa umana tra gli investimenti più importanti per il raggiungimento degli obiettivi professionali, organizzativi ed aziendali.

La soddisfazione del cliente (paziente) è direttamente proporzionale al ruolo competente della segretaria che assume una rilevanza strategica fondamentale per lo studio odontoiatrico, soprattutto in un momento in cui l'odontoiatria italiana sta cambiando rapidamente.

Il "Corso di Segreteria" affronta i temi specifici della quotidianità dello studio attraverso un know how frutto di anni di esperienza nella formazione e nella consulenza diretta presso gli studi odontoiatrici riguardanti l'organizzazione del team e dei processi di miglioramento della "Qualità Percepita".

Tra le finalità del corso viene sviluppata la capacità individuale di risolvere i problemi (differenziando i rischi gestionali dagli imprevisti) attraverso lo sviluppo del "Problem Solving".



CONTINUING MANAGEMENT EDUCATION

Al C.M.E. può partecipare anche il personale di studio (assistenti, segretarie ed igieniste)

- Milano 31/05/02 - 29/06/02 - 9/10/02
- Roma 20/09/02

Relatore: dr. Antonio Pelliccia

Prezzo: 155 Euro (al netto della ritenuta d'acconto)

CORSO DI SEGRETERIA Dal primo contatto alle modalità di pagamento dei preventivi ed ai richiami

Fiscalmente, in base a quanto disposto dalla legge Tremonti, il corso per la formazione del personale è interamente detraibile.

- **PRIMA AREA DI CRISI DELLA SEGRETERIA: i ritardi**
Gestione dei ritardi negli appuntamenti dei pazienti. Gestione del ritardo del medico. Gestione del ritardo nei pagamenti delle terapie in corso o già svolte. Lo scadenziario dei pagamenti.
- **SECONDA AREA DI "CRISI": gli incassi**
Implementare il rendimento economico dello studio - Ridurre il rischio di esposizione finanziaria dei pazienti. Il recupero crediti. La comunicazione con il commercialista. La tenuta della contabilità.
- **TERZA AREA DI "CRISI" DELLA SEGRETERIA: i richiami periodici ed i controlli di igiene**
Aumentare la domanda di igiene. Motivare i pazienti verso i richiami periodici. Gestire le telefonate di richiamo. Organizzare il marketing su prevenzione e profilassi.
- **QUARTA AREA DI "CRISI": il telefono**
La relazione dialogica. Cos'è e come si gestisce. Far percepire la qualità dello studio. Le domande e le risposte nella comunicazione con il paziente. La raccolta delle informazioni. Tecniche di comunicazione diretta ed indiretta. Ridurre lo stress e tranquillizzare il paziente.
- **QUINTA AREA DI "CRISI": gli acquisti**
Gestione del magazzino e degli ordini: i rapporti con i fornitori e i rapporti con i tecnici.
- **SESTA AREA DI "CRISI": l'agenda**
Gli appuntamenti in funzione del carico di lavoro dello studio e delle esigenze dei pazienti. Creazione della lista d'attesa dei pazienti per sostituire le disdette dell'ultimo momento. I tempi cuscinetto e la gestione dei riuniti - Ottimizzare gli appuntamenti - Principi di ergonomia organizzativa. La gestione di se stessi e dei fattori che esplicano l'ansia e lo stress.
- **SETTIMA AREA DI "CRISI": il preventivo**
Casi diversi di presentazione del preventivo e quando non può essere la segretaria a farlo. Presentazione. Discussione. Accettazione. Motivare il paziente e concordare le modalità di pagamento. La firma del "consenso", della "privacy" e dello stesso preventivo. Comunicazione dialogica. La cartella clinica sia cartacea che informatica. L'importanza delle immagini. Il management del cliente-paziente. Come farsi preferire.
- **OTTAVA AREA DI "CRISI" DELLA SEGRETERIA: il controllo economico e dei costi, calcolo dei costi diretti, calcolo dei costi indiretti, calcolo dell'importo minimo di una terapia.**
- **AREE GENERALI DI "CRISI" DELLA SEGRETERIA: come presentarsi ai pazienti, la relazione con i colleghi, concetto di autorità e autorevolezza, differenza tra essere servizievoli ed offrire un servizio per la leadership verso i pazienti.**

L'iscrizione può avvenire:

- inviando un fax al numero +39.02.95.44.11.74
- compilando l'apposito modulo on line sul sito www.apmanagement.com
- inviando una e-mail all'indirizzo corsi@apmanagement.com
- telefonando al numero +39.02.48.00.00.53.

L'iscrizione sarà confermata dal versamento della quota di partecipazione tramite bonifico bancario intestato a: **APMANAGEMENT** - via G. Grizzotti, 3 - 20145 Milano - Credito Italiano AG. 18 Milano - c/c 11315 - CAB 01618 - ABI 02008 specificando la causale del bonifico ed inviandone copia via fax con i Vostri dati fiscali.

Book di Studio®

CD personalizzato con le vostre fotografie, contenente 18 pagine che illustrano ai pazienti i servizi dello studio, le diverse specialità praticate, l'importanza dell'igiene e dei controlli periodici, una panoramica sulle persone che vi operano, la sicurezza della sterilizzazione, come fissare gli appuntamenti (orari, disdette) e le modalità di pagamento. Viene consegnato ai pazienti come "Carta dei Servizi" in sala d'attesa dalla segreteria e ritirato prima dell'accesso alle sale operative. È molto gradito dai pazienti che possono comprendere anche il significato della Parodontologia, della Gnatologia, dell'Ortodonzia, dell'Implantologia... Il Book dello studio rappresenta oggi un must della Comunicazione fra il Team ed i pazienti ed è il principale strumento di Marketing Odontoiatrico. Presentato già nel 1995 dall'autore (Antonio Pelliccia) nei suoi Corsi, oggi è attivo in moltissimi studi odontoiatrici. Fornendo le foto alla APMANAGEMENT riceverete il CD personalizzato.

La Carta dei Servizi per
accreditare lo studio



PER ACQUISTARE effettuare bonifico bancario intestato ad **ARIANTO s.r.l.**
c/c 100894/60 - ABI 03069 - CAB 05062 - Banca Intesa BCI Ambroveneto - Fil. 491

Spedire la ricevuta del pagamento via fax al numero 02 9544 1174 riportando i Vostri dati fiscali e la causale del pagamento.

CitiBusiness Medical Program

Le soluzioni per
le esigenze finanziarie
di dentisti
e pazienti

Ogni dentista ha differenti esigenze finanziarie e Citifin è in grado di soddisfarle, attraverso **leasing e finanziamenti personalizzati**, studiati per i professionisti del settore e la loro attività:

- leasing di apparecchiature medicali
- finanziamenti di materiali di consumo ed attrezzature medicali
- leasing di beni strumentali diversi
- finanziamento per la ristrutturazione dello studio

Inoltre CitiBusiness Medical Program pensa alle esigenze dei vostri pazienti, dandovi l'opportunità di offrire loro **Citifin Dental, il finanziamento per le cure dentali.**

Scegliere CitiBusiness Medical Program vuol dire scegliere la professionalità di chi da 20 anni è leader finanziario nel settore dentale italiano e, allo stesso tempo, contare sull'esperienza internazionale di Citigroup, il grande gruppo finanziario cui Citifin appartiene.

CitiBusiness Medical Program:
da oggi il vostro **punto di riferimento finanziario.**

Citifin, una presenza capillare in tutta Italia con 15 filiali e più di 90 agenzie.

Citifin
Via della Moscova, 3
20121 Milano
Tel. 02 63191, fax 02 63192359

CITIFIN 



Playa Santa Lucia Camagüey

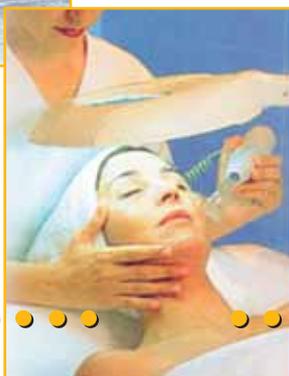
ESCLUSIVA INTERNAZIONALE

Lo scopo degli incontri è di condurre il clinico ad affrontare i temi e le attività della chirurgia implantare, affiancato nella curva di apprendimento da tutori che lo guideranno negli interventi di live surgery.

L'Offerta è frequentare un programma formativo teorico-pratico di implantologia ...

... *L'Opportunità* è conoscere e crescere con l'aiuto di relatori di fama nazionale ed internazionale...

... *L'Esclusiva* è formarsi professionalmente a Cuba - Playa Santa Lucia - Camagüey e abbinare un programma di vacanze, salute, bellezza e natura.



TravelShop 
Agenzie di viaggi

Per informazioni contattare:
TRAVELSHOP S.P.A. - Sig.ra Claudia
Tel 0331 322910 - Fax 0331 322784
E-mail c.martinelli@travelshop.it

Come selezionare LA SEGRETARIA

di Antonio Pelliccia

Economista, Manager, Docente di Management Sanitario



PREMESSA

Vance Packard nel suo "The Pyramid Climbers", ha dato una definizione di leadership molto interessante: "La leadership è essenzialmente l'arte di far sì che gli altri vogliano fare qualcosa, che tu sei convinto debba essere fatta". Per me la leadership è sempre stata al centro delle attenzioni prioritarie in azienda come la "capacità di condizionare positivamente il comportamento attraverso la motivazione". Un vero leader conduce gli altri a voler fare, là dove un semplice manager si preoccupa solo che gli altri facciano. La segretaria deve non solo "Pianificare", "Organizzare" e "Controllare", ma anche "Orientare", "Allineare", "Ispirare". Vale a dire che deve avere la visione dell'andamento dell'azienda e deve poter comunicare la direzione da seguire per il raggiungimento degli obiettivi, con forza di coesione e generando un'intesa ottimale sia esterna sia interna.

