

MEDIA MIX

RIVISTA DI GESTIONE
MEDICA

E S T E T I S

Doctor Smile

...un bel viso... un grande progetto... un team per la salute!

- **COSMETOLOGIA
ODONTOIATRICA**
- **ESTETICA DEL
VOLTO IN
DERMATOLOGIA**
- **RICERCA DI
MERCATO:
L'ESIGENZA
ESTETICA
DEI PAZIENTI**
- **DOCTOR SMILE**
- **LA CHIRURGIA
ESTETICA NELL'AREA
PERIORALE**
- **UN SORRISO
"ACCATTIVANTE"**
- **VIAGGIO IN USA
SUL TEMA:
"ESTETICA DEL
SORRISO"**

Arianto
EDIZIONI MEDICHE
www.arianto.it



Come in ogni numero di Mediamix, in questo editoriale voglio lanciare un messaggio "forte".

"Quali sono i migliori progetti sui quali investire quest'anno in odontoiatria?"

"Vi sono due differenti obiettivi su cui consiglio di concentrarsi: **Doctor Smile®** e **Certident**. **Doctor Smile®**, che viene illu-

sorriso", integrando e coordinando diverse specialità in uno spazio assolutamente progettato ad hoc e dedicato a questa funzione specifica all'interno del proprio studio. Ecco che nasce quindi l'idea di costituire una **"Cellula Doctor Smile®"** all'interno degli Studi medici specialistici libero professionali dove praticare, in un ambiente opportunamente coinvol-

diamix che possono direttamente rivolgersi a **Doctor Smile® Srl**.

L'altro obiettivo, su cui vale la pena investire, è stato illustrato a pagina 5 di questo numero:

Certident. La Qualità certificata dello Studio è oggi una reale opportunità di miglioramento gestionale (management) di sviluppo di barriere alla concorrenza sempre più agguerrita e, decisamente, rappresenta una opportunità di crescita economica. La Qualità deve tenere conto di quattro livelli distinti: Clinica, Economica, Organizzativa e di Comunicazione. Tutto ciò viene realizzato attraverso un semplice percorso formativo diviso in due fasi separate per raggiungere con più facilità e con minori costi l'autorevole riconoscimento europeo della Qualità che apre sbocchi professionali ed opportunità di mercato che sono assolutamente necessarie in questo periodo storico-economico della Sanità pubblica e privata.

Certident rappresenta: controllo, programmazione, pianificazione e gestione delle risorse. Questi sono gli imperativi della corretta conduzione di uno studio dentistico che oggi è sempre più simile ad una azienda, per la complessa serie di adempimenti e per l'equilibrio tra costi e ricavi che deve sempre essere bilanciato, unitamente alle corrette strategie di marketing e di formazione del personale.

Ottimismo e forza delle idee, quindi, attraverso i due progetti che rappresentano meglio le scelte di crescita e di miglioramento professionale ed organizzativo degli Studi sui quali è necessario investire continuamente per coglierne i risultati sia professionali che economici e gestionali.

Due proposte che possono essere raccolte e realizzate da molti, in quanto entrambe, se sviluppate con il metodo giusto, non rappresentano più oggi un punto di arrivo, appannaggio solo di strutture complesse, ma obiettivi raggiungibili da tantissimi professionisti, sia per i costi di realizzazione che si sono ormai livellati, sia per l'esistenza di esperienze (**Doctor Smile® Srl** per la cosmetologia odontoiatrica) e formule organizzative (**Certident** per la Qualità certificata) che ne consolidano i risultati operativi.

l'editoriale

"La forza delle idee"

di Antonio Pelliccia



strato in questo numero nelle pagine 8 e 9, rappresenta il futuro della terapia orale e periorale a carattere cosmetico e dell'estetica integrata e applicata alle diverse branche mediche specialistiche che si interessano del sorriso dei pazienti.

Nello studio odontoiatrico, così come in quello dermatologico o piuttosto dal medico estetico o dal chirurgo plastico, possono essere soddisfatte le esigenze e le richieste che emergono da parte dei pazienti nei recenti sondaggi. Il sorriso rappresenta molto di più di una semplice fila di denti, è simbolo di benessere, di salute, di equilibrio psicofisico, di relazione sociale, di vitalità. Il successo di un medico è direttamente proporzionale all'interesse che ha verso il sorriso dei suoi pazienti.

Questo obiettivo si può raggiungere comunicandolo correttamente attraverso l'apprendimento di specifiche tecniche di relazione dialogica (management), ma anche soddisfacendo bisogni estetici che sono sempre maggiormente presenti in fasce sempre più ampie di pazienti (odontodermocosmesi). Curare la propria immagine non è più un lusso per la popolazione, ma un obiettivo sempre più avvincente. L'idea di base è incentivare i pazienti che non sempre manifestano tale esigenza perché spesso non conoscono l'efficacia delle tante prestazioni che possono essere realizzate dagli "specialisti del

gente, una corretta e precisa serie di prestazioni esclusivamente estetiche sul sorriso; dove il paziente non si senta come il "malato" che va dal medico, ma come un "sano" che può migliorare il proprio aspetto, dove la comunicazione (anche visiva e multimediale) possa essere efficace e dove diverse professionalità, igienista dentale compresa, possano esprimere al meglio le proprie capacità in un contesto armonico e coinvolgente positivamente.

Dalla musica ai colori dell'ambiente, dalle attrezzature allo strumentario ed ai prodotti specifici, tutto è ben studiato, bilanciato e collaudato per svolgere quella delicata "mission" che la **"Cellula Doctor Smile®"** si impone come obiettivo. La formazione del personale ed i protocolli delle visite sono stati elaborati in funzione di questi traguardi con professionale competenza. Per realizzare questo progetto sono stati impiegati quattro anni di studi sul mercato e piani di fattibilità, è stato costituito un Centro sperimentale, sono state realizzate numerose ricerche di mercato e svolte riunioni interdisciplinari tra odontoiatri, dermatologi, medici estetici e chirurghi plastici per l'elaborazione dei protocolli, sono state attivate strategie di marketing e identificate alcune aree-test, sono stati sviluppati i protocolli della comunicazione dialogica. Tutta questa esperienza è oggi a disposizione dei lettori di Me-

Mediamix



6

- 5 **Certificazione di qualità**
di Gian Galeazzo Caccia
- 7 **Dermatologia**
di Paolo Silvestris
- 8 **Strategie**
a cura dell'uff. Ricerca e Sviluppo
DOCTOR SMILE Srl
- 10 **Salute e cosmesi**
di Gianna Nardi
- 11 **Opinioni**
di Diego dalla Palma
- 12 **Management**
di Antonio Pelliccia
- 14 **Laser chirurgia**
di Enrico Gherlone
- 16 **Implantologia**
di Luigi Zucca
- 18 **Alla ricerca del sorriso perduto**
di Chiara Montenero
- 20 **Marketing**
a cura dell'uff. Marketing Arianto srl
- 22 **Consulenza**
di M.A. Mazzuca e A. Pelliccia
- 23 **Ricerche di mercato**
di Enrico Finzi
- 24 **Risorse umane**
di Antonio Pelliccia
- 26 **Società**
di Alberto Frau
- 28 **Diritto e giurisprudenza**
di Ruggero Paris
- 30 **Metodiche**
di Alberto dalla Nora
- 33 **Medicina estetica**
di Gennaro Nocerino
- 34 **Odontoiatria biologica**
di R. Pische e F. Ronchi
- 36 **Odontoiatria cosmetica**
di Lia Pappagallo
- 40 **Chirurgia plastica**
di Paolo Gottarelli
- 45 **Riflessioni e idee**
di Raimondo Pische
- 46 **Il sorriso di... M. Colombro e M. Burani**
di Chiara Montenero
- 48 **Economia**
di Antonio Pelliccia
- 51 **Scuole**
di Luciano Signorello

MEDIAMIX Anno II • Numero 6 / 09 / 2002

MEDIAMIX è iscritta all'autorità Garante per le Comunicazioni e certifica ad ogni numero le copie spedite

Direttore Responsabile: Antonio Pelliccia
 Direttore Amministrativo: Maria Anna Mazzuca
 Hanno collaborato: G.G. Caccia, P. Silvestris, G. Nardi, D. dalla Palma, E. Gherlone, L. Zucca, C. Montenero, E. Finzi, A. Frau, R. Paris, A. dalla Nora, G. Nocerino, R. Pische, F. Ronchi, L. Pappagallo, P. Gottarelli, L. Signorello
 Impaginazione e Grafica: Format, Milano
 Stampa: Grafiche Mazzucchelli Roto-Offset, Seriate (MI)

Editore: ARIANTO S.r.l. - Corso Trieste 175 - 00198 ROMA
 Redazione: Via G. Grizziotti 3 - 20145 MILANO - Tel. 02 48000053
 Fax 02 95441174 / 02 700506796 - E-mail servizi@apmanagement.it

Registrato il 15/01/2001 con N. 12 presso il Tribunale di Milano
 Periodico iscritto al Registro Nazionale della Stampa con N. 11186 ed al Registro Operatori di Comunicazione con N. 7057

Tutti gli articoli o redazionali pubblicati su Mediamix sono redatti sotto la responsabilità degli Autori. La proprietà letteraria spetta all'Editore; è vietata qualsiasi riproduzione, intera o parziale, in qualsiasi lingua, senza la previa autorizzazione scritta.

Ai sensi della Legge 675/96 sulla tutela dei dati personali, si informa che è nel diritto del ricevente richiedere la cessazione dell'invio e/o l'aggiornamento dei dati in nostro possesso.

Se lo scopo dell'uomo come essere umano è quello di andare verso una possibile evoluzione di sé... allora è indispensabile sapere chi siamo: solo così possiamo comprendere il significato di evoluzione e scoprire dove ci porta il percorso che stiamo facendo in ogni attimo della nostra esistenza.

Quando un giorno ognuno di voi si sveglierà e si accorgerà di non conoscere se stesso, solo allora, in quel momento, potrà intraprendere una via per una coscienza di sé.

Per lavorare su di sé occorre un metodo, necessario per raggiungere lo scopo. La metodologia (teorico-pratica) impone

LABORATORIO della COSCIENZA dell'IO

è il proseguimento del lavoro, con incontri mensili periodici, che ci permettono di approfondire il lavoro su di sé e per accedere alle verifiche oggettive dello stesso.



I corsi sullo sviluppo armonico dell'uomo

Il risveglio della coscienza di sé, una nuova filosofia, un metodo che costituisce la base dello studio di sé

di **LUCIANO SIGNORELLO**
Fondatore Alpha Institute

Questo scopo ci accomuna tutti nel conseguire un'unica via, come unico senso compiuto che dà significato alla nostra esistenza tutta. Lo studio di SE' comporta il sapere chi siamo realmente... *Tu sai chi sei... o pensi di sapere chi sei? A cosa serve sapere tante cose quando non sappiamo chi siamo?* Tante cose possiamo conoscere o sapere, ma la vera differenza sta fra il sapere e l'Essere...

Da questo concetto nasce l'esigenza di una nuova via percorribile per lo studio di SE' cominciando a liberarci dalle idee sbagliate che abbiamo di noi stessi.