Deve portare le persone ad esprimere il proprio massimale (ciò vale sia per i pazienti sia per il Team dello studio) e questo si definisce "empowerment". La sua forza è la capacità di creare un ambiente ottimale per lo svolgimento di ogni funzione risolvendo con capacità i problemi, che sono fisiologici di ogni organizzazione complessa.

È NECESSARIO CONOSCERE LE PROPRIE ESIGENZE

Il punto di partenza per affrontare l'argomento "segreteria" è senz'altro chi la cerca.

Mi spiego meglio: visto che la segretaria deve lavorare a stretto fianco di chi la assume o dell'organizzazione nella quale dovrà integrarsi, e considerato che la fiducia, per le mansioni che dovrà svolgere, che le devono essere affidate, sarà necessariamente alta, non dobbiamo trascurare di analizzare prima quali siano le esigenze che ha colui che la assume, se ci stiamo occupando di una segretaria per un professionista privato, o in quale struttura andrà a lavorare o se ci rivolgiamo ad una clinica o ad un ospedale, se si pratica o meno la chirurgia.

È fondamentale prima di tutto redigere un elenco dettagliato dei compiti che la segretaria dovrà svolgere. In pratica cosa vi serve dalla persona che volete selezionare.

Quest'elenco va scritto dopo aver effettuato il "brainstorming" precedente.

Un valido aiuto potrà essere dato dallo schema sottostante che divide i compiti della segretaria in "Front Office" o meglio definiti come compiti verso i pazienti e comunque verso l'esterno, e "Back Office" quelle attività svolte verso l'interno, verso l'organizzazione stessa della struttura.

FRONT OFFICE	BACK OFFICE
Rispondere al telefono	Aggiornare lo scadenziario dei pagamenti
Fissare un appuntamento	Organizzare l'agenda degli appuntamenti
Riscuotere i pagamenti	Gestire la sala d'attesa
Salutare e accogliere i pazienti	Registrare le ricevute
Effettuare gli ordini presso i fornitori	Controllare il magazzino scorte
Richiamare i pazienti ai controlli	Controllare gli ordini effettuati
Prenotare voli e alberghi	Registrare le presenze del personale
Ricevere i rappresentanti	Pagare gli stipendi
Comunicare con i consulenti esterni	Comunicare al medico variazioni d'agenda
Spostare appuntamenti	Comunicare con i collaboratori di studio
Andare in: banca, posta, uffici vari	Registrare i costi dello studio
Emettere ricevute	Gestire l'archivio delle cartelle cliniche
Presentare i preventivi ai pazienti	
Svolgere eventuali azioni di recupero crediti	

Chiunque stia per assumere una segretaria, o stia entrando nell'ottica di farlo, deve attentamente continuare a compilare questa scheda e riflettere sulle reali necessità, perché poi, all'atto pratico, tutte quelle voci elencate, saranno oggetto della formazione da erogare alla neo-assunta dipendente, perché possa espletarne le funzioni e trasformare i "compiti" in "competenze". Solo allora sarà diventata una risorsa umana produttiva e di elevato valore aggiunto per la vostra attività.

Solo chi sa cosa sta cercando ha maggiori possibilità di trovare ciò che desidera.

Una delle caratteristiche che dovrebbero essere essenziali per la segretaria è la capacità di saper pianificare. La pianificazione costituisce infatti la base fondamentale per definire le attività utili al raggiungimento di un risultato gestionale. La differenza è nella determinante concezione tra il "servizio" e l' "essere servizievoli".

Management significa offrire un servizio di qualità anche in funzione delle reali possibilità della struttura. Per ottenere ciò è fondamentale la comunicazione interna alla struttura e che le decisioni gestionali siano prese in concordanza tra tutte le funzioni professionali che partecipano alla formazione del processo di realizzazione del servizio.

A nulla serve prendere appuntamenti per un medico, se non si conoscono i tempi delle singole prestazioni praticate e non si tiene conto delle differenti problematiche dei diversi pazienti.

Due grandi leader contemporanei, Gorbaciov e Carlzon citano nei loro rispettivi libri uno stesso aneddoto. Per metafora voglio riportarvelo: "Un viandante si trovò a passare per una cava di granito. Notando un operaio, ricurvo su una pietra, intento a infliggere blandamente colpi di martello e scalpello, curioso, chiese: - Scusi, ma lei, cosa sta facendo? -, l'operaio rispose -

Non vede? Sto squadrando questa pietra maledettamente dura! -, allora il viandante chiese ancora: - E domani cosa farà? - e l'operaio rispose: - Domani probabilmente continuerò a squadrare questa pietra maledetta, e poi altre ancora -. Il viandante lasciò quindi questo operaio, stanco e depresso, e proseguì il suo cammino nella cava.

Più in là incontrò un altro operaio che, con grande zelo e dotato di una strana carica energetica, stava completando di squadrare anch'egli una grande pietra. Il viandante gli chiese: - Scusi, cosa sta facendo? - e l'operaio sorridendo rispose: - Sto dando il mio contributo alla costruzione di una splendida cattedrale! -. Ecco, ciò che una segretaria professionale deve fare è saper trasmettere la "visione" di quello che si deve fare sia al Team sia ai pazienti.

Solo in questo modo sarà possibile superare i quotidiani ostacoli di una gestione della segreteria senza che condizionino il corretto andamento di tutto il sistema, del management.

La segretaria che adotta un sistema orientato alla "visione", svolgerà anche per se stessa in modo automotivante la propria funzione traendone notevoli vantaggi per se stessa principalmente ed evitando di essere succube della routine che produce errori e comportamenti passivi, statici, che non possono produrre quel naturale cambiamento o la predisposizione ad una efficace ed efficiente gestione.

L'eccellenza è rappresentata dal giusto equilibrio tra un comportamento direttivo ed uno capace di trasmettere la visione degli obiettivi aziendali, nel caso specifico la "mission" della struttura sanitaria.

Vedi articolo pubblicato su **MEDIAMIX** n. 4, gennaio 2002, pag. 6 e 7

"Costruire la psicologia del team e motivazione".

Camici bianchi, pagamenti in nero?

I dentisti in Italia sono oggi 42.000 circa.

È un dato che evidenzia una prospettiva per tutti coloro (donne soprattutto) che si vogliono avvicinare con passione al mestiere di assistenti. Molti dentisti tengono il proprio "angelo bianco" in una veste più ufficiosa che ufficiale.

Bianco è il camice, assolutamente obbligatorio per chi porge gli strumenti al dentista. Nero invece il tipo di compenso che sempre più spesso viene pagato alle assistenti odontoiatriche.

Sarebbe utile contribuire a sfatare il luogo comune che vede per le assistenti odontoiatriche il ruolo di vittime di una figura professionale non inquadrata sindacalmente e che ancora non richiede alcun particolare titolo di studio né preparazione specifica per lo svolgimento della propria attività.

La tabella allegata nello schematizzare gli ambiti giuridici ed economici applicabili, in generale, per l'accesso al mondo del lavoro, può fornire un aiuto valido per la comprensione delle diverse tipologie contrattuali utili per l'assunzione regolare e incentivata di personale dipendente all'interno, tra l'altro, degli studi medici.



di **Marcello Iannuzziello e Monica Vezzani**

Commercialisti Libero Professionisti in Bologna

ASSUNZIONI INCENTIVATE

FONTI NORMATIVE	LAVORATORI	TIPO DI RAPPORTO	INCENTIVI E SGRAVI CONTRIBUTIVI
CIGS DI LUNGA DURATA * Art.8 c.9 L.407/90	Lavoratori in CIGS a zero ore senza rotazione da oltre 24 mesi.	Tempo indeterminato.	Riduzione del 50% dei contributi previdenziali e assistenziali per 36 mesi.
DISOCCUPATI DI LUNGA DURATA * Art.8 c.9 L.407/90 * Art.25 c. 5 lett.a) L.223/91	Disoccupati da più di 24 mesi. *****	Tempo indeterminato.	Riduzione del 50% dei contributi previdenziali e assistenziali per 36 mesi.
LISTA DI MOBILITÀ * L. 223/91	Iscritti nelle liste di mobilità derivanti da procedura di mobilità.	a) Tempo determinato per un massimo di 12 mesi (L.223/91) + trasformazione a tempo indeterminato. b) Tempo indeterminato.	a) contributi pari a quelli previsti per gli apprendisti per tutto il periodo del rapporto di lavoro. In caso di trasformazione a tempo indeterminato il beneficio spetta per ulteriori 12 mesi insieme a un contributo mensile pari al 50% dell'indennità di mobilità che sarebbe stata concessa al lavoratore (per un massimo di 12 mesi o 24 mesi per lavoratori con più di 50 anni). b) Contributi pari a quelli previsti per gli apprendisti per 18 mesi insieme ad un contributo mensile pari al 50% dell'indennità di mobilità che sarebbe stata concessa al lavoratore (per un massimo di 12 mesi o 24 mesi per lavoratori con più di 50 anni).
APPRENDISTATO * L. 25/55 * Art. 21 L. 56/87	Giovani di età non inferiore ai 16 anni e non superiore ai 24, Ammesso per qualifiche e mansioni comprese nei livelli 3, 4 e 4S. Datori di lavoro autorizzati dall'Ispektorato del lavoro.	Rapporto di apprendistato con durata di: * 48 mesi per qualifiche comprese nel liv. 3. * 24 mesi per qualifiche comprese nei liv. 4S e 4. * 42 mesi per il conseguimento delle qualifiche di liv. 3 di "assistente di studio odontoiatrico".	Marca settimanale pari, per l'anno 2002, a Euro 2,75. I benefici sono mantenuti per un anno dalla trasformazione del rapporto a tempo indeterminato.
FORMAZIONE E LAVORO * Art. 3 L.863/84 * Art. 8 c.6 L.407/90 * Art. 9 L.169/91 * Art.16 L.451/94 * Art.9 c. 6 DL 180/96	Lavoratori tra i 16 e i 32 anni. Sono in corso di emanazione nuove disposizioni a seguito della condanna definitiva dell'Italia da parte della Corte Europea.	Tempo determinato: a) finalizzati all'acquisizione di professionalità elevata (liv.finale 1 e 2), durata 24 mesi, 130 ore di formazione teorica. b) finalizzati all'acquisizione di professionalità intermedie (liv.finale 3 e 4S), durata 24 mesi, 80 ore di formazione teorica. c) finalizzati ad agevolare l'inserimento professionale mediante un'esperienza lavorativa che consenta un adeguamento delle capacità professionali al contesto produttivo e organizzativo dell'impresa (liv.finale: tutti ad esclusione del 5), durata 12 mesi e 20 ore di formazione teorica.	Riduzione del 25% sulle correnti aliquote contributive. Per i contratti di cui al punto c) i benefici contributivi sono subordinati alla trasformazione del rapporto a tempo indeterminato.
CONTRATTI TEMPO DETERMINATO * Art.1 D.Lgs 368/2001	Tutti i lavoratori a fronte di ragioni di carattere tecnico, produttivo, organizzativo o sostitutivo.	Durata complessiva massima 3 anni. Prorogabile una sola volta se la durata iniziale del contratto sia inferiore a 3 anni. Vedere eventuali limiti e condizioni dal CCNL.	Solo per datori di lavoro con meno di 20 dipendenti che assumono con contratto a termine in sostituzione di lavoratori/trici in maternità: sgravio del 50% dei contributi a carico del datore di lavoro fino al compimento di un anno di età del figlio (L. 53/2000 e L. 1204/71).

N.B. Ai sensi dell'art.7 della L. 388/2000 per le assunzioni a tempo indeterminato di lavoratori con più di 25 anni, senza rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato nei 24 mesi precedenti (o portatori di handicap) che comportino incremento della base occupazionale, viene riconosciuto al datore di lavoro un credito di imposta mensile pari a € 415 circa (€ 620 circa per il Sud).



Oxy Dental

Il Vostro partner nella Distribuzione Dentale



Reception:

È lo spazio dedicato alle informazioni, alle novità ed ai suggerimenti personalizzati. Qui potrete ricevere ogni assistenza merceologica ed acquistare direttamente.

Uffici:

A disposizione di tutti i Clienti per ogni informazione ed ogni esigenza di natura amministrativa e commerciale. Potrete richiedere anche le statistiche esclusive **Oxydental** sui Vostri acquisti.

Mostra:

Ampio spazio espositivo per "toccare con mano" la qualità **Oxydental**, per provare le tecnologie e per ricevere pratiche e fondamentali indicazioni prima dell'acquisto. L'area espositiva viene periodicamente aggiornata di nuove interessanti novità.

Riunione:



Sala Conferenze:



Il **Flex** finalmente in funzione ed in esposizione. Il riunito più ergonomico che ha riscontrato un successo internazionale e che si è conquistato "sul campo" i meriti indiscussi di essere il miglior partner quotidiano di ogni dentista.

Ampio spazio dedicato agli eventi naturali, con lo svolgimento di numerosi interessanti corsi di formazione per odontoiatri e per il personale e ad alle riunioni on i Clienti, per la presentazione delle offerte e della strategia **Oxy-partner**. La sala è dotata della tecnologia per lo svolgimento delle giornate di formazione, aria condizionata e di cinquanta comodi posti.

SERVIZI OXY DENTAL

NOTIZIE

L'informazione è uno degli aspetti più dinamici della professione odontoiatrica. Le notizie, sia in campo normativo che economico che clinico o strettamente gestionale, sono moltissime e gli odontoiatri non sempre hanno il tempo necessario da dedicare alla lettura. Ecco che nella voce "Notizie" troverete una raccolta delle informazioni più importanti del momento e degli adempimenti in scadenza.

Architettura

Oggi è molto importante l'immagine e l'ergonomia nello studio odontoiatrico. I costi di realizzazione di un buon layout dello studio devono essere in funzione dell'organizzazione e degli obiettivi che il professionista vuole porsi, ecco perché l'esperienza di Oxydental è fondamentale come "consulente" al fianco dell'odontoiatra per ricercare le migliori soluzioni logistiche. Il successo professionale e la qualità dell'ambiente di lavoro sono due delle caratteristiche fondamentali degli obiettivi dei progetti Oxydental.

Gruppo 33

E' l'organizzazione che predispone e coordina i principali Corsi di formazione in Oxydental. Il programma annuale è sempre ricco di novità e di interessanti argomenti, degni di approfondimento. La frequenza è libera e aperta a tutti i nuovi e vecchi clienti. Il Gruppo 33 è un'ottima proposta per condividere esperienze professionali e per scambiare opinioni e metodologie operative tra odontoiatri. I Corsi sono prevalentemente a titolo gratuito per i clienti Oxydental.

Idee

La professione odontoiatrica è in continua evoluzione, ecco perché Oxydental ritiene necessario anche sviluppare un servizio "creativo" per i propri clienti, in grado di generare tendenze e adatto ad affrontare i numerosi cambiamenti. In questa prima fase presentiamo infatti la problematica relativa all'informazione via Internet in odontoiatria, con articoli, interviste e proposte pratiche. (qui inserisci il link con il mio sito alla parte idee).





IL RUOLO ORGANIZZATIVO DELLA SEGRETERIA in uno STUDIO ODONTOIATRICO MONOPROFESSIONALE

Esame di un possibile protocollo amministrativo per gestire al meglio le relazioni con il commercialista

di Alberto Frau

Dottorando di Ricerca presso la Facoltà di Economia dell'Università (XV ciclo) "Tor Vergata" di Roma

Organizzazione aziendale!

Se si sfoglia un qualsiasi manuale che tratti di tale disciplina si apprende che le caratteristiche essenziali, presenti in ogni struttura organizzativa, sono da ricondurre, fondamentalmente, a:

- suddivisione del lavoro del potere e delle responsabilità, finalizzata al perseguimento degli scopi prefissati;
- presenza di uno o più centri di potere, con funzione di controllo e direzione del lavoro, per soddisfare esigenze di efficienza;
- sostituibilità del personale, qualora questo si mostri inadeguato od inefficiente.

L'organizzazione, dunque, nasce dall'esigenza di razionalizzare e coordinare i singoli sforzi al fine di raggiungere più facilmente l'obiettivo posto. Un'organizzazione efficiente permette di realizzare maggiore produttività del lavoro, di conseguire risultati migliori a parità di energia impiegata, oppure eguali risultati ma con minore dispendio di energie. Rappresenta, in poche parole, uno strumento essenziale della gestione.

In quanto realtà aziendale a tutti gli effetti, anche uno studio monoprofessionale deve seguire gli standard sopradelineati. In quanto elemento di un'organizzazione, il ruolo della segreteria non è solo quello di gestire gli appuntamenti, i pazienti, i ritardi del medico, quanto quello di costituire un'area funzionale finalizzata al perseguimento di un nuovo prefissato scopo: l'organizzazione amministrativa dello studio.

Nella struttura semplice, tipica di uno studio monoprofessionale di piccole dimensioni, le diverse funzioni, cui accenno, sono indistinte ed accentrate nelle mani dell'odontoiatra, coadiuvato, a volte, da collaboratori che svolgono mansioni del tutto fantasma. In questa logica, l'attuazione di decentramento operativo genera, spesso, timori e diffidenze nel libero professionista, la cui cultura è, di solito, lontana dal concepire la collaborazione con altre persone. Questo fattore costituisce una delle cause più rilevanti dell'elevata mortalità dello studio di piccole dimensioni.