Sentire la necessità di imparare un **"METODO"** per studiare sé stessi.

delle regole molto semplici: la prima è sentire di volerlo veramente...

Accettare che senza un buon lavoro su di sé, non si possono ottenere risultati. Se vi impegnate poco... otterrete poco...

LA COSCIENZA DELL'IO

È un seminario di 3 giorni.

Quello che crediamo di essere non sempre è quello che in realtà è, il punto di partenza per comprendere quello che siamo veramente, lo si può verificare attraverso un metodo che ci fa prendere coscienza che siamo dentro ad un SISTEMA.

ELEMENTI PRATICI D'OSSERVAZIONE (E.P.O.)

È un corso che si svolge in un ambiente particolare, di 6 giorni (una settimana). È arrivato il momento di mettere in pratica il lavoro svolto precedentemente, la sua particolarità è che tutto viene svolto in una situazione molto interiorizzata e altamente concentrata su di sé, lo scopo è di Risvegliare la Coscienza di sé. Il giorno dopo di tutto quello che avrete verificato su di voi è l'inizio di un percorso differente verso la comprensione di se stessi e degli altri.

L'UMBRIA: palcoscenico naturale per rivivere la tua storia

Ormai la parola non crea più, è stata svuotata di tutti i suoi significati.

L'uomo moderno è stanco di vuote parole e non ascolta più.

Allora troviamo un altro sistema per comunicargli dei valori antichi, che sono dentro di lui ma che ha dimenticato nel tempo.

Dobbiamo circondarlo di cose vere, di profumi, di suoni, paesaggi che possano riportarlo indietro nel tempo per fargli ricordare e sentire chi è.

Noi siamo convinti che l'Umbria sia il posto ideale per realizzare tutto que-

sto, per far riscoprire all'uomo tutto quello che aveva scordato nel tempo. Pertanto siamo convinti che questa sia l'ambientazione giusta per dei corsi che hanno come scopo lo sviluppo armonico dell'uomo.



Per maggiori informazioni:

g.gnudi@tiscali.it

gnudi@hotmail.com

Arianto

EDIZIONI MEDICHE

I prodotti del
management
odontoiatrico sulla
"QUALITÀ
PERCEPITA"
per il successo
professionale



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%)



Pocket della Segretaria dello studio odontoiatrico

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%)



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)



Libretto di Personalizzato 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 motiva i pazienti come percezione della Qualità.

€ 310 + 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%)



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 implementare 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%)



Corso Pratico di Gestione dell'Agenda

CD con 130 diapositive e note esplicative 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.

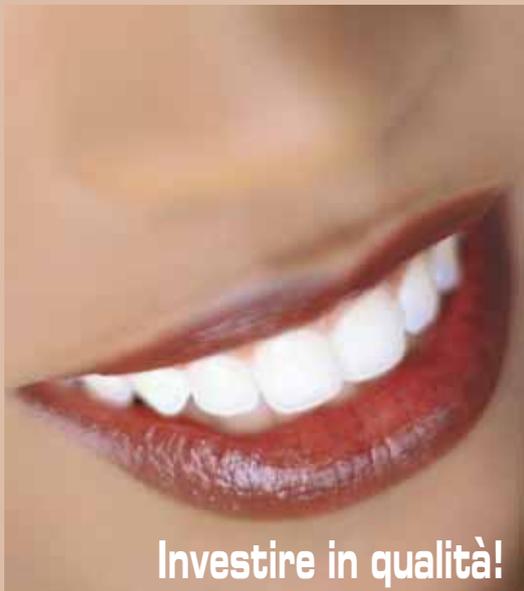
€ 310 + IVA (20%)

Arianto

EDIZIONI MEDICHE

PER ULTERIORI INFORMAZIONI consultare il sito www.arianto.it
alla voce PRODOTTI o inviare un fax al numero 02 95441174 / 02 700506796
o spedire una e-mail a info@arianto.it

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 95441174 / 02 700506796
riportando i Vostri dati fiscali e la causale del pagamento.



Investire in qualità!

Consind è una Società di Organizzazione Aziendale nata negli anni sessanta con l'obiettivo, sempre mantenuto, di fornire servizi innovativi ai propri Clienti. Questa professionalità vede oggi il suo riconoscimento nella certificazione UNI EN ISO 9001:2000, nell'essere tra i soci fondatori di AssoQuality (Associazione delle Società di Consulenza per la Qualità e l'Impatto Ambientale in ambito FITA e Confindustria) e nell'essere tecnici qualificati in ambito nazionale per perizie e valutazioni industriali.

30 anni di presenza attiva nella Consulenza di Direzione

14 anni di esperienza nell'attivazione di Sistemi Qualità ISO 9000

Profonda conoscenza delle Aziende Sanitarie quali:

- studi odontoiatrici
- strutture complesse ospedaliere
- laboratori di analisi
- case di cura
- cliniche ospedaliere

Corso di formazione: la Vision 2000 in uno studio odontoiatrico

Portare il Sistema Qualità in uno Studio Odontoiatrico significa introdurre, pur rispettandone la personalità e lo stile, tutti gli elementi che servono a migliorare l'efficienza organizzativa interna e la sua immagine esterna, con evidenti riflessi positivi sulla qualità percepita dal Cliente, sul proprio posizionamento sul mercato e sul relativo andamento economico.

Lo scopo del corso è quello di formare in aula e presso lo studio medico dentistico il personale e sull'applicazione di uno schema organizzativo e comportamentale in accordo a specifiche esigenze tecnico-sanitarie.

Più precisamente il corso si pone due obiettivi formativi tra loro concatenati:

- scopo del 1° CORSO è quello di ottenere la certificazione CERTIDENT (Consind collabora con diversi enti di certificazione europei accreditati Sincert).
- scopo del 2° CORSO è l'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 (Vision).

Per gli aspetti scientifici-sanitari, verrà attivato un supporto on-line (tramite e-mail) attraverso il quale sarà possibile ricevere una "consulenza tecnica" come la correzione dei documenti relativi ai processi.

**Corso propedeutico ai corsi del
"Sistema Qualità nello Studio Odontoiatrico"**

**SABATO 16 NOVEMBRE 2002
PRESSO LO STARHOTEL SPLENDIDO - MILANO**

Per informazioni ed iscrizioni:
Digitalmed S.r.l. - tel. 800 23.87.79



AssoQuality

consind®



Viale Rimembranze 43 - 21047 Saronno (VA)
Tel 02 96.248.995 r.a. - Fax 02 96.09.422
Internet: www.consind.it - E-mail: info@consind.it

1. Premessa

In questi ultimi due anni si è sempre maggiormente parlato in tutti gli ambienti sanitari di "qualità", in termini di certificazione, di dispositivi medici, di qualità interna ed esterna, di qualità della prestazione offerta, di informazione e deontologia, di qualità economica ed informatica, ...

6. Programmazione della formazione professionale e degli investimenti nelle tecnologie e nello sviluppo delle nuove tecniche operative cliniche.

In breve basterebbe compilare il seguente protocollo: cosa deve essere fatto e da chi; quando, dove e come deve essere fat-

2. Obiettivi di una iniziativa innovativa

Ne deriva la necessità di:

- fornire **precise garanzie per la tutela e la soddisfazione del Cliente;**
- adottare metodologie e strumenti organizzativi per il miglioramento dei processi e per il **raggiungimento di elevati standard qualitativi.**

Obiettivo del corso è quello di ottenere la **certificazione da parte di un Ente di Certificazione Europeo accreditato Sincert** suddividendo il percorso certificativo in due fasi, il che permette di poter sin dal primo momento, attraverso la certificazione CERTIDENT, dimostrare la qualità raggiunta dallo Studio nei processi tecnici, sanitari, contrattuali ma permette soprattutto di poter decidere in qualsiasi successivo momento di completare la formazione del proprio Sistema Qualità per la certificazione UNI EN ISO 9001:2000.

Tutto ciò ovviamente suddivide anche la spesa da affrontare.

3. Metodologie

Il personale dello Studio Medico Dentistico viene formato sia in aula sia presso lo Studio ed è attivo un supporto on-line tramite e-mail che permette la correzione dei documenti relativi ai processi.

4. La certificazione

Questa certificazione "su misura" (CERTIDENT), rilasciata da un Ente Accreditato Sincert, attesta la rispondenza del Sistema Qualità dello Studio alle specifiche tecnico-sanitarie odontoiatriche che definiscono la qualità dei principali processi.

Il percorso formativo ha come riferimento, oltre la Norma, il Testo scritto dal Dott. Marin C. e l'Ing. Caccia G.G. e pubblicato dalle Edizioni Martina nel 2002.

5. I Vantaggi

Il primo è di carattere tecnico-scientifico-sanitario in quanto si è potuto constatare che il maggior pericolo, specie per gli studi più piccoli, è quello di non riuscire, con costi accettabili, a raggiungere un livello di preparazione sufficiente per superare subito la visita certificativa.

Il secondo è che lo sforzo organizzativo affrontato per raggiungere la certificazione CERTIDENT (1° step) è di base per completare la seconda fase (CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000) in quanto si utilizza l'esperienza maturata e la formazione ricevuta da CERTIDENT, il che significa risparmio di tempi e di costi.

Il terzo è la possibilità di maturare crediti formativi attraverso le due fasi di formazione pianificate dal presente progetto.

Certificazione "CERTIDENT" per lo Studio dentistico e Certificazione UNI EN ISO 9001:2000 (VISION 2000)

di **GIAN GALEAZZO CACCIA**
Consulente di direzione

La "qualità" è un lento e graduale processo in continuo miglioramento. In poche parole, aderire al "Sistema Qualità" significa gestire in termini di ottimizzazione delle risorse disponibili, sia umane, sia economiche che strutturali, i massimi rendimenti delle prestazioni e dell'economia stessa dell'attività. Per raggiungere tale vantaggioso obiettivo è necessario che tutti partecipino al concetto, dall'assistente alla segretaria, dal medico ai fornitori, fino al paziente stesso che deve essere stimolato nella collaborazione professionale con chi lo sta curando. I parametri che interessano la "qualità" sono infatti molti, dall'ambiente alla sicurezza, dalla salute all'economia. Prendendo spunto dalle norme che regolano i concetti fondamentali sulla "qualità", ho preparato questo elenco di interesse generale per la conduzione dello Studio odontoiatrico.

1. Definire gli obiettivi dello Studio (quali prestazioni si svolgono, con quali modalità e protocolli, con quali tempi e chi li svolge).
2. Organizzare e disporre i mezzi e le risorse (strumentario, attrezzature, persone, spazi).
3. Controllare che i mezzi e le risorse siano ben utilizzati per raggiungere gli obiettivi ed elaborare una serie di azioni atte ad intervenire tempestivamente per la risoluzione di eventuali problemi derivanti dall'utilizzo degli stessi (verifiche, riesami, manutenzioni, reinvestimenti).
4. Pianificazione e documentazione sia dell'attività professionale (esame e studio dei casi e loro terapie), sia economica (andamento della gestione economica finanziaria).
5. Analisi dei costi dell'attività e controllo sulla gestione economico finanziaria.

to; quali materiali, apparecchiature e documenti devono essere utilizzati; come ciò deve essere controllato e registrato; i piani di controllo; le specifiche ed i criteri di accettazione; i metodi di controllo; le risorse umane e le tecnologie (professionalità, esperienza, addestramento, ecc.); le capacità specialistiche; il coordinamento tra la funzione espletata e altre funzioni all'interno dello studio (segretaria - assistente); la documentazione rilasciata al paziente; l'informazione comunicata ed accettata.