Nella struttura plurifunzionale, a cui un moderno studio monoprofessionale deve tendere, al contrario, alcune attività sono differenziate ed attribuite a singoli individui che hanno la responsabilità dell'efficienza che si realizza nel perseguire gli obiettivi loro assegnati. L'adozione di tale criterio porta alla creazione di due livelli rappresentati da:

ODONTOIATRA - IMPRENDITORE	SEGRETERIA - AREA FUNZIONALE
<p>Deve essere il leader dello studio, l'organo di governo. Deve adottare sistemi idonei a far funzionare correttamente le strutture organizzative ed operative di cui si è dotato e ad orientarne il comportamento verso obiettivi prefissati vincenti. Deve saper delegare le attività operative ad una parte della sua struttura, dotarsi di una organizzazione coerente con le condizioni interne ed esterne della sua attività costantemente immersa nella turbolenza ambientale.</p>	<p>Realizza con competenza e controllo un sistema allargato di mansioni. Deve tendere, in quanto unità di supporto, ad armonizzare l'attività dello studio con lo scopo di migliorarne le procedure, il grado e le modalità di interazione con l'ambiente esterno (pazienti, fornitori, consulenti).</p>

Demandare alla segreteria il compito di gestire il sistema dei rapporti amministrativi dello studio può, quindi, risultare una carta vincente. In una simile fattispecie risulta strategico, quanto meno delineare opportuni protocolli, che definiscano le linee di attività delle differenti aree. Una prima applicazione di tali concetti potrebbe, ad esempio, essere proposta per gestire le relazioni che lo studio crea con la figura del commercialista. La segreteria può gestire i rapporti amministrativi dello studio e conseguentemente interagire con il commercialista sviluppando adeguate azioni, che possono così essere formalizzate:

TIPOLOGIA DI AZIONI	TIPOLOGIA DI OPERATIVITÀ
<i>Amministrazione generale</i>	Gestione della liquidità con le banche (anche via internet)
<i>Amministrazione applicata</i>	Gestione della Prima Nota. Fatturazione con clienti e consulenti. Scadenze fiscali o amministrative.
<i>Amministrazione comunicativa</i>	Notizie da trasferire al commercialista di natura economica. Fissare appuntamento. Spostare appuntamento.

Resta ben inteso che è da delegare principalmente l'aspetto formale del rapporto amministrativo con il commercialista (appuntamenti, ricerca documenti o fatture, prima nota, gestione degli incassi e dei pagamenti). L'aspetto sostanziale, al contrario, deve essere curato esclusivamente dall'odontoiatra. Ciò in quanto:

- in uno studio monoprofessionale, l'odontoiatra resta pur sempre, come ribadito più volte, l'organo decisionale. Egli deve fornire, successivamente alle direttive indicategli dal commercialista, adeguati input alla segreteria;
- la segreteria è una risorsa umana che, adeguatamente gestita, deve aumentare il profitto dello studio. In tal senso, diventa titolare di un protocollo gestionale che permette di costituire e sviluppare un sano rapporto dell'azienda medica con il commercialista;

Il protocollo sopra esposto tende a prevenire i momenti di congestione ed eventuale crisi dell'azienda odontoiatrica, non vuole essere impositivo per alcuno. Mira, esclusivamente, ad offrire suggerimenti che solo un'attività di management specifico di natura consulenziale può risolvere, tenuto conto delle caratteristiche soggettive e peculiari di ogni realtà professionale.

Ma questo è solo l'inizio, vi aspetto sul prossimo numero per sviluppare ulteriori discorsi.

II LASER nella pratica odontostomatologica

di Roberto Grassi

Professore Universitario
in Parodontologia II
e Protesi I in Odontoiatria

La parola **LASER** deriva dall'inglese LIGHT AMPLIFICATION by STIMULATED EMISSION of RADIATION che significa amplificazione della luce per emissione stimolata di radiazione.

Naturalmente la radiazione elettromagnetica è la radiazione generata da un movimento di cariche elettriche a cui è associato un campo elettrico ed un campo magnetico.

La radiazione elettromagnetica è caratterizzata da una frequenza e da una lunghezza d'onda. L'interazione tra la materia e la radiazione elettromagnetica è regolata da tre fenomeni che sono:

- 1) L'ASSORBIMENTO
- 2) L'EMISSIONE SPONTANEA
- 3) L'EMISSIONE STIMOLATA

Nelle condizioni di equilibrio termico, gli atomi si trovano ad un livello energetico più basso quindi l'assorbimento è preponderante sull'emissione stimolata. Affinché avvenga il contrario è importante vi sia un'azione che faccia in modo che vi siano più atomi nello stato energetico più elevato.

Questo fenomeno è noto come MECCANISMO di POMPAGGIO ed è per questo che affinché vi sia una emissione laser è richiesto un MATERIALE ATTIVO, un'AZIONE di POMPAGGIO ed un RISONATORE OTTICO che generalmente è costituito di due specchi opposti l'uno all'altro che riflettono la radiazione in cui è interposto il mezzo attivo.

In base all'elemento attivo i laser possono essere suddivisi in quattro grandi categorie:

- Laser allo stato solido
- Laser allo stato liquido
- Laser allo stato gassoso
- Laser a Semiconduttore o laser a Diodi.

I laser allo stato solido hanno un meccanismo di pompaggio di tipo ottico e possono lavorare in modalità continua e pulsata nell'ordine dei microsecondi con elevate potenze di picco fino a 3.000 watts per 100 microsecondi di impulso. I laser allo stato liquido il cui materiale attivo è appunto un liquido hanno un meccanismo di pompaggio di tipo ottico ed il liquido generalmente più utilizzato è la Rodamina.

I laser allo stato gassoso hanno come materiale attivo una composizione di gas ed il meccanismo di pompaggio si ha attraverso una scarica elettrica (vedi i laser CO₂, i laser ad eximer, i laser ad argon). Infine degni di nota sono i laser a semiconduttori o DIODI il cui materiale attivo è un semiconduttore ed il meccanismo di pompaggio è generato dal passaggio della corrente elettrica.

Il trasporto della radiazione laser può essere veicolato da fibre cave, da bracci articolati o da fibre ottiche che rappresentano il sistema che io di più prediligo, in quanto molto spesso risultano essere flessibili. Nel sistema che io adotto autoclavabili e di diverso diametro in base alle necessità.

Il laser ad Erbium è assorbito dalle molecole di acqua e di idrossiapatite ha una lunghezza d'onda che va dai 2,7 ai 2,94 nanometri, non è veloce come sono veloci gli strumenti rotanti ma è in grado di aprire la cavità smaltosa o di agire nei confronti della dentina malacica in assenza di vibrazioni meccaniche, lavoran-



Trattamento parodontale

do quasi sempre senza l'uso di anestesia. Lavora naturalmente in modalità pulsata potendo anche variare quanto far durare l'impulso e con un raggio guida di puntamento. Il vantaggio è senza dubbio rappresentato dalla possibilità di abladere i tessuti duri in modo selettivo e sterile con l'assenza di microfratture sui tessuti, eliminando lo smear layer e lasciando i tubuli dentinali puliti e pervi. Trovo come unico svantaggio che essendo questo laser ablativo e poco termico la capacità emostatica è ridotta ed il prezzo ancora troppo elevato.

Diversa e sicuramente più ampia è la mia esperienza con il laser a Diodo che utilizzo oramai quotidianamente sui tessuti duri e con soddisfazione sui tessuti molli.

È pratico in endodonzia grazie alla sua fibra ottica da 200 micron flessibile ed autoclavabile nella sterilizzazione dei canali necrotici dopo aver preparato i canali con strumenti ISO 25/30.



Trattamento Herpes



Apertura del solco pre-impronta

In Parodontologia, lo scopo è quello di modificare l'ecosistema della tasca parodontale e quindi, il laser inattiva le tossine batteriche, facilita e migliora sensibilmente la guarigione dei tessuti e, grazie all'azione emostatica, è assicurata una migliore qualità del lavoro svolto ed una migliorata visione intraoperatoria.

Senza dubbio l'utilizzo che più mi soddisfa è nella chirurgia odontostomatologica: dall'apertura degli ascessi alla rimozione dei fibromi delle mucose, dal trattamento delle epulidi alle frenotomie linguali, dalla scoperta degli impianti al trattamento delle perimplantiti batteriche a cielo aperto.

Il vantaggio rimane sempre quello di non dover mai suturare dopo l'intervento, non c'è mai rischio di sovrainfezioni e soprattutto è estremamente limitato il dolore ed il gonfiore post-operatorio.

Il laser su cui posso vantare più esperienza è senza dubbio il Neodimio Yag, del resto non è un laser giovane come il

Diodo, c'è una quantità impressionante di letteratura scientifica internazionale ed i protocolli sono oramai sicuri e ben standardizzati. Ha una buona affinità per i tessuti duri ed i tessuti molli, una durata dell'impulso brevis-

sima ed elevati picchi energetici. C'è la possibilità di personalizzare i programmi ed agisce con delle fibre ottiche che sono incredibilmente flessibili e soprattutto autoclavabili. In Parodontologia ha un effetto decontaminante; interviene nell'asportazione dell'epite-

È un ottimo presidio nella sterilizzazione di canali necrotici nel trattamento dell'ipersensibilità dentinale di colletti e monconi e nella vetrificazione della dentina malacica residua vaporizzandola in piccola parte e sterilizzandola.

L'Nd: Yag ha un impulso troppo breve per generare uno shock termico.

Si può utilizzare anche nell'odontoiatria preventiva per il trattamento della sigillatura dei solchi così da rendere lo smalto il 30% più duro.

Nell'herpes e nelle afte l'uso del laser induce la remissione della sintomatologia in 48 ore. Infine molto importante è il condizionamento del solco gengivale in protesi.

La fibra ottica da 320 micron consente di disepitelizzare l'epitelio in assenza di sanguinamento senza arrivare in ampiezza biologica e quindi senza retrazione gengivale.

Non si usa anestesia e si ha una ottima restituzione dei tessuti in 48/72 ore.