Per quanto concerne il processo cosiddetto di progettazione, occorre fissare anche qui alcuni punti: pianificare e temporizzare (programmare) tutte le fasi della terapia (progetto) o della ricerca o studio del caso; predisporre le risorse (interne ed esterne, in quest'ultimo caso i consulenti ed i fornitori); organizzare il personale e stabilire quale protocollo dovrà essere applicato; fornire tutte le informazioni ed utilizzare il sistema di comunicazione più efficace verso l'interlocutore (parola + immagini); definire ed analizzare i dati emergenti dallo studio del caso e documentarli; definire e documentare il processo globale dell'espletamento della terapia con le fasi operative ed i relativi costi; prevedere un riesame della progettazione (visto che non agiamo su materia inerte ma su materia organica come i tessuti e le mucose).

La Norma UNI EN ISO 9001 soddisfa certamente queste esigenze ma costituisce uno sforzo organizzativo ed economico che, se non pianificato convenientemente, può costituire un ostacolo per molti Studi che pure desiderano sviluppare un Sistema Qualità certificabile da parte di un Organismo Accreditato da Sincert.

> 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

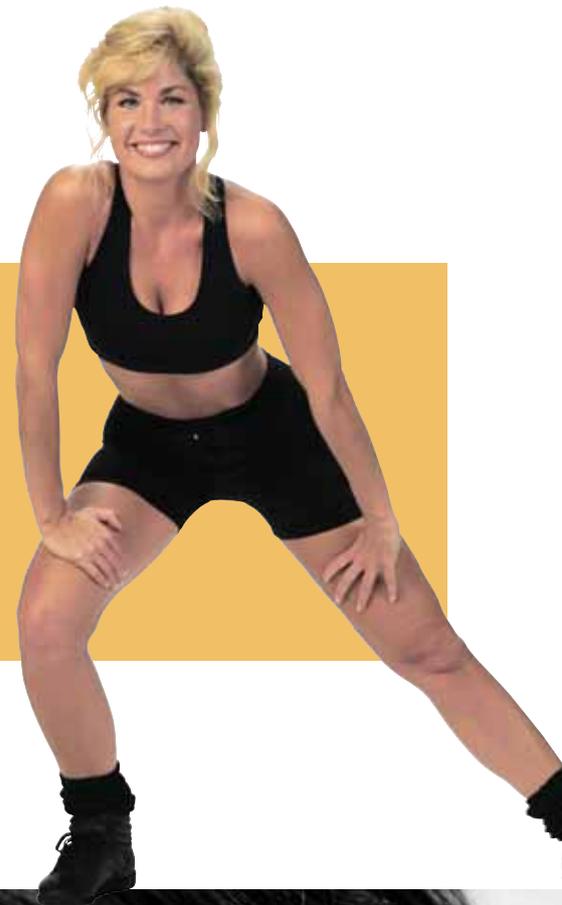
Riuniti
Strumenti
Sistemi per igiene
Radiografici
CEREC

The Dental Company

sirona.

Nel mese di giugno ho visitato la fiera del Fitness a Rimini e sono rimasto sbalordito da due cose: l'imponenza della manifestazione, e il numero delle industrie presenti (settore tecnico, settore alimentare, cosmetico, abbigliamento, etc.). Chi non conosce questo ambiente po-

in sinergia per raggiungere un risultato totale (progetto **Doctor Smile® Srl**). In conclusione il programma dovrebbe essere quello di migliorare il nostro corpo, attraverso l'attività fisica, la dieta ed il nostro volto con la cosmesi e tutta una serie di interventi, invasivi e non, a cura dei singoli specialisti del settore.



Medici della salute e della bellezza

di **PAOLO SILVESTRIS**

**Dermatologo Univ. di Urbino - Chairman - Dermocosmetologia
Vicepresidente Società Italiana Dermatologia Psicosomatica. Consigliere AIDA**

trebbe pensare che l'evento sia stato frequentato dai cosiddetti "fissati del fisico", in realtà a Rimini c'era la gente, sì, la gente comune in grande moltitudine, desiderosa di sapere e capire come si potesse con le innumerevoli risorse in esposizione, conquistare salute e bellezza.

Sì, le persone vogliono essere più belle e quindi più sane, più contente della propria immagine esteriore e di riflesso anche di quella interiore.

Una attività fisica metodica, una dieta sana, l'uso di prodotti cosmetici idonei ed eventualmente altri ritocchi od accorgimenti sono il segreto del successo. Non voglio andare oltre con le considerazioni, psicologiche e sociali di questo fenomeno, sta di fatto che questa esigenza sta diventando una marea montante, e mentre le industrie si è già adeguata a dare le risposte giuste, altri settori di contorno, tra cui quello medico, non hanno compreso a pieno l'importanza dell'evento e sono in ritardo.

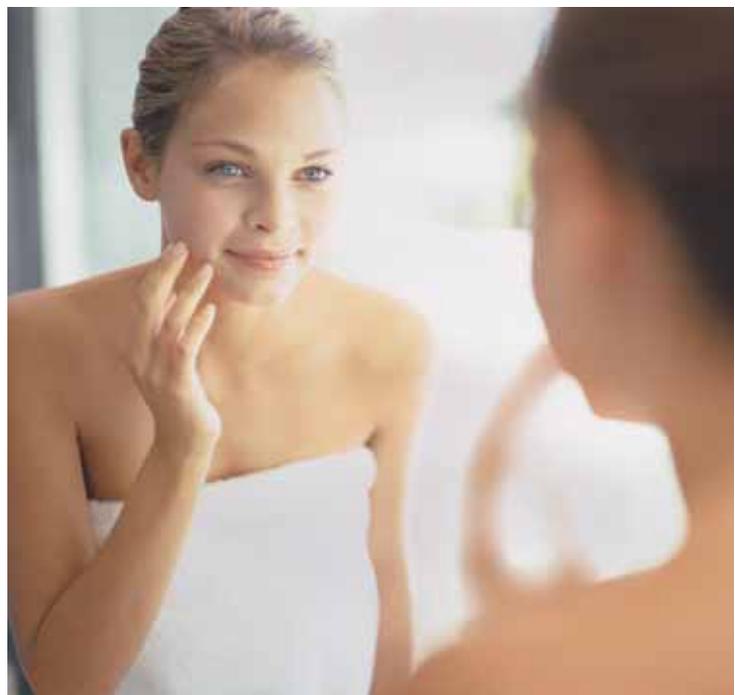
Entrando un po' più nel dettaglio delle attività di prevenzione e cura legate alla bellezza, queste sono appannaggio di quattro specialità mediche in particolare e cioè: la Dermatologia, la Chirurgia Estetica, la Medicina Estetica, l'Odontoiatria. Ognuna di queste branche conserva una sua competenza, ma opera anche nei territori di confine in collaborazione con gli altri.

Le creazioni di gruppi interdisciplinari, che svolgono la propria attività in centri medici attrezzati in modo specifico, rappresenterebbe un enorme vantaggio per i numerosi potenziali utenti.

Un primo vantaggio sarebbe quello di avere protocolli terapeutici seri e concordati in tutti i sensi con il centro, un secondo di avere il pool di esperti che lavorano

Un bel sorriso, labbra rimodellate, rughe attenuate, naso regolare, un corpo più tonico e più sodo, capelli più sani, ecco le cose che vogliamo ed in fondo siamo qui proprio per questo, per garantire salute e possibilmente bellezza.





Investire in “Doctor Smile®” con un’efficace azione di marketing per lo studio

a cura dell’Ufficio
Ricerca e Sviluppo DOCTOR SMILE® Srl
(ap@apmanagement.com)

L’idea vincente

(Dopo quattro anni di ricerca e sondaggi, attraverso la realizzazione di un Centro Sperimentale, in seguito anche ai numerosi incontri con esperti del settore medico e dell’economia, pubblichiamo questo articolo invitando i lettori a partecipare al progetto inviando le richieste informazioni via e.mail ap@apmanagement.com)

Illustriamo gli obiettivi prioritari ed i vantaggi principali di questa importante operazione strategica di marketing dello studio. Attraverso **Doctor Smile® Srl**, lo sco-

po è quello di diffondere la cultura del benessere odontoiatrico, del sorriso sano, della cura della persona, dell’immagine del viso attraverso l’azione dell’odontoiatra ma anche, in alcuni casi, del medico estetico, del dermatologo e del chirurgo plastico. Un ruolo fondamentale è quello dell’igienista dentale e della prevenzione, che nel “concetto” **Doctor Smile® Srl** assume un rilievo determinante. Lasciamo emergere in questo articolo redazionale alcuni principi fondamentali del progetto, che illustriamo in breve, per esigenze di spazio, ma sui quali invitiamo i

lettori a richiedere maggiori approfondimenti.

Obiettivi:

- Investire nell’immagine dello Studio sul territorio e verso i colleghi anche di altre branche collegate (es. pediatria, medicina generale), ma anche verso centri dove la popolazione normalmente si reca per soddisfare quegli aspetti della salute legati al benessere (es. centri termali, centri fitness, centri estetici, ...). L’obiettivo principale è mantenere ed aumentare il soddisfaci-



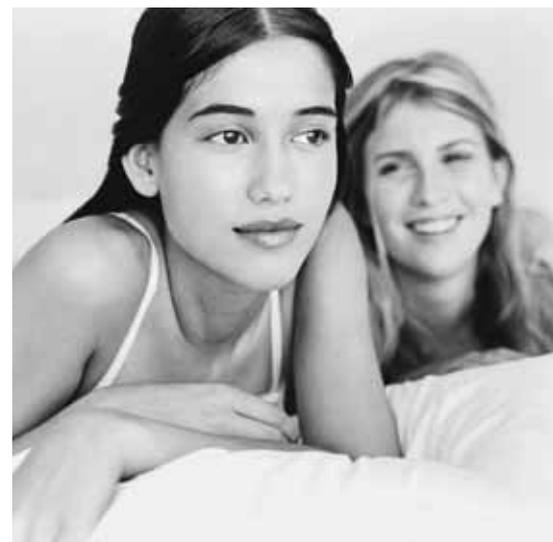
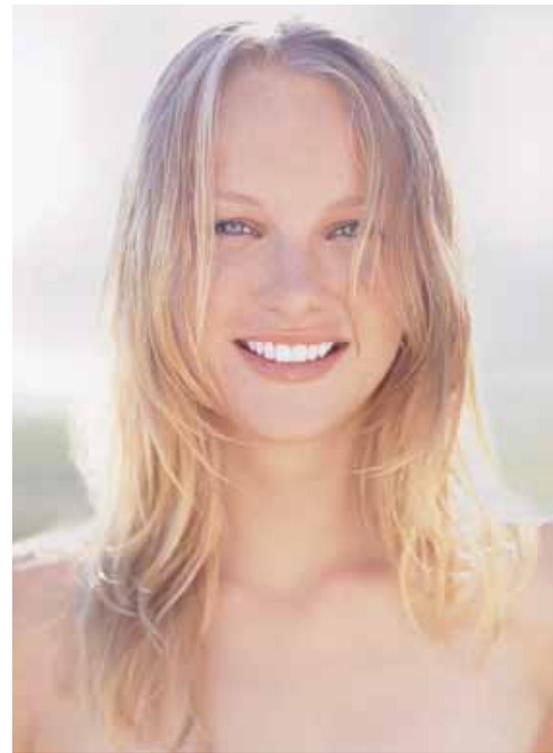
mento dei pazienti e per acquisirne di nuovi.

- Far parte di un Network nazionale (**Doctor Smile® Srl**) che diffonde il concetto del "Sorriso" mettendo in condizione i medici partecipanti al progetto di far parte di eventi pubblici (serate, inaugurazioni). Questi eventi sono organizzati direttamente da **Doctor Smile® Srl**, o indirettamente, dove **Doctor Smile® Srl** viene invitato, nei settori dello sport, dello spettacolo, dell'arte, dell'informazione, della scuola, delle associazioni di categoria, dell'industria, del turismo, ..., per promuovere l'importanza del "Sorriso" e del "benessere", grazie anche all'ausilio della prevenzione e della medicina, di cui si diventa portavoce. Saranno trattati temi diversi, sia clinici, sia psicosomatici, sia sociali e culturali, sia psicologici, ...
- Utilizzare i benefici di un "Ufficio Stampa Nazionale" che presenta gli obiettivi **Doctor Smile® Srl** di cui lo studio, aderendo al progetto farà parte. L'Ufficio Stampa divulgherà sui media dell'informazione pubblica (trasmissioni televisive sulle Reti nazionali e locali, articoli redazionali sulle principali riviste nazionali rivolte al pubblico sui temi del benessere e della salute, articoli sulle riviste locali) il "concetto" **Doctor Smile® Srl**.
- Far parte del portale internet **Doctor Smile® Srl**.
- Beneficiare di una strategia di Marketing rivolta alla promozione della Qualità del trattamento terapeutico che non deve solo interessarsi della malattia ma anche del benessere psicofisico dell'individuo.
- Utilizzare periodicamente la consulenza di un esperto specifico per le pubbliche relazioni al fine di generare "contatti" e promuovere l'immagine dello studio verso i pazienti.
- Ricevere una formazione costante e periodica per lo sviluppo delle competenze comunicazionali, di marketing, dell'immagine dello studio e del personale operativo e di segreteria dello studio.

Considerazioni su alcuni input da parte del mercato (i pazienti) e sugli ulteriori vantaggi per gli studi medici:

- 1 maggiore domanda di terapie poco invasive per il miglioramento dell'estetica;
- 2 maggiore attenzione alla "cultura del benessere";
- 3 aumento dei servizi e delle prestazioni per il 22% fino al 37% della popolazione, che compone i pazienti degli studi medici privati (odontoiatria, dermatologia, oculistica, otorinolaringoiatria, ...), che manifesta esigenze estetiche o comunque legate al raggiungimento di un obiettivo di miglioramento dell'immagine, non legato alla "malattia" ma orientato verso la "salute" e la "prevenzione";
- 4 conseguente aumento del volume economico prodotto;
- 5 sviluppo sempre maggiore da parte dell'industria cosmetica di prodotti, frutto di una crescente domanda da parte dei consumatori;
- 6 miglioramento delle tecniche chirurgiche e microinvasività (es.: laserchirurgia);
- 7 presenza del marchio **Doctor Smile® Srl** sulle testate editoriali con tema: "bellezza", "estetica", "fitness", salute"...
- 8 conseguente soddisfacimento dell'interesse per la "cultura Bio" sempre maggiormente presente nella domanda terapeutica o della prevenzione;
- 9 aumento dell'efficacia organizzativa nella "Qualità Percepita" dal servizio erogato ai pazienti e raggiungimento dell'obiettivo di maggiore partecipazione degli stessi in termini motivazionali nel rapporto dialogico con il medico e con il team clinico;

In questo numero di **Mediamix** abbiamo coordinato diverse visioni del "concetto" **Doctor Smile® Srl** sentendo il mercato (pagg. 18-19), gli operatori medici (pagg. 7; 36-38; 40), le igieniste dentali (pag. 10), le società di ricerche di mercato (pag. 23), il management (pagg. 8-9; 45), gli aspetti giuridici (pagg. 28-29) e da ogni parte è emerso l'interesse ed il convincimento del futuro di questo progetto di sviluppo della libera professione medica.





Prevenzione e cosmesi dentale: investimento per il paziente, per l'Odontoiatra e per l'Igienista Dentale

di **GIANNA NARDI**

**Igienista Dentale - Director Italia International Federation Dental Hygienist
Past-President A.I.D.J - Prof. a.c CLID Università degli Studi di Roma "LA SAPIENZA"**

L' Organizzazione Mondiale della Sanità definisce il concetto di salute come uno stato di totale benessere fisico, psichico e sociale. Sicuramente un bel sorriso sano è l'espressione massima di benessere psicosomatico.

L'igienista dentale ha come compiti la prevenzione delle malattie del cavo orale ed il mantenimento dello stato di salute. La figura professionale dell'igienista dentale è stata individuata con Decreto del 15-03-1999 n. 137 (GU) n. 114 del 18-05-1999, e può operare su indicazione dell'odontoiatra.

Il diploma universitario e/o il Corso di Laurea, le conferiscono le competenze per l'esercizio della professione con garanzia di livelli qualitativi e metodologici fondamentali per questo delicato compito dal quale spesso dipende il mantenimento dei pazienti, la gestione della prognosi e l'incremento del livello di soddisfazione degli stessi, attraverso una gestione periodica dei richiami (customer satisfaction, compliance e concordance).

I compiti dell'igienista riguardano la prevenzione delle affezioni del cavo orale e sono:

- ausilio nella compilazione della scheda anamnestica, esame obiettivo intraorale ed extraorale, diretto e strumentale;
- effettuazione delle fotografie intraorali ed extraorali;
- raccolta dati e compilazione della cartella parodontale con l'inserimento dei vari indici;
- sviluppo e fissaggio dei radiogrammi, riordino e catalogazione degli stessi;

- preparazione dei modelli di studio;
- esecuzione dei test salivari per l'individuazione del paziente a rischio;
- analisi del regime alimentare del paziente e motivazione ad una dieta corretta;
- motivazione del paziente alla prevenzione delle affezioni del cavo orale;
- istruzione e motivazione del paziente ad un corretto stile di vita;
- supporto al dentista nella comunicazione con il paziente;
- analisi delle abitudini di igiene orale domiciliare;
- istruzione e motivazione del paziente all'igiene domiciliare;
- ablazione del tartaro sopra e sottogengivale;
- levigatura radicolare;
- applicazione di tutti i mezzi topici di profilassi; in particolare applicazione di fluoro e sigillatura dei solchi e delle fessure;
- lucidatura dell'amalgama;
- istruzione dei pazienti ortodontici prima, durante e dopo il trattamento;
- attuazione delle metodiche di sbiancamento;
- mantenimento della compliance e della motivazione del paziente con richiami e controlli periodici;
- informazione del team odontoiatrico sui concetti di prevenzione.

La prevenzione si distingue in tre livelli: primaria, secondaria e terziaria.

La **prevenzione primaria** ha come obiettivo impedire l'insorgenza della malattia e si fonda sulla comunicazione, informazione, istruzione, educazione e motivazione.

Per poter trasmettere informazioni adeguate, è fondamentale una buona preparazione basata su evidenze scientifiche.

Le applicazioni pratiche legate alla prevenzione primaria sono:

- test salivari per individuare la carie;
- utilizzo del rivelatore di placca;
- insegnamento delle corrette tecniche di spazzolamento e uso dei sussidi interprossimali;
- fluoro profilassi;
- sigillature;
- consigli secondari.

La **prevenzione secondaria** è mirata ai casi dove è già presente un danno anche se non ancora in fase avanzata.

Compito dell'igienista è quello di bloccare l'evoluzione e ricreare la salute orale, programmando una serie di incontri durante i quali provvederà all'eliminazione dei fattori eziologici e motiverà i pazienti ad una corretta igiene orale domiciliare.

Le applicazioni pratiche legate alla prevenzione secondaria sono:

- scaling;
- root-planing.

La **prevenzione terziaria** è quella che si occupa della diagnosi del danno e della sua successiva riabilitazione e coinvolge le diverse branche dell'odontoiatria:

- conservativa;
 - ortodontia;
 - protesi;
 - chirurgia parodontale;
- ecc...

Nella prevenzione terziaria, le figure abilitate sono esclusivamente quella dell'odontoiatra e del medico-chirurgo dentista.

Fino ad oggi la prevenzione è stata sottovalutata, giocando un ruolo minore rispetto alla diagnosi ed alla terapia.

Questo è considerabile oggi un errore strategico frutto di una miope gestione, sia economica che clinica. Si deve sicuramente considerare che i "richiami periodici", assimilabili alla gestione della *prognosi* ed alla *riduzione del rischio* di insuccesso terapeutico, rappresentano i monitoraggi a distanza di intervalli di tempo più efficaci e sono fondamentali per la percezione della Qualità clinica da parte del paziente che sceglie lo specialista privato.

La stessa prevenzione e la gestione dei richiami periodici tutela anche l'odontoi-

tra che, da un lato mantiene i propri pazienti "fidelizzati", mentre dall'altro ne incrementa il bacino di utenza.

All'interno del modello medico, ancora in alcuni casi di gestione di studio definibili oggi anacronistici, l'igiene orale e la prevenzione sono erroneamente valutate meno remunerative dei complicati, invasivi e rischiosi (oltre che costosi) trattamenti dentali e addirittura in alcuni casi vengono erogati gratuitamente ai pazienti. In questo modo si rischia inevitabilmente di far percepire una mercificazione della prestazione medica (sconto, tre per due, omaggi, gadget, ...), trasferendo un messaggio decisamente improduttivo e lesivo, che si riflette sulla figura dello stesso professionista come un "boomerang". In un momento storico, economico, culturale dove il valore della prevenzione e del mantenimento della salute del paziente, sono altamente strategici, non è possibile considerare esclusivamente la "malattia" ma è di fondamentale importanza comunicare l'interesse verso la "salute" del paziente! Il paziente sceglie, giu-

dica e preferisce il proprio specialista ... Oggi i tempi sono maturi per considerare di uscire dall'interno del modello "anacronistico" per entrare nel modello "salute e benessere", basato sulla responsabilità di ogni individuo per la propria salute. Il benessere fisico è diventato un obiettivo internazionale argomento di congressi interdisciplinari e frutto di approfonditi studi di management sia economici che gestionali.