Le esperienze positive derivanti dall'impiego del laser inducono a considerare che questa tecnologia verrà sempre più applicata con successo grazie anche a continui sforzi del mondo scientifico nella messa a punto di nuovi protocolli d'applicazione.



Trattamento Endodontico

lio giunzionale della tasca, favorisce il distacco del tartaro ed ha un buon effetto bio-stimolante sugli osteoblasti nella rigenerazione ossea. Lo utilizzo nella piccola chirurgia mucogengivale.



Prima e Dopo Ritrattamento

SEGRETARIA e consenso informato

di Ruggero Paris

Esperto in Documentazione
con riferimento alle
Problematiche
Etico - Giuridiche - Sociali



Se il Dottore o i Dottori costituiscono indubbiamente i punti di riferimento indispensabili di uno Studio Odontoiatrico, non si può sottacere l'apporto arrecato allo stesso dal personale non impegnato direttamente nell'esercizio dell'*ars medica*. Stiamo parlando, com'è ovvio, delle mansioni svolte da Segretarie, Assistenti che disimpegnino anche tale compito, ecc..

È difficile, infatti, che anche uno Studio *mono-professionale*, per quanto di dimensioni contenute, non si avvalga della collaborazione di almeno una persona che espleti tutte quelle attività di supporto all'opera del Dentista.

I compiti, di *routine e non*, che tali collaboratrici sono tenute ad assolvere sono così innumerevoli che un elenco, ancorché dettagliato degli stessi, difficilmente può ritenersi esaustivo.

L'intento di questa breve annotazione non è quello di enumerarli* ma di richiamare l'atten-

zione sul fatto che anche talune attività, di spettanza del Titolare dello Studio, possono essere assolte, seppure *ad adiuvandum*, da tali indispensabili collaboratrici.

Uno Studio che, nel proporsi alla clientela, intenda adeguarsi ai dettati normativi e deontologici, non può esimersi dal richiedere il consenso scritto del paziente alle cure che gli saranno apprestate.

Quella dell'informazione da dare, a quanti si sottopongono a trattamenti sanitari volontari o necessitati, è un'annosa questione che ancora non ha trovato una chiara regolamentazione. Quand'anche possa rinvenirsi, nell'Ordinamento giuridico, un generico dovere di rendere edotto il paziente, non si fa alcuna menzione delle modalità sul: *come informare, quando informare, fino a che punto informare* e così via, il soggetto che si sottopone ad un trattamento. Ciò nonostante, le numerose vertenze insorte, a seguito d'interventi sanitari effettuati senza il consenso dell'interessato o con un consenso espresso in modo vago, e concluse con verdetti non sempre favorevoli per i medici, non possono non indurre il Professionista a tutelarsi, per tempo, di fronte ai rischi, che può correre, di natura penale ma, per quanto ci riguarda, soprattutto per quelli che attengono più squisitamente ai profili civilistici.

È indubbio che l'onere di assolvere tali incombenze spetti, in uno Studio dentistico, al Titolare o ai Professionisti che nel Team forniscano prestazioni esclusivamente in una determinata branca e che, per quanto di loro competenza, debbano raggiugnare il paziente sulle modalità del loro intervento. Ma è pur vero che sarà poi la Segretaria che redigerà, sulla base delle indicazioni ricevute, il Piano di Trattamento, la Scheda Sanitaria, il Preventivo ecc... Orbene, è necessario che essa *traduca (trasponga)* - naturalmente senza scrivere un trattato - in forma chiara, semplice, comprensibile, ma anche il più possibile completa, quanto rappresentato dal Dentista al diretto interessato.

Nel momento in cui questi sottoscriverà il documento da lei predisposto, potrà ritenersi concluso non solo quell'accordo tra le parti, che il Codice Civile chiama Contratto, ma si sarà contestualmente acquisita la prova che il paziente era pienamente a conoscenza delle modalità attuative delle prestazioni, cui egli aveva precedentemente assentito.

Poiché il Dottore-Dentista ha ben altri compiti da assolvere che quelli di munirsi di un assenso dell'interessato nei modi e nelle forme che possano accordargli una piena tutela giuridica (ove successivamente ce ne sia necessità), va da sé che l'intervento della Segretaria, in questo delicato momento del rapporto medico-paziente/cliente - che attiene alla fase pre-contrattuale e poi contrattuale - risulta pressoché indispensabile. La sua preparazione personale e professionale nonché la conoscenza delle modalità di trattazione della specifica problematica verranno trasfuse nella predisposizione di un ATTO che, sottoscritto dal paziente/cliente, costituirà per il Dentista appiglio giuridicamente idoneo anche per gli sviluppi futuri (se dovessero essercene) di natura contenziosa.

È bene allora che, soprattutto quando ci si occupi di casi i quali - o per le condizioni soggettive del paziente o per quelle obiettive della natura dell'intervento ovvero per qualsivoglia altro motivo - appaiono più critici o che comunque comportino maggiori difficoltà e, quindi, qualche rischio in più nell'esecuzione delle prestazioni, sia richiesta una particolare attenzione della Collaboratrice nella stesura delle modalità operative del trattamento o della cura. L'attenzione dovrà essere massima se questa si articola in più fasi e/o comporta interventi da parte di altri Specialisti. In quest'ultimo caso, è bene che siano opportunamente evidenziate anche le precise competenze dei singoli Professionisti.

La sensibilità, l'accortezza, l'apporto qualificato della Segretaria, che nel caso di specie si rivela più che mai prezioso, non solo dà tranquillità agli Specialisti del Team - peraltro, come direbbe il Poeta *in tutt'altre faccende affaccendati* - ma, ove il consenso del paziente/cliente sia stato manifestato in calce ad uno dei Documenti sopraindicati (Piano di Trattamento, Preventivo ecc.) meticolosamente predisposto, precostituirà a loro favore (e, quindi, con vantaggi di lapalissiana evidenza per l'intero Studio) prove rassicuranti anche per imprevedibili sviluppi di eventuali future contestazioni.

* Per una minuziosa disamina del *Mansionario della segretaria*, A. Pelliccia, *Management Odontoiatrico*, Ed. Acme, Viterbo, 2001, pg. 132 e ss.; sempre dello stesso autore si rinvia al "Pocket della segretaria" Ed. Arianto 2001.

Collegandosi al sito internet www.apmanagement.com
è possibile conoscere tutte le novità sul management odontoiatrico!
Inoltre potrete ricevere maggiori informazioni sulle iniziative,
sui prodotti e sui testi del settore!

Odontoiatria Naturestetica

di **Raimondo Pische**

Medico Chirurgo, Odontoiatra - Presidente AIOB

Nel mondo della salute sono due i settori in grande sviluppo: il **Naturale** e l' **Estetica**.

Questi grandi temi, semplicisticamente aggettivati, rappresentano forse, insieme all'entusiasmante sviluppo bio-tecnologico della medicina e della scienza, la più grande rivoluzione medico-sociale di questi ultimi anni.

La crescente domanda, da parte di un'utenza sempre più attenta alla propria salute, di interventi "alternativi" o "complementari", ha spinto anche i vertici sanitari ad interrogarsi su un fenomeno che non è più di costume, ma che rappresenta una vera e propria presa di coscienza che coinvolge ormai anche buona parte della classe medica. Ebbene, se si interpreta tutto ciò al di là delle tendenze di moda e delle opportunistiche strumentalizzazioni che purtroppo si verificano, si possono cogliere alcuni segnali estremamente positivi:

- a) la necessità per il medico di ampliare i propri orizzonti perché è la legge di mercato che lo impone e non le ordinanze ministeriali, alle quali si cerca sempre di sfuggire;
- b) la minor fiducia nel "dio chimica", comoda soluzione non solo di soppressione sintomatica della malattia (... "e il malato?" n.d.a.), ma ancor più comodo strumento per l'assopimento della propria coscienza professionale;
- c) la riscoperta della "curiosità", svincolata dai condizionamenti pseudo-scientifici e pseudo-politici, spesso strettamente legati.

In particolare l'odontoiatria può essere d'esempio nell'ambito del rispetto biologico con l'attenzione alle procedure, ai materiali, ai farmaci: ricerca quindi di materiali e prodotti biocompatibili senza affidarsi solo a farmaci che per definizione sono contro gli equilibri biologici (anti-biotici, anti-infiammatori, anti-dolorifici, anti-piretici, ... anti-patici).

L'apertura, o perlomeno l'analisi critica, a tecniche, metodologie e prodotti di maggior rispetto biologico, potrebbe essere un grande passo avanti nella civilizzazione umanistica e non solo scientifica, della nostra professione: in uno dei prossimi numeri verrà trattato il ca-

pitolo "tossicologia dell'amalgama", argomento su cui l'AIOB (Accademia Internazionale di Odontoiatria Biologica), che ho l'onore di presiedere, mette a disposizione circa 5.000 articoli sul sito www.aiob.it. Questo trend di crescita culturale degli operatori e delle figure collegate all'odontoiatria naturale, coinvolge anche il personale ausiliario degli studi.

Infatti il rispetto della salute dei pazienti rappresenta anche il rispetto per la salute psico-fisica degli operatori odontoiatrici e delle proprie collaboratrici e/o collaboratori.

Ritengo che tutte queste figure possano respirare meglio lontano dalle nuvole di vapori di mercurio liberate durante la limatura di monconi con amalgama, piuttosto che durante l'applicazione di un'otturazione d'amalgama o all'atto di una rimozione non protetta della stessa.

Allontanandosi dall'aspetto tecnologico della nostra professione ritengo che un ulteriore contributo alla qualità di vita dell'equipe odontoiatrica sia rappresentato dal concetto di "delega indirizzata": l'attribuzione di responsabilità specifiche non risulta essere malamente accettata dalle collaboratrici... anzi.

Diventano esse stesse soggetto e non oggetto di un progetto che deve vederle coinvolte attivamente: possono diventare le prime promulgatrici della filosofia aziendale, attrici in una rappresentazione professionale altamente qualificata: ciò permetterebbe oltretutto un defaticamento del professionista che risulterebbe sgravato di un peso, in particolare di quello burocratico, dalle proprie (s)palles.

L'altro grande capitolo oggetto d'interesse di questo numero è quello dell' **estetica**: settore con grandi margini di sviluppo professionale, come insegna l'esperienza in altri paesi.

L'esigenza di un aspetto curato è, in questi tempi in cui la comunicazione è alla base dei rapporti sociali e professionali, aspetto fondamentale nella ricerca di successo.

Lo sviluppo di una esigenza estetica non deve essere interpretato quale sinonimo di esteriosità e vanità, ma quale attenzione al benessere in



senso lato ed al proprio corpo quale strumento da rispettare ed in particolare alla cura e bellezza del proprio sorriso, manifestazione esteriore di uno stato interiore di benessere

In questo grande capitolo rientra il concetto di cosmetologia dentale e periorale: un settore implementabile con concetti di biomedicina e cosmesi dermatologica (laser, tricologia, chirurgia plastica e microinvasiva etc.).

Auspicabile quindi la creazione di nuove entità odontoiatriche che non richiama alla mente solo dolore e sofferenze ma gioia e benessere, bellezza e sorriso: strutture in cui la persona sia non più paziente ma fruitore attivo delle nuove e stimolanti acquisizioni della medicina.

Ancora una volta anche in questo concetto di "estetica dentale allargata", assume un ruolo di primaria importanza il personale ausiliario degli studi odontoiatrici ad impostazione estetica o dei centri di "cosmetologia orale":

si ribadisce l'importanza della figura segretariale che dovrebbe diventare il "team manager" e la continuità fra i diversi operatori è protagonista dell'integrazione delle molteplici tematiche ed iniziative;

l'indispensabile professionalità delle assistenti alla poltrona, sicuramente maggiormente gratificate dall'evoluzione del loro "status" di competenza; infine la valorizzazione del ruolo dell'igienista dentale che, oltre alle normali funzioni di motivazione, istruzione e controllo e di trattamenti igienici, potrà ottenere l'onore e l'onore di una maggior responsabilizzazione ed autonomia funzionale, nelle metodiche di bleaching e nella gestione di ciò che deve essere il protagonista incontrastato nella nostra professione:

il SORRISO.

il SORRISO.

Le Schede di Management

614 pagine raccolte in un raccoglitore ad anelli.

Come aumentare e mantenere il successo professionale, formare il personale e rendere percepibile la qualità ai pazienti migliorando il valore economico/finanziario dello studio.

Dalla sala d'attesa alla gestione dei riuniti, dalla prima visita alla discussione del preventivo, ai richiami periodici.

Raccolta di progetti effettuati dall'Autore, con esempi pratici personalizzabili.

PER ACQUISTARE effettuare bonifico bancario intestato ad ARIANTO s.r.l. - c/c 100894/60

ABI 03069 - CAB 05062 - Banca Intesa BCI Ambroveneto - Fil. 491 - Spedire la ricevuta del pagamento via fax al numero 02 9544 1174 riportando i Vostri dati fiscali e la causale del pagamento.



€ 181 (IVA inclusa)



Officina Creativa del Sorriso

Nasce nel vasto panorama odontotecnico, una vera officina del 2000. Un laboratorio all'avanguardia che grazie all'unione di esperienze diverse e all'utilizzo di tecnologie innovative può offrire a Voi e ai Vostri pazienti un "prodotto" che soddisfa le più esigenti aspettative in fatto di estetica e funzione, utilizzando materiali biocompatibili e risolvendo così uno dei problemi più sentiti di questi ultimi anni: le intolleranze.



Il laboratorio si estende su 250 mq. che comprendono cinque reparti operativi ad alta tecnologia, gli uffici, i locali di servizio ed una sala corsi dotata dei più sofisticati sistemi per conferenze.



Soluzioni produttive

L'interazione dell'odontotecnico e il clinico fin dalle fasi di progettazione del lavoro, nel valutare insieme la soluzione protesica migliore in ogni singolo caso è la filosofia di lavoro di Officina Creativa del sorriso.

Collaborare con OCS significa poter disporre di una vasta gamma di soluzioni protesiche, da quelle tradizionali a quelle alternative quali l'aurogalvacrown, il titanio e tutte le tecniche metal-free.

Soluzioni protesiche personalizzate che soddisfano le aspettative di tutti i pazienti, anche dei più esigenti.

L'azienda: la qualità come obiettivo primario

- Il controllo di ogni particolare attraverso un protocollo consolidato da 25 anni di esperienza.
- La ricerca di un costante miglioramento professionale sia a livello tecnologico che nella scelta dei materiali utilizzati.
- La convinzione che il miglioramento della comunicazione tra tecnico e clinico sia essenziale per il successo professionale.

Questi sono alcuni aspetti che ci contraddistinguono nel vasto panorama odontotecnico.



Officina Creativa del Sorriso



PRIMAVERA 2002:

Quali sono oggi le certezze circa l'utilizzo del laser in odontoiatria?

di G. Franco Franchi

Medico Chirurgo, Odontoiatra
Socio AIOA

Lo sviluppo tecnologico e scientifico del laser è stato rapido e le sue applicazioni sono state molteplici e proprio grazie a quel bagaglio culturale ancestrale che attribuiva alla luce proprietà terapeutiche, se ne sono intraviste subito le applicazioni in Medicina, in Chirurgia e quindi anche in Odontoiatria.

Purtroppo la Letteratura Scientifica spesso non è stata in grado di dirimere i molti dubbi relativi alle applicazioni cliniche del laser in Odontoiatria e al Dentista sono arrivate spesso informazioni imprecise e spesso distorte.

Questa del resto è stata anche la mia esperienza personale, da quando ho incominciato ad interessarmi di laser nel 1988, poi i primi corsi base, l'acquisto abbastanza oculato a questo punto di una prima macchina, l'esperienza personale nella clinica di tutti i giorni e quindi l'approccio ad una cultura di tipo Universitario, prima a Firenze e quindi a Nizza. Questo breve ma intenso personale percorso mi ha permesso di raggiungere due obiettivi: il primo è la consapevolezza che i tempi del "pressapochismo" sono finiti, il secondo è rappresentato dal fatto che queste certezze ormai esistono, sono scientificamente provate e pertanto inconfutabili.

A questo proposito ho posto la domanda relativa a quali certezze ci fossero oggi sull'utilizzo del laser in Odontoiatria ad alcuni Personaggi di spicco in questo campo.

Prof. Romano Grandini, Presidente del Corso di Laurea in Odontoiatria di Firenze: "il laser rappresenta al momento il presente ed il futuro dell'Odontoiatria, ancora con certe limitazioni. Fondamentale è la formazione professionale di chi vuole usare il laser: ecco l'importanza dei corsi di perfezionamento e di addestramento universitari, affinché si impari bene ad utilizzare frequenze, potenze e lunghezze d'onda, in particolar modo nel campo dell'interazione della luce laser con i tessuti biologici, al fine di ottimizzare l'aspetto terapeutico senza causare danni iatrogeni".

Dr Manlio Curti (presidente Aiola): "...l'atout più importante è certamente la minimal invasion in tutti i campi di applicazione... la chirurgia orale può essere eseguita in maniera quasi esangue e con grande velocità di guarigione se paragonata alle tradizionali metodiche... il con-

nubio dell'energia laser con sostanze fotosensibilizzanti porta a distruggere selettivamente le cellule neoplastiche... questa nuova tecnologia andrebbe inserita come materia d'insegnamento del Corso di Laurea in Odontoiatria".

Dr Francesco Scarpelli: "L'assoluta sterilità ottenibile con il laser risolve molti problemi endorali, come la decontaminazione delle tasche parodontali o dei canali infetti in endodonzia; un'altra certezza è rappresentata dalla possibilità di eseguire interventi minimamente invasivi..."

Dr Paolo Calvani: "una certezza è rappresentata dalla terapia parodontale intesa come terapia delle tasche e chirurgia mucogengivale. Un'altra certezza è quella di poter preparare e decontaminare con l'Er:YAG laser i siti per innesti di Plasma Ricco di Piastrine (PRP)."

Dr Claudio Balicchia: "... dopo un avvio pionieristico, l'utilizzo di apparecchi laser in Odontoiatria si è ormai correttamente incanalata in un alveo decisamente più stabile, che parte dalla ricerca, da cui emergono dati certi e ripetibili, protocolli d'impiego clinico, fino ad arrivare agli utenti finali: il Dentista ed il suo Paziente".