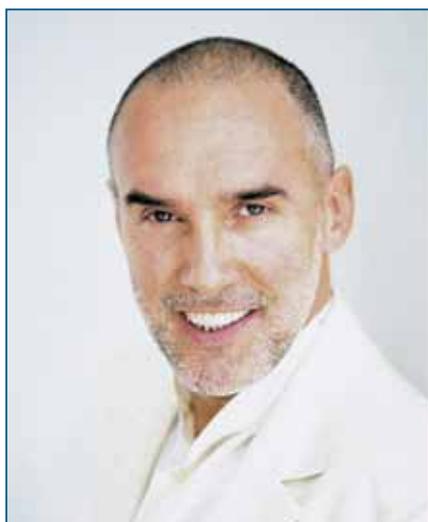
Aperture di palestre, negozi specializzati e dedicati all'esercizio fisico, apertura di clubs di benessere con programmi di training personalizzati, senza trascurare diete e massaggi, sono l'obiettivo prioritario di sempre maggiori "target" di popolazione.

Gli igienisti dentali sono estremamente utili all'interno del modello medico, rappresentando un "investimento" duraturo nel tempo e redditizio, sono il completamento nel tempo della terapia, della gestione della prognosi e del soddisfacimento del paziente, sono strumento motivazionale di altissimo livello e ven-

gono percepiti come il "Valore Aggiunto" che determina la Qualità del professionista. Ma cosa si può fare ancora? Si può ipotizzare di lavorare non per un paziente malato, ma finalmente incontrare il paziente in un luogo ispirato al modello "salute e benessere" dove l'igienista, quale specialista della salute del sorriso deve contribuire a promuovere la prevenzione primaria. abituare cioè il cittadino a frequentare lo studio non necessariamente per un problema fisiologico o sintomatico ma formandone la "cultura odontoiatrica".

Il paziente quindi non sarà più paziente malato ma un cliente che frequenta d'abitudine un "centro del sorriso" esattamente come frequenta una palestra per il fitness. Potrà quindi contare su una bella bocca sana, avere un alito gradevole e un sorriso bianco. Il futuro è investire in questa ancora giovane professione, l'obiettivo è sicuramente eccitante. Quindi occorre puntare sulla prevenzione, sul benessere dei pazienti e sui concetti che sono in grado di sviluppare tali principi.

Opinioni



Dietro ad un sorriso

di **DIEGO DALLA PALMA**
Esperto di immagine

E il loro aspetto cromatico è proprio così significativo?

Cosa fare, infine, per migliorarsi e creare un buon "campo d'azione"?

Vediamo, in questo caso, quali sono gli alleati e quali gli avversari.

Gli alleati:

Dentista: Il primo alleato, ovviamente, è un bravo dentista, in caso di necessità. L'aggettivo bravo è d'obbligo poiché, come in tutte le professioni, anche in questo campo c'è molta approssimazione.

Rossetto: Tenue o vivace è, quasi sempre, un ottimo "amico" del sorriso. Deve essere applicato con un pennello di martora a lingua di gatto e sfumato a perfezione.

Matita per labbra: La matita per le labbra serve a contornarle e preparare la base affinché il rossetto duri più a lungo. Da sola, stesa accuratamente su tutta la

mucosa, è indicata per tutte coloro che tendono a mangiarsi il rossetto.

Lucida labbra: È utile per dare volume alle labbra e renderle particolarmente luminose.

Cipria e fondotinta: È vero che necessita applicare un velo di fondotinta e di cipria sulle labbra, prima di truccarle, ma è anche vero che l'eccesso tende ad inaridire e impastarle compromettendo la loro naturalezza.

Complicità d'esperto:

I denti che non sono particolarmente bianchi possono apparire più chiari applicando rossetti scuri o di tonalità accese. I rossetti chiari tendono a rendere più morbida la linea del contorno labiale, la fanno sembrare più ampia rotonda. I rossetti scuri, al contrario, danno l'illusione di un disegno labiale più ridotto. In caso di allergie, febbri o infiammazioni è, assolutamente, sconsigliato il trucco delle labbra.

Il segreto di Pinocchio:

Molte donne tendono a contornare le labbra, oltre il bordo naturale, con una matita avorio, illudendosi di accentuare, così facendo, il disegno labiale. È una tecnica assolutamente inutile che usano solo gli attori di teatro. Nella vita di tutti i giorni è sconsigliabile poiché l'effetto che ne risulta è innaturale e antiestetico.

Dietro ad un sorriso e alla sua naturale e straordinaria importanza non si cela solamente uno stato d'animo ma, spesso, attente cure ed astuzie per fare in modo che, sorridendo, si possa trasmettere, agevolmente, la propria sicurezza.

Come nel gioco delle carte, il sorriso può essere un asso che avvantaggia considerevolmente chi lo porta o, meglio ancora, chi "lo indossa". A volte, ahimè, molte persone, a causa di una dentatura irregolare o di qualche altro inestetismo, vivono una specie di costrizione che, mortificandole, le rende insicure e, spesso, goffe. Ma è davvero compromettente una fila di denti irregolare?

Dopo circa dieci anni di presenza personale nell'attività formativa e dopo aver svolto numerosissimi corsi e congressi, oltre che pubblicati libri e prodotto protocolli gestionali nell'ambito dell'economia sanitaria e del marketing per la libera professione medica, vedo con piacere che la "Cultura

ampie di medici, dall'altro rischia di esondare gli argini del controllo qualitativo sulla formazione erogata e sul reale background dei formatori che si affollano in un mercato in crescita sull'argomento "gestione".

Vediamo insieme, con questo articolo almeno quali sono i parametri che un

tamento, non può esistere un ottimo medico, perché non vi è alle spalle un grande uomo.

La capacità di essere di guida agli altri, direttivi e solidali, funzionali alle esigenze della diagnosi e della terapia nel rispetto delle regole di una professione che stabilisce sempre un contatto dialo-

Le 6 E del Management per il Medico-Manager

di **ANTONIO PELLICCIA**

Economista, Manager, Docente di Management Sanitario

Manageriale" faccia oggi parte integrante degli obiettivi predisposti dal Ministero della Salute in ambito ECM e dei programmi (o semplicemente di interventi sporadici ma frequenti) nei dibattiti presso le istituzioni universitarie, con alcune delle quali sono lieto di collaborare da diversi anni in modo continuativo. È anche vero che nel frattempo il "Management" è diventato una moda, un richiamo per molti ed una promessa di successo da parte di altri, e questo, se da un lato contribuisce allo sviluppo dell'interesse generico verso fasce sempre più

buon medico-manager deve seguire per gestire in modo ottimale se stesso e le proprie risorse presenti in studio.

Etica

Rappresenta i "Valori" dell'Uomo-Medico-Manager". È l'esempio, la deontologia, la morale. Sono le regole di vita e la filosofia che anima lo spirito individuale. È rispetto per se stessi e per gli altri. Manifesta la figura del "Terapeuta" in termini più ampi, maieutici, totali.

Senza i principi che animano il compor-

gico con gli altri che sempre si affidano ai consigli erogati. È la principale caratteristica che il Medico-Manager deve perseguire.

La propria figura è esempio per il paziente, per il personale di studio, per i collaboratori e per tutti coloro che vi entrano nella modalità di relazione.

Efficienza

La capacità di portare a termine puntualmente gli obiettivi prefissati. È la reazione di risposta della propria organizzazione.



È il sintomo, non la causa, della gestione manageriale, come un parametro di valutazione, un catalizzatore della sinergia, della sincronia e della integrazione di tutte le risorse umane e di mezzi disposte in campo.

Rappresenta i protocolli, la riduzione dei tempi di latenza tra la fase decisionale e quella operativa.

È il successo nel gruppo di lavoro dei singoli che si coordinano nell'unione delle specifiche competenze.

Efficacia

È la realizzazione nel minor impiego di energie disponibili degli obiettivi prefissati. È la strada più breve per raggiungere il risultato. È la capacità di realizzare, di concretizzare e di materializzare le soluzioni. Rappresenta l'aspetto tangibile della gestione. Si può essere efficienti, rispondere tempestivamente ad un comando, essere puntuali, ma se non si è anche efficaci a nulla serve tale precedente sforzo. Spesso in medicina l'efficacia è la discriminante nel successo terapeutico e organizzativo-gestionale. In medicina per raggiungere l'efficacia è fondamentale la collaborazione del paziente che deve essere concepito dal medico-manager come se fosse una risorsa umana collaborativa all'interno del proprio studio.

Economicità

Si tratta di saper prendere le giuste decisioni senza sprechi, senza costi inutili sia in termini monetari che di impegno fisico ed intellettuale. L'economicità non è il risparmio a tutti i costi ma il raggiungimento di obiettivi di qualità in base a precisi canoni "costi-beneficio". Spendere meno per poi riparare non è economicità ma sprecare risorse seguendo mode o imitando pedissequamente senza aver sviluppato una esperienza professionale propria e non concorre all'ottimizzazione della gestione. L'economicità si raggiunge con il controllo dei costi, con la verifica dei risultati con la programmazione economica e con la gestione della prognosi. Questa mentalità si acquisisce solo con studi e conoscenze mirate alla gestione manageriale attraverso la formazione determinata dalla branca specialistica della Economia Sanitaria e dell'Organizzazione Aziendale.

Equilibrio

Nulla è peggio per un medico-manager degli sbalzi di umori propri, del proprio personale e dei collaboratori oltre che dei pazienti. Nulla è peggio per la gestione dei flussi economici incontrollati (pic-



chi di incassi anteposti a periodi neri di spese ingenti). La mancanza di equilibrio genera stress organizzativo-manageriale che produce l'antitesi di tutte le altre "E" presenti in questo articolo.

Questo termine fu coniato per determinare la psicologia aziendale quando i ritmi gestionali impongono una routine spesso congestionata.

Sovradimensionare la propria organizzazione, chiedere a se stessi e agli altri più di quello che è possibile offrire, non considerare limiti e gli sviluppi del mercato crea un disequilibrio letale che produce inevitabilmente un aumento dei rischi di impresa. Ne risentono subito, in termini manageriali, gli investimenti ed il personale. L'equilibrio si raggiunge con l'analisi periodica delle risorse che il medico-manager possiede ed anche qui è fondamentale la formazione Economica Sanitaria oltreché una approfondita tecnica di "coaching-automotivazionale" delle risorse umane.

Entusiasmo

È la forza delle idee. La passione che genera la precisione. L'innovazione e la generazione di se stessi. È uno status che si trasmette agli altri, che contagia positivamente la psicologia di un gruppo. È l'ideale che non dovrebbe mai mancare ad un libero professionista come una vitamina benefica o una antitossina nei momenti di stress e di routine. Spesso questa condi-

zione viene sottovalutata perché si pensa che sia frutto di quel sinonimo definito come "emozione". Non è così, l'entusiasmo può essere generato attraverso il raggiungimento di obiettivi prefissati in una scala di valori che per ognuno di noi determina il proprio successo professionale e la soddisfazione per quanto svolto. Ecco allora che una sana gratificazione di se stessi e degli altri susseguente ai traguardi conquistati può determinare la strada per la costituzione dell'entusiasmo. Questo piacere deve, per il medico-manager essere considerata più come un carburante che come l'automobile stessa. Fissare quindi obiettivi raggiungibili, monitorarne il perseguimento, comunicarne il percorso, premiare e procedere determinando passi intermedi che al loro raggiungimento permetteranno di percepire questo traguardo come frutto di un costante entusiasmo. Gli americani a tal proposito hanno coniato una espressione che spesso ho sentito ripetermi in azienda: "think global, do local!"