In relazione a quanto risposto dagli Autorevoli Colleghi, ritengo che si possa affermare senza ombra di dubbio che l'energia laser rappresenta un prezioso ausilio nella pratica clinica quotidiana di ogni Odontoiatra, a condizione che:

- le varie lunghezze d'onda vengano appropriatamente utilizzate sugli appropriati organi bersaglio (targets), ovvero sui tessuti duri e molli, tenendo conto delle loro caratteristiche ottiche allo stato di salute e nelle varie situazioni patologiche.
- che si utilizzino i parametri appropriati, sperimentati per ciascun tipo di macchina, tenendo conto delle sue caratteristiche ottiche.
- si valutino attentamente le caratteristiche della lunghezza d'onda utilizzata in relazione agli spettri di assorbimento dell'acqua, dell'idrossiapatite, dell'emoglobina e della melanina o di altre sostanze ancora.
- si tenga conto della quantità di energia erogata ai tessuti, intesa come Fluence e/o Power Density e della modalità con cui tale energia viene erogata (contatto-non contatto, focalizzato-defocalizzato).

Il laser va quindi visto non in contrapposizione

all'Odontoiatria Classica, come qualcosa che voglia sconvolgerne le Linee Guida faticosamente acquisite, ma come un Mezzo Tecnologico Avanzato che può, con certezza e rigore scientifico, coadiuvarne l'applicazione quotidiana, migliorandone la qualità e riducendone le possibilità di insuccesso. Mi piace a questo proposito, per esempio, appropriarmi del termine " Endodonzia-Laser Assistita", utilizzato dal Prof. Rocca (Università di Nizza), il quale ancor prima di essere un cultore della tecnologia Laser è ed è sempre stato un ottimo Endodontista, a significare che niente cambia nell'esecuzione di una cura canale: cambia soltanto la possibilità di avere un'infinita capacità sterilizzante propria dell'energia laser da applicare prima della chiusura definitiva di un canale necrotico, riducendo in maniera drastica le possibilità di insuccesso a lungo termine statisticamente provate in questi casi. E mi piace fare mia la definizione di "Parodontologia-Laser Assistita" utilizzata dal Prof. N.Gutknecht dell'Università di Aachen, che non vuole certo nulla cambiare dei concetti della Parodontologia, anzi: proprio riconoscendo quale fattore etiologico principale della malattia parodontale l'infezione e quale elemento fondamentale per il successo terapeutico a lungo termine il controllo di questa, suggerisce, in base ai risultati dei suoi lunghi studi insieme al Prof Moritz ed altri, un protocollo terapeutico che impieghi largamente l'uso del laser per sfruttarne la grande capacità di sterilizzazione e/o decontaminazione delle tasche parodontali.

Concludendo, pertanto, oggi il laser rappresenta con certezza una realtà che permette interventi di Chirurgia Orale in Pazienti a rischio in assoluta sicurezza grazie alle capacità di taglio e di coagulazione propria di alcune lunghezze d'onda, interventi di tipo "minimale", estremamente poco invasivi, sia sui tessuti duri che su quelli molli, con livelli di decontaminazione e di sterilità irraggiungibili con qualunque altra metodica. Tale realtà, oggi lo si può affermare con certezza, si affianca all'Odontoiatria Classica, convergendo verso il medesimo obiettivo di una Odontoiatria di alta qualità.

20-23 GIUGNO 2002

presso: **Studio Odontoiatrico dott. G.F. Franchi**
via Marradi 203, 57100 Livorno

Corso Master sull'utilizzo dei lasers in Odontoiatria

organizzato da: **M.D.S. (Medical Dental Service) srl**

Docenti: **dott. C. Balicchia, dott. P. Calvani, dott. G.F. Franchi, dott. M. Lucchesi, dott. F. Scarpelli**

RICHIESTI CREDITI FORMATIVI E.C.M.

TIPOLOGIA E FINALITÀ CORSO:

Corso a carattere teorico pratico del tipo **full immersion**. Nel corso di solo quattro giornate, infatti, i Corsisti potranno perfezionare le loro competenze relative all'argomento "laser in Odontoiatria", che verrà inquadrato ed analizzato meticolosamente in tutti i suoi molteplici aspetti con chiarezza e rigore scientifico. L'utilizzo delle principali lunghezze d'onda con il tutoraggio dei Docenti costituirà un aspetto fondamentale dell'evento formativo.

PER INFORMAZIONI E/O ISCRIZIONI:

contattare Dott. M.Lucchesi, tel. 0586 811636, cel. 348 6093064, e-mail: monluc@tin.it

Da un minimo di 6 partecipanti ad un massimo di 10
Prezzo: 2200 Euro + IVA

UN SORRISO INDISPENSABILE

di **Lia Pappagallo**

Medico Chirurgo, Odontoiatra
Responsabile Scientifico Doctor Smile



Pablo Neruda scriveva... negami il pane, l'aria, la luce, la primavera ma il tuo sorriso mai, perché io ne morrei!

Più che mai la bellezza del 2000 significa soprattutto sorriso che sarà sempre più espressione di quella forza del profondo che soddisfa l'apparire.

Recenti ricerche hanno confermato l'importanza che gioca il sorriso nella vita di relazione e da oltre oceano ci arrivano i dati relativi alla possibilità di successo e di autorealizzazione direttamente collegabili e particolari caratteristiche del sorriso.

Per quanto possa pesare ammetterlo l'immagine conta così tanto da mettere alla prova la solidità dei nostri valori.

Il ruolo del sorriso in ambito professionale, come in uno studio odontoiatrico, ha molteplici risvolti.

Le persone con una dentatura curata non sono solo più belle ma anche valutate più favorevolmente in ambito lavorativo, ricevono più consensi, risultano maggiormente favorite nel rapporto col paziente, sono considerate socialmente più affidabili.

Entriamo così nel campo della PSICOESTETICA ODONTOIATRICA dove bellezza significa sorriso e sorriso significa energia che fluisce. Quando un paziente entra in uno studio odontoiatrico e vede personale sorridente si libera di tensione e si sente sinceramente meglio.

Una bocca in ordine gli darà l'informazione necessaria di cosa potrà aspettarsi dallo studio stesso. Purtroppo molto raramente questo accade.

Continuando con le note gioiose di una dentatura armoniosa avvertiamo che la bocca ci colpisce per l'energia che ci trasmette per la bellezza e per lo stato d'animo che ci modifica, fino ad ammirare lo sguardo, che diventa ridente.

Il flusso di sensazioni associate ad una perfetta linea del sorriso ci danno piacere, una manifestazione che si accompagna a cambiamenti totali di fisiologia.

L'assenza di tutto questo a mio avviso coincide con mancanza di messaggi necessari per il paziente che può cogliere la prevalenza di fattori fortemente

inibenti che interferiscono con l'espressione vera dello studio. Ciò che possiamo attribuire al sorriso nell'immagine del personale è un'espressione di apertura che espande il cuore e il corpo con la gioia.

I denti sono armonia e grazia e sono fonte di consensi.

COSMESI ODONTOIATRICA

Come mai il sorriso ha un'influenza così forte nello stile e nella bellezza in questo passaggio di secolo?

Se un tempo bastava un bel viso per imprimere bellezza oggi per avere un forte impatto deve esserci qualcosa di più di una semplice facciata, rappresentare qualcosa di più grande, qualcosa capace di toccare l'anima.

Il sorriso esprime emozioni, espressioni e passioni della persona sensazioni che da solo un viso non riesce a trasmettere.

È così che si arriva a conoscere e a capire come l'estetica si sia avvicinata a questo punto di forza che più d'ogni altra parte esprime ciò che vogliamo.

Oggi come mai prima d'ora la bellezza è pluralista e si definisce individualmente.

L'oggetto di tale ricerca è il cammino compiuto nel corso degli ultimi decenni sono sotto gli occhi di tutti.

Basta guardare come sia stato rivoluzionato

il concetto stesso di Bellezza partendo dagli anni '50. Ogni decennio è stato contrassegnato da un solo modello di bellezza dominante fino ad arrivare ai giorni nostri dove, è difficile scegliere nell'ampio ventaglio di proposte disponibili, per soddisfare il desiderio di apparire UNICHE.

Per quanto siano variabili gli imperativi della frontiera estetica il nostro futuro sarà segnato dalla nascita di quello che oggi è considerato il fulcro della bellezza "il sorriso".

La cosmesi odontoiatrica ha la capacità di esprimere nell'atto di creazione di un sorriso ideale i caratteri che esprimono il cambiamento, stabilito per quello specifico viso.

In funzione delle esperienze professionali accumulate col passare del tempo questo ramo dell'odontoiatria può rappresentare lo specchio del carattere di ogni paziente che si sottopone a richieste estetiche.

Ogni volto racconta la sua storia, ogni tratto della bocca di una persona rappresenta un capitolo della sua vita, un sorriso spento racconta al mondo che qualcosa l'ha segnato al contrario ad un sorriso solare si attribuisce gioia e allegria.

Anche osservando un viso truccato i nostri denti rivelano la nostra storia, e la maschera inevitabilmente cade.

La corsa contro il tempo è oggi tra le spinte emotive più forti che inducono le persone a rivolgersi all'estetica in quanto ci offre le soluzioni per restare in competizione soprattutto con noi stessi.

Per chi svolge una professione a contatto con il pubblico l'importanza del ruolo si esprime anche con l'aspetto.

Presentarsi nel miglior modo possibile non è un capriccio ma corollario di una realtà che spinge i professionisti di uno studio a sottostarsi a queste regole per difendere il proprio posto di lavoro.