L'entusiasmo è nei piccoli traguardi giornalieri, la delusione invece quando si perdono di vista i veri obiettivi.

Ecco perché un'azienda senza idee e senza marketing, senza strategie e senza coinvolgimento di tutti non ottiene mai un successo consolidato.

(Per la formazione manageriale Economico-Sanitaria, del Marketing e delle Risorse Umane vedi pag. 2 - 20 - 21 - 24).

Sicuramente tra i notevoli passi avanti compiuti dalla ricerca e dalla sua applicazione clinica in ambito odontoiatrico, le alte Tecnologie occupano indubbiamente una rilevanza particolare. Anche noi del San Raffaele siamo particolarmente sensibili agli aspetti della ri-

stre operatività in termini di eccellenza ed ergonomici. L'utilizzo della luce Laser nei più svariati settori della Clinica Odontoiatrica ci ha all'inizio piacevolmente sorpresi, ed in seguito convinti della sua utilità operativa non soltanto in termini di ricerca ma anche e soprattutto di utilizzo clinico routinario.

creditati in materia delle Università di Roma (La Sapienza), Milano (Istituti Clinici di Perfezionamento) e Bari (Direttore scientifico del corso) si è deciso di mettere a disposizione le acquisizioni ed esperienze comuni in un Post-Graduate che ha come obiettivo quello di insegnare a chi ancora non conosce questo tipo di operatività, e di perfezionare chi già la utilizza.

Verranno fornite oltre alle normali e necessarie conoscenze teoriche, tutti i tipi di applicazioni cliniche e protocolli in vivo da noi testati, utilizzati ed alcune volte modificati che fanno parte di una approfondita ricerca avente lo scopo ultimo di un aggiornamento professionale qualificato nelle diverse situazioni cliniche cui si deve confrontare il professionista.

Queste sono le motivazioni del carattere squisitamente pratico del corso che per le esercitazioni cliniche metterà a disposizione il Servizio di Odontoiatria da me diretto all'Istituto Scientifico Universitario San Raffaele di Milano.

INTRODUZIONE AL CORSO Post-Graduate sull'utilizzo del Laser in Odontostomatologia

di **ENRICO GHERLONE**

Primario Servizio di Odontoiatria - Istituto Scientifico Universitario San Raffaele di Milano

cerca che ci consentono applicazioni cliniche in grado di implementare le no-

Ed è per questi motivi che in sinergia con ricercatori universitari tra i più ac-



1



4



2



5



3

- 1 Caso iniziale con estesa lesione cariosa
- 2 A preparazione ultimata viene eseguita vetrificazione cavitaria
- 3 Visione della preparazione con "Melting"
- 4 Intarsio in "Diamond-Crown" posizionato
- 5 Visione dello stesso notare il buon mimetismo cromatico con gli elementi vicini

American Dental
Technologies

INNOVAZIONI
PER
L'ODONTOIATRIA

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

Sistema brevettato per forature di sicurezza in implantologia orale

di **LUIGI ZUCCA**
Manager Area Farmaceutica



Il Drilling Security System, è il primo dei prodotti focalizzati da Implantology Instruments - Arsline s.a., nella ricerca di strumenti e metodi utili per rendere l'Implantologia più precisa e sicura.

Esso introduce una metodica di approccio chirurgico che si appoggia su nuovi mezzi capaci di aiutare l'operatore nell'esecuzione di un gesto operatorio accurato. Il concetto DSS è oggetto di brevetto mondiale, compatibile con i maggiori sistemi implantologici e potenzialmente adattabile a quasi tutti i sistemi esistenti.

Il DSS semplifica il lavoro, lo rende maggiormente accessibile, eleva gli standard operatori e permette di evitare inutili rischi a grande vantaggio del medico e del paziente.

Un invito alla prova !

Con un semplice blocco di alginato potrete sperimentare un nuovo modo di realizzare forature ossee in implantologia, utilizzando un **facsimile delle frese DSS** allegato alla rivista Mediamix.

Seguite queste brevi istruzioni aiutandovi con le figure a lato e valutate l'originale funzionamento delle frese DSS, le uniche in grado di offrire una regolazione micrometrica in continuo, grazie alla filettatura inversa delle campane di stop.

1 Ruotare la campana per impostare la profondità di foratura desiderata. La linea rossa simboleggia la strutture adiacenti da salvaguardare.

In pratica la misurazione radiografica potrà essere facilmente preimpostata tramite l'uso del calibro Implantobloc evitando le approssimative regolazioni per mezzo delle tacche presenti sulle frese.

2 Forare il blocco di alginato a bassa velocità (100-200 giri/min) sino al contatto della campana con la superficie.

Questa manovra permetterà di apprezzare la facilità di esecuzione della foratura.

Anche in sede operatoria l'assenza di incertezze derivanti dalla scarsa visibili-

tà o da imprevedibili variazioni di densità ossea, vi lascerà liberi di concentrarvi maggiormente su tutti gli altri importanti fattori che determinano la qualità esecutiva (direzione della foratura, distanze con gli elementi adiacenti, necessità di posizionamento legate alle future sovrastrutture protesiche).

3 Al contatto con la superficie un'ulteriore rotazione della fresa ne provocherà l'automatica risalita.

Proverete così una nuova rassicurante sensazione di aver raggiunto in tutta sicurezza il "fine corsa".

4 Uno spaccato dell'alginato mette in evidenza la correttezza della profondità di foratura e la successiva risalita della fresa.

È stata raggiunta la profondità desiderata sfruttando al massimo tutta la profondità ossea a disposizione, fattore primordiale per ottenere ed ottimizzare la stabilità primaria dell'impianto anche in caso di disponibilità ossea ridotta.

Le campane di stop del Drilling Security System sono disponibili anche per frese di diametro largo.

Ciò è molto utile ed in particolar modo quanto più la densità ossea sia irregolare o carente, frequente situazione che richiede un controllo sul gesto di foratura ancora maggiore.



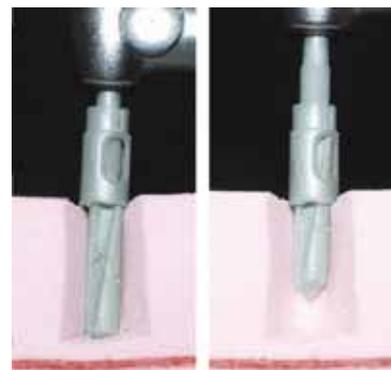
1



2



3



4

Il Drilling Security System non mette solo a disposizione degli strumenti atti a garantire una sicurezza operatoria da un punto di vista meccanico, tramite gli stop a campana che sono integrati alle frese DSS, bensì esso offre anche la possibilità di impostare il proprio approccio chirurgico con una razionale ed ergonomica metodica ausiliaria alla quale sono collegati innumerevoli benefici qualitativi per l'intero intervento. La filosofia DSS e più generalmente, lo si vedrà in futuro, quella di Implantology Instruments, è quella di proporre mezzi e metodi atti a rendere, ripetibilmente, gli interventi implantologici qualitativamente migliori.

Gli operatori che hanno adottato il sistema hanno rapidamente dimostrato di potersi adeguare senza alcuna difficoltà alle manipolazioni proposte nella nuova procedura che, pur sostituendosi ad una parte delle proprie abitudini, lascia comunque libero spazio e perfeziona le capacità operatorie di ognuno. La metodica proposta con il DSS si appoggia, da una parte sull'organizzazione strumentale permessa dall'Implantobloc, che funge da tavola di lavoro e, d'altra parte, sulla gestualità extraorale ad esso collegata.

Essa propone un preallestimento standard della tavola di lavoro che è personalizzabile, da parte dell'operatore, in funzione degli strumenti in dotazione.

Fondamentale è il fatto che se ogni attrezzo ha precise sedi dove deve venir riposto, prima, durante e dopo il suo uso, sedi che del resto hanno funzioni ben precise (vedi dettagli dell'Implantobloc), la circolazione di tutti gli strumenti, dalla tavola extraorale al campo operatorio intraorale, è molto più efficiente. Questo è di grande beneficio specialmente nei casi in cui de-

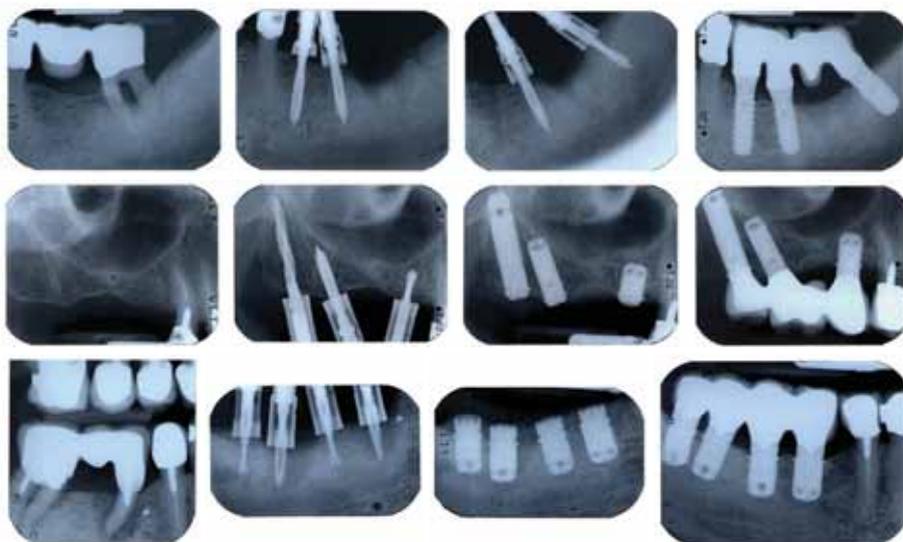
vono essere posati più impianti, per procedure complesse, che risultano essere di conseguenza più semplici e veloci.



La ripetibilità di gesti ergonomici extraorali ben organizzati, annulla le necessità di far fronte a molteplici piccole difficoltà gestuali, come ad esempio quelle di ricordare mentalmente l'ultimo diametro di fresa utilizzato, di calibrare e controllare senza errori e senza alcun sforzo visivo la posizione e lo spostamento delle campane sulle frese, di dover cercare uno strumento mal riposto, di riverificare il diametro della fresa che si ha in mano e che forse è anche già inserita sul contrangolo, per cui andrebbe rimossa per leggerne il diametro, tutte difficoltà che renderebbero altrimenti necessario di "improvvisare" molteplici, inutili e meno appropriate piccole manipolazioni extraorali che, cumulandosi, rendono l'intervento complessivamente ancora più impegnativo.

La maggior tranquillità operatoria data dall'uso della metodica extraorale DSS e la maggior sicurezza in intraorale, per la presenza delle frese con stop DSS, fanno sì che l'operatore possa concentrarsi maggiormente su tutti gli altri fattori che determinano la qualità esecutiva.