Ecco perché oggi tutto quello che si propone come marcia in più nella competizione col tempo è accolto con passione anche a costo di notevoli sacrifici.

Il miglioramento delle condizioni socio economiche ed un mutato atteggiamento culturale nei confronti dell'odontoiatria, che fino a pochi decenni fa era considerata l'espressione di una inevitabile necessità, hanno reso possibile un naturale incremento della domanda di estetica del ringiovanimento ed un naturale aumento della platea di pazienti che se ne avvalgono.

Per tanto terminiamo con una affermazione imperativa: Gran parte del "feeling" che fertilizza le relazioni è fortemente influenzato dall'aspetto della nostra bocca che oltre dominare la componente verbale della comunicazione prevale anche sulla non verbalità fatta appunto di questi sguardi, posture, SORRISI.

Book di Studio

personalizzato

CD personalizzato con le vostre fotografie, contenente 18 pagine che illustrano ai pazienti i servizi dello studio, le diverse specialità praticate, l'importanza dell'igiene e dei controlli periodici, una panoramica sulle persone che vi operano, la sicurezza della sterilizzazione, come fissare gli appuntamenti (orari, disdette) e le modalità di pagamento. Viene consegnato ai pazienti come "Carta dei Servizi" in sala d'attesa dalla segreteria e ritirato prima dell'accesso alle sale operative. È molto gradito dai pazienti che possono comprendere anche il significato della Parodontologia, della Gnatologia, dell'Ortodonzia, dell'Implantologia... Il Book dello studio rappresenta oggi un must della Comunicazione fra il Team ed i pazienti ed è il principale strumento di Marketing Odontoiatrico. Presentato già nel 1995 dall'autore nei suoi Corsi, oggi è attivo in moltissimi studi odontoiatrici. Fornendo le foto alla APMANAGEMENT riceverete il CD personalizzato.

€ 620 + IVA (20%)



Le Schede di Management

614 pagine raccolte in un raccoglitore ad anelli. Come aumentare e mantenere il successo professionale, formare il personale e rendere percepibile la qualità ai pazienti migliorando il valore economico/finanziario dello studio. Dalla sala d'attesa alla gestione dei riuniti, dalla prima visita alla discussione del preventivo, ai richiami periodici. Raccolta di progetti effettuati dall'Autore, con esempi pratici personalizzabili.

€ 181 (IVA inclusa)



Questionari della qualità percepita

CD contenente 8 diversi questionari (totale 24 pagine) per la percezione della qualità clinica e dell'organizzazione.

Il questionario può essere distribuito ai vecchi ed ai nuovi pazienti per incentivare la collaborazione ed implementarne la partecipazione. Attraverso le domande si informano i pazienti e si ricevono notizie fondamentali per la motivazione della terapia. Ottimo per la gestione del Consenso Informato.

€ 259 + IVA (20%)



Software per Cartelle cliniche visive e Piano Terapeutico Contabile

CD per costruire le Cartelle cliniche, realizzate per singole branche, che possono essere stampate dal vostro computer e consegnate ai pazienti già dal primo appuntamento dopo la compilazione. Spiegazione della terapia con immagini che possono essere inserite in qualsiasi formato. Strumento di altissimo Valore Aggiunto per la percezione della Qualità. Con la gestione dei Consensi Informati Visivi per permettere ai pazienti di essere sempre partecipativi e motivati. Possibilità di inserimento della Legge 93/42. Personalizzabile su ogni paziente direttamente in studio. Contiene il piano terapeutico contabile.

€ 310 + IVA (20%)



Libretto di mantenimento della Terapia

CD contenente 8 pagine a colori personalizzabili con vostre foto che dovranno essere fornite alla APMANAGEMENT. Viene consegnato a tutti i pazienti in cura e contiene le informazioni sull'igiene domiciliare, professionale e sulla prevenzione (visite, controlli,...). Nell'ultima pagina sono indicati gli appuntamenti di igiene dopo trattamento odontoiatrico. Gradito motivando i pazienti come percezione della Qualità.

€ 310 + IVA (20%)



Pocket della Segretaria dello studio odontoiatrico

Novità assoluta!

Il Pocket, per la sua semplicità, sebbene tratti argomenti di rilevanza quotidiana, vuole essere un manuale di utilizzo pratico e di suggerimenti concreti per svolgere al meglio i compiti e sviluppare competenze.

Il CD, completo di 130 pagine, test, suggerimenti e schede per migliorare la capacità e l'operatività delle segretarie degli studi odontoiatrici. Ogni pagina del CD può essere stampata in studio.

€ 39 + IVA (20%)



Corso Pratico di Gestione dell'Agenda

CD con 130 diapositive e note esplicative + software informatico di Agenda personalizzabile per l'ottimizzazione degli appuntamenti e per la gestione delle scadenze. Il metodo ha l'obiettivo di ottimizzare i tempi, le operazioni di controllo ed archiviare le informazioni. Contiene le schede per la comunicazione ai pazienti che ritardano i pagamenti, che non sono puntuali o che non seguono correttamente il piano terapeutico stabilito.

€ 310 + IVA (20%)



ARIANTO EDIZIONI MEDICHE s.r.l.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI consultare il sito www.apmanagement.com alla voce PRODOTTI o inviare un fax al numero 02 9544 1174 o spedire una e-mail a servizi@apmanagement.com.

PER ACQUISTARE effettuare bonifico bancario intestato ad
ARIANTO s.r.l. - c/c 100894/60 - ABI 03069 - CAB 05062 - Banca Intesa BCI Ambroveneto - Fil. 491
Spedire la ricevuta del pagamento via fax al numero 02 9544 1174
riportando i Vostri dati fiscali e la causale del pagamento.

Le consulenze avvengono attraverso i corsi, tenuti direttamente presso le sedi dei clienti o presso le nostre sedi di Milano e Roma; attraverso gli interventi diretti del nostro pool; attraverso l'Internet; attraverso la fornitura di soluzioni "chiavi in mano" per il miglioramento gestionale, commerciale e dell'immagine dello studio e del team.

APMANAGEMENT

consulting



CONTINUING
MANAGEMENT
EDUCATION

**DA 10 ANNI MIGLIORIAMO
LA GESTIONE ECONOMICA,
LA QUALITÀ DELLA VITA E LE
ATTIVITÀ PRODUTTIVE DEI
MEDICI E DEL LORO TEAM**

AP
Antonio Pelliccia

MARKETING MANAGEMENT ITALIA
CONSULENTE DI DIREZIONE PER LE STRATEGIE
D'IMPRESA E PER LA GESTIONE STRATEGICA
DELLE RISORSE UMANE



AIUTIAMO IL MEDICO A:

- Acquistare o vendere lo studio
- Scegliere l'ubicazione logistica di un nuovo studio
- Scegliere il programma gestionale e le tecnologie informatiche
- Pianificare l'organizzazione del lavoro e dei tempi
- Redigere il listino delle prestazioni
- Organizzare le procedure di segreteria
- Stipulare contratti (consulenti, collaboratori, fornitori, ...)
- Costituire studi associati
- Coordinare i soci nella costituzione di ambulatori polispecialistici con direzione sanitaria
- Certificarsi ISO
- Accreditare lo studio come "struttura sanitaria" presso la Regione
- Parlare in pubblico
- Comunicare la propria Qualità Percepita ai pazienti
- Controllo dei costi e analisi dei margini di profitto
- Controllo e Analisi della redditività e degli incassi
- Gestione del Rischio di Impresa
- Realizzazione siti Internet.

SVILUPPIAMO L'ORGANIZZAZIONE DEI RAPPORTI CON:

- Soci
- Team
- Pazienti
- Colleghi
- Fornitori
- Consulenti
- Banche
- Assicurazioni
- Istituzioni
- Internet.

MIGLIORIAMO LA GESTIONE DEL TEAM CON:

- Selezione e formazione del personale
- Identificazione dei compiti e delle competenze all'interno del Team
- Motivare il Team (Coaching automotivazionale - Leadership situazionale)

- Organizzazione e gestione di stage (corsi pratici in altre strutture) per il personale
- Informatizzazione e gestione della comunicazione attraverso le immagini digitali
- Organizzazione della Reception e della Sala d'attesa
- Organizzazione del magazzino, degli ordini e dei consumi
- Sviluppo di modelli personalizzati per la presentazione dei preventivi
- Aumento della Qualità Percepita dai pazienti
- Miglioramento delle capacità comunicazionali dei singoli
- Preparazione della modulistica interna allo studio e esterna verso i pazienti
- Gestione delle aree di crisi della segreteria attraverso corsi sul "Problem Solving"
- Identificazione dei compiti e delle competenze all'interno del Team
- Motivare il Team (Coaching automotivazionale - Leadership situazionale)
- Organizzazione e gestione di stage (corsi pratici in altre strutture) per il personale
- Informatizzazione e gestione della comunicazione attraverso le immagini digitali
- Organizzazione della Reception e della Sala d'attesa
- Organizzazione del magazzino, degli ordini e dei consumi
- Sviluppo di modelli personalizzati per la presentazione dei preventivi
- Aumento della Qualità Percepita dai pazienti
- Miglioramento delle capacità comunicazionali dei singoli
- Preparazione della modulistica interna allo studio e esterna verso i pazienti
- Gestione delle aree di crisi della segreteria attraverso corsi sul "Problem Solving".