LA VERSATILITÀ DEL DRILLING SECURITY SYSTEM



Alcuni casi risolti con l'ausilio del DSS. Le radiografie mettono in evidenza la grande adattabilità del sistema a diverse situazioni orali e quanto sia più facile e sicuro il massimo sfruttamento della profondità ossea disponibile.

 I casi qui riportati a titolo di esempio fanno parte del CORSO BASE DSS di IMPLANTOLOGY INSTRUMENTS

DSS

Drilling Security System

Implantologia orale...

...stop alle difficoltà di foratura!



COMPATIBILE
CON I MAGGIORI
SISTEMI
IMPLANTOLOGICI

CORSI DSS

Serate - corso Gratuite su Invito

SISTEMA di SICUREZZA in
IMPLANTOLOGIA DSS

Prossimamente ci incontreremo a:

Treviso il 09.11.02 c/o Oxydental s.r.l.
tel. 042 2841241

Genova il 15.11.02 c/o Grando s.r.l.
tel. 010 885685

Como il 30.11.02 c/o Bocca s.r.l.
tel. 031 507971

Prenotazione obbligatoria

IMPLANTOLOGY INSTRUMENTS
Precise & Safe

by ARSLINE S.A. 



INFOLINE

tel. 0332 454 557
e-mail info@ds-system.com
http:// www.ds-system.com

Alla ricerca del sorriso perduto...

di CHIARA MONTENERO

Giornalista, scrittrice

"Sorriso: atteggiamento delle labbra in un riso silenzioso e misurato, espressione di sentimenti e reazioni varie (un sorriso dolce, malizioso, ironico) e talvolta motivo di apprezzamento di qualità. Aspetto seducente di letizia o di serenità." Questa la definizione data dal dizionario della lingua italiana di Devoto e Oli. Sorridere deriva dal verbo latino *subridere*, ovvero, *sotto-ridere*, quasi che gli antichi romani considerassero il sorriso una "sottomarca" del riso... Chissà? Valli a capire questi antenati! Ai posteri l'ardua sentenza... E così fu il Sorriso.

I Secoli, infatti, conquistati dalla luce della sua oratoria, lo hanno riscattato dal limbo in cui il Riso lo teneva confinato, restituendogli tutti gli onori meritati sul campo. Da allora ha cambiato indirizzo nella rubrica telefonica di Devoto e Oli. Da Sottoriso si è trasferito a Sorriso, in quel "atteggiamento delle labbra in un riso silenzioso e misurato, espressione di sentimenti e reazioni varie...", che lascia intendere la sua malizia e la sua ingenuità, la sua grandezza e la sua fragilità: la sua priorità su qualunque espressione del volto e del corpo, la sola in grado di tradurre e interpretare le nostre emozioni più profonde.

"Il comico è riso, l'umorismo è sorriso", asseriva lo scrittore Dossi alla fine dell' '800, dimostrando, ancora una volta, l'ingiusta definizione dei Romani. E qualche anno dopo, il sacerdote cattolico inglese Knox, lo ribadisce con il noto aforisma: "L'umorista corre con la lepre, il satirista insegue i cani". Ma il Dio Sorriso, venerato e desiderato da ognuno di noi, assume delle sembianze diverse a scelta del suo fedele, indossando le vesti della Terezza come quelle dell'Umiltà, del Desiderio e del Rimprovero, del Perdono e della Commozione, della Lussuria e dell'Amore.

De Chamfort, scrittore francese dell'ultima metà del '700, diceva: "La giornata più perduta di tutte è quella in cui non si è riso"; e il grande Chaplin, a distanza di un secolo e mezzo, rispondeva: "Un giorno senza sorriso, è un giorno perso", dando una interpretazione più precisa e moderna del pensiero dell'autore francese. Ma forse Charlot non sapeva che Leopardi lo aveva preceduto, affermando, nei primi anni dell' '800, che "chi sa sorridere è padrone del mondo".

La domanda che scaturisce spontanea è: "Che cos'è il sorriso? Che cosa rappresenta nei confronti della vita? Come descriverlo a parole, estrapolandolo dalla sfera delle Emozioni?"

Von Shiller avrebbe risposto: "Un sorriso non dura che un istante, ma nel ricordo può essere eterno."

E oggi, per noi che popoliamo il terzo millennio, che cos'è il sorriso?

Saranno loro a rispondere. I loro sorrisi. Sorrisi che abitano le nostre stanze e il nostro immaginario. Sorrisi di personaggi dei nostri giorni, protagonisti del mondo della cultura, dello spettacolo, della politica, dell'industria e dell'imprenditoria, alla ricerca del Sorriso perduto...



Chiara Montenero è nata nel 1956 a Roma, dove vive e lavora.

Laureata in Lingue e Letterature Straniere Moderne, giornalista pubblicitaria, collabora con il quotidiano "Il Giornale" e con la rivista "Investire".

Ha collaborato, inoltre, con i quotidiani "La Stampa", "Il Momento Sera", "L'Umanità" e "Il Giornale di Roma", e con i periodici "Mercedes Magazine", "Cahiers d'Art" e "Italia Magazine". Nel 1996 la Marsilio Editori ha pubblicato la sua prima raccolta

di poesie "Angeli in Ascensore" (con introduzione di Alberto Bevilacqua). Nel 1999 la NovaTiprom ha pubblicato "Ossimori. Mario Giacomelli, Mar io già come Egli". Ha scritto testi critici e introduzioni a cataloghi di artisti Italiani e stranieri come: Mario Ceroli, Alain Bonnefoit, Alessandro Nacentini, Consuelo Poggi, Mario Mattioli, Ugo Cortesi, Richard Avedon, Helmut Newton, Mario Giacomelli.



"Il sorriso è la sola arma capace di uccidere anche le vipere!"

Paola Saluzzi, conduttrice televisiva.



"Il sorriso è la strategia necessaria per conquistare i voti!"

Silvio Berlusconi, Presidente del Consiglio dei Ministri.

"Il sorriso è per chi se lo può permettere!"

Filippo Berselli, sottosegretario al Ministero della Difesa.



"Un brutto sorriso è nu guaiò! Un bel sorriso guarda i miei film!"

Vincenzo Salemme, attore, sceneggiatore e regista.



"Il sorriso è come un gol: segna un punto a tuo favore!"

Vincenzo Montella, calciatore.

"Il sorriso è come la musica: accende il cuore e disperde la solitudine!"

Mietta, cantante, doppiattrice, attrice.



"Il sorriso è la prima arma di seduzione!"

Romano di Bari, editore musicale.



"Il sorriso è una droga che non tutti conoscono, ma che tutti dovrebbero provare: è gratuita e non nuoce alla salute!"

Claudio Noto, truccatore delle star.



"Il sorriso è sempre al dente!"

Bepi De Cecco, industriale.



"Il sorriso... Quello vero o quello impigliato alle scale del Bagaglio?"

Nathalie Caldonazzo, attrice, soubrette e modella



"Il sorriso è la tua finestra sul mondo!"

Anna Carlucci, sceneggiatrice e regista.

"Il sorriso è sempre bello. Se lo si ha. Allora bisogna sfruttarlo in ogni occasione. Regalarlo non costa nulla e ti fa fare sempre bella figura!"

Jenny Tamburi, ex attrice ora casting.



"Il sorriso va praticato perché porta la salute e modifica totalmente l'energia del corpo. Come insegna il Tao. Come

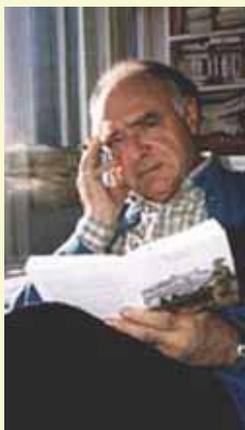
praticarlo? Sedendosi, rilassandosi e massaggiando gli angoli della bocca verso l'alto. Parola del Maestro Mantack Cachia!"

Maria Rosaria Omaggio, attrice e scrittrice.



"Il sorriso è il ricordo di mia madre, il volto dei miei figli, lo sguardo di mio marito, la mia fantasia che cammina in passerella!"

Anna Molinari, stilista e titolare di Blumarine.



"Il sorriso è un medicinale fuori banco capace di lenire sofferenze insopportabili. Quando io ero bambino, nella mia città, Parma, esisteva il "medico del sorriso" che, a titolo

gratuito, svolgeva la sua attività curativa. Ricordo ancora quella volta che, per caso, fui testimone del suo operato. Lo vidi entrare in una casa dove qualcuno stava piangendo e singhiozzando a tal punto da farsi udire da me che ero in strada. Attesi fuori, curioso del risultato. Udi il pianto affievolirsi e i singhiozzi mutarsi in risate eclatanti. Dopo pochi minuti lo vidi uscire e, passandomi di fronte, mi illuminò del suo sorriso... Sorriso che ancora oggi illumina le mie malinconie."

Alberto Bevilacqua, scrittore e regista.



"Il sorriso è l'applauso che affolla la sala dopo la prima teatrale!"

Luca Barbareschi, attore, regista e conduttore televisivo.

"Il sorriso è il mio specchio quotidiano!"

Vanessa Gravina, attrice.



"Il sorriso è l'album della mia vita!"

Corinne Clery, attrice.



"Il sorriso non conosce il dentista!"

Flavio Bucci, attore.



"Il sorriso sono le mie creature, figlie delle mie mani e della mia solitudine!"

Mario Ceroli, scultore e pittore.



"Il sorriso è la mia danza preferita!"

Patrick King, ballerino e coreografo.



"Il sorriso è dentro il mio obbiettivo!"

Roberto Rocco, fotografo.



"Il sorriso è l'eruzione improvvisa del vulcano di Stromboli (la mia amata isola)!"

Mita Medici, attrice.

"Il sorriso è fotogenico. Anche quello dei cani!"

Cristina Belletti, fotografa.



"Il sorriso è fare shopping con il mio fidanzato!"

Sarah Felberbaum, conduttrice e modella.

"Il sorriso è un'arte!"

Vittorio Sgarbi, critico d'arte.



"Il sorriso è il sorriso di mia moglie!"

Francesco Rutelli, deputato.



"Il sorriso è il riassunto dei miei film!"

Age, sceneggiatore e soggettista.



"Il sorriso è imprevedibile e inevitabile come un capello bianco, ma non esiste tintura in grado di mascherarlo!"

Roberto D'Antonio, parrucchiere delle star.



In questo momento storico, economico, giuridico, decisamente in continuo sviluppo, il settore della medicina, in particolare la gestione degli studi libero professionali, risente di fattori concorrenziali e di mercato tali da condizionarne il successo. Il livello della Qualità percepita è essenziale per una strategia

genza Grafica che vi supporterà "On Line" in ogni valutazione.

Vi presentiamo, qui di seguito, 3 idee vincenti che rappresentano al meglio il concetto di "Marketing Deontologico", per la loro indispensabile applicazione all'interno degli studi medici che vogliono essere attuali e perseguire la Qualità Percepita.

LIBRETTO DI MANTENIMENTO DELLA TERAPIA

(per informazioni vedi pag. 52)



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 motiva i pazienti come percezione della Qualità.

CORSO DI SEGRETERIA



È oggi un "must" della formazione del personale di studio. Il Corso, di una giornata, ha ottenuto ben 6 crediti ECM dal Ministero della Salute e possono parteciparvi sia i medici che il Team del personale di studio.

La gestione del Corso è molto efficace sia per chi già possiede esperienza di gestione, sia per chi sta approcciandosi in questa delicata funzione, che non è solo amministrativa, ma anche di comunicazione, di immagine e di capacità relazionale esterna, per il successo dello stesso studio.

Il Corso si articola in base alle "Aree di Crisi" che caratterizzano la gestione della segreteria medica, dalla gestione degli incassi ai ritardi; dalla gestione del telefono agli acquisti; dall'organizzazione dell'agenda alla presentazione dei preventivi; ...

MARKETING: proposte vincenti

a cura dell'Ufficio

Marketing Arianto Srl (www.arianto.it)

positiva di sviluppo, per evitare un livellamento verso il basso della redditività e della stessa Qualità. I concetti che presentiamo risolvono le esigenze dei medici e del proprio Team nell'ambito della comunicazione, della gestione dei costi, del consenso informato, della gestione della motivazione e della prognosi, delle esigenze e dei bisogni terapeutici dei pazienti.

Il Marketing rappresenta oggi, se segue le regole del Codice deontologico e le norme sulla libera professione medica, il miglior metodo per mantenere ed incrementare il livello di soddisfazione dei pazienti e del Team dello studio medico.

Le nostre proposte sono state testate in anni di esperienza, attraverso anche l'applicazione concreta in numerose strutture che ne hanno decretato il successo.

Ogni proposta è personalizzata in base alle diverse esigenze dei professionisti ed alle diverse caratteristiche, peculiari di ogni studio. Dalle fotografie al layout grafico, dai testi ai colori, ognuno potrà realizzare in modo esclusivo le strategie di Marketing grazie alla disponibilità dell'A-

BOOK DI STUDIO

(per informazioni vedi pag. 52)



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.





CONTINUING MANAGEMENT EDUCATION

AL C.M.E. PUÒ PARTECIPARE ANCHE IL PERSONALE DI STUDIO (ASSISTENTI, SEGRETARIE ED IGIENISTE).

FISCALMENTE, IN BASE A QUANTO DISPOSTO DALLA LEGGE TREMONTI, IL CORSO PER LA FORMAZIONE DEL PERSONALE È INTERAMENTE DETRAIBILE.

Corso di Segreteria

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



Relatore: dr. Antonio Pelliccia
Prezzo: 170 Euro (al netto della ritenuta d'acconto)

MILANO: Venerdì 13 dicembre 2002

E.C.M. : CREDITI 5

- 1^a 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.
- 2^a 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.
- 3^a 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.
- 4^a 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.
- 5^a area di "crisi": gli acquisti**
Gestione del magazzino e degli ordini: i rapporti con i fornitori e i rapporti con i tecnici.
- 6^a 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.
- 7^a 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.
- 8^a 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 AI CORSI PUÒ AVVENIRE:

- inviando un fax al numero +39 02 95441174 / 02 700506796 • 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.

Lo studio odontoiatrico gestito managerialmente

Evidenze scientifiche, adempimenti normativi e studi longitudinali hanno definitivamente affermato l'importanza del management per il successo clinico e professionale dell'attività medica, svolta oggi sempre più a carattere di impresa.

In contrasto con queste evidenze è ancora rilevante il numero dei professionisti che non hanno istituito ed organizzato nel proprio studio un programma per la realizzazione di questa insostituibile fase organizzativa, oggi anche oggetto di certificazioni di Qualità e di costituzione di Società di Capitali con Direzione Sanitaria.

In questo corso, il relatore intende presentare i vantaggi clinici e professionali, sviluppandone i concetti e le soluzioni operative, per una corretta ed efficace gestione manageriale, dalla "soddisfazione del paziente", attraverso la "Qualità Percepita", fino allo sviluppo della professione con le metodologie aziendalistiche e della gestione delle risorse umane ed economiche.

Relatore: dr. Antonio Pelliccia

Prezzo delle 2 giornate: 320 Euro
Prezzo di una sola giornata: 170 Euro
(al netto della ritenuta d'acconto)

1^a GIORNATA:

ROMA: Venerdì 22 novembre 2002

E.C.M. : CREDITI 6

La diagnosi manageriale dello studio:

- le basi economiche e le basi organizzative
- il calcolo del costo delle prestazioni e la congruità del listino
- il controllo gestionale della produzione

Gli obiettivi e la terapia manageriale:

1. Terapia di mantenimento dei pazienti
Richiami, Qualità Percepita, Marketing deontologico
2. Terapia di incremento della produzione
Preventivi, modalità di pagamento, comunicazione dialogica
3. Terapia di sviluppo dell'organizzazione
Risorse umane, Motivazione, Controllo, Documentazione

I benefici professionali:

1. Gestione dei tempi
2. Aumento della redditività
3. Contenimento dei costi
4. Riduzione dello stress

La gestione manageriale quotidiana:

- Parametri di organizzazione*
1. I fattori di rischio
 2. L'esame del problema gestionale
 3. L'agenda di studio
 4. La valutazione dei carichi di lavoro
 5. La contrattualistica ed i rapporti economici
 6. L'agenda della Segreteria
 7. La comunicazione
 8. La pianificazione

La organizzazione del controllo periodico di management:

1. Lo spazio
2. Il personale
3. Il tempo
4. I costi
5. La motivazione del team
6. I rapporti del paziente con lo studio
7. I benefici

2^a GIORNATA:

ROMA: Sabato 23 novembre 2002

E.C.M. : CREDITI 6

Le strategie di successo professionale in Odontoiatria

1. Le risorse umane, economiche e di mercato
2. Le diverse forme costitutive dello studio
Monoprofessionale, Associato, Società di capitali (SRL)

La certificazione di Qualità

1. ISO 9000 e Vision 2000
2. Gli accreditamenti
3. La "Qualità reale e quella percepita"

La comunicazione scritta, dialogica e visiva nello studio odontoiatrico

1. Stimolare l'interesse del paziente attraverso la partecipazione attiva
2. Migliorare la comunicazione interna dello studio
Strumenti operativi e "case history" di consulenze trattate dal relatore

La gestione del piano terapeutico contabile, della compliance e della concordanza del paziente

1. La presentazione del consenso informato e della modulistica da consegnare ai pazienti attraverso il metodo Apmanagement

La gestione del mercato potenziale

1. La concorrenza
2. Fidelizzare il paziente nel tempo

L'importanza dell'igiene periodica per ottenere la "customer satisfaction"

1. Le garanzie professionali
2. Il concetto di benessere e di salute anteposto alla malattia
3. Le assicurazioni sanitarie

Il paziente come risorsa

1. Il paziente promoter
2. Il paziente economicizzante
3. Il paziente difficile

Progettare insieme la gestione manageriale dello studio

1. Esercitazione pratica svolta in aula sulla base delle metodologie de "Problem Solving"
2. Domande al relatore

Per entrambi i corsi verrà consegnato un attestato di partecipazione unitamente ai Crediti Formativi E.C.M.

Obiettivo:

Migliorare le potenzialità di sviluppo dell'attività, ottimizzare la gestione, formare personale competente, sfruttare tutte le opportunità del mercato, ottimizzare i costi ed i profitti, sviluppare le decisioni di investimento e ridurre i rischi di impresa.

informazioni necessarie per identificare i reali problemi da quelli apparenti o superficiali, i sintomi dalle cause.

Evitare eccessivo tecnicismo. L'errore che molti commettono è pensare che, ad esempio, l'informatica sia la panacea di tutti i mali.

Non limitarsi alla valutazione quantitativa

“Come si svolge la consulenza di gestione (management consulting) nello studio odontoiatrico”

di **MARIA ANNA MAZZUKA**
Odontoiatra, Libero professionista in Roma

e di **ANTONIO PELLICCIA**
Economista, Manager,
Docente di Management Sanitario

Questi sono alcuni dei principali obiettivi che possono essere raggiunti attraverso la “consulenza di gestione (management consulting) nello studio odontoiatrico”, senza dimenticare che lo studio è considerabile come una piccola azienda, dove un check up dell'organizzazione, della motivazione del personale e della qualità della gestione economica, andrebbe svolta, almeno ogni tre anni, per controllare e monitorare l'andamento generale dell'attività. Questa è un'analisi che, sia nel piccolo che nel grande studio, trova giustificazione soprattutto nel quadro di mercato odierno, dove sempre maggiori adempimenti, economici, fiscali, amministrativi e formativi, determinano la necessità di attivare una conduzione organizzata, efficace ed efficiente, senza dispersioni di costi e di energie nelle risorse umane, per essere competitivi nel prezzo e nei profitti.

Metodologia:

la “consulenza di gestione (management consulting) nello studio odontoiatrico” si articola in 4 fasi, che per analogia con la terminologia medica possiamo denominare “Anamnesi, diagnosi, Terapia e Prognosi”.

A - Fase di anamnesi

Nessuno studio è uguale all'altro. Ogni organizzazione possiede persone, mezzi e pazienti differenti che si integrano in base a parametri specifici e peculiari propri. **Non esistono regole codificate** per svolgere una consulenza di gestione manageriale ma è la capacità e la competenza del consulente, chiamato a migliorare l'organizzazione dello studio, che deve far emergere le condizioni più adatte per raggiungere i traguardi attesi. Il consulente deve saper richiedere e raccogliere le

va basata solo sui numeri. I dati quantitativi sono fondamentali, ma la personalità e la psicologia delle persone che compongono lo studio è determinante.

Coinvolgere tutte le risorse umane. Per raggiungere i risultati futuri occorre coinvolgere anche consulenti esterni (commercialista, fiscalista, consulenti del lavoro, ...) **Raccolta dei dati** - analisi dei costi - analisi dello status quo - analisi motivazionale - analisi delle procedure - ...

B - Fase diagnostica

Esame dei dati.

Determinazione del metodo operativo. Vanno studiate formule personalizzate in base alle differenti realtà (uno studio di Milano può avere esigenze diverse da quello di Cosenza).

Determinazione dei ruoli. Compiti e competenze delle persone che agiscono all'interno dello studio.

Elaborazione dei protocolli operativi. Questa fase è utilissima per standardizzare la gestione dello studio e quindi per ridurre i costi generali e produttivi (inerenti l'erogazione delle prestazioni verso i pazienti). Questa fase viene utilizzata sempre quando si vuole certificare ISO 9000 lo studio!

Sviluppo della strategie. Devono quindi essere studiate le diverse soluzioni praticabili. Dalla programmazione degli incassi alla gestione informatica, dalla formazione della segretaria alla presentazione dei preventivi, ... **Pianificazione dei tempi e dei mezzi, oltre che dei costi.** È lo studio di fattibilità che determina gli obiettivi da raggiungere. Anche un piccolo studio può aumentare il proprio margine di profitto, il margine di risparmio, e ridurre il rischio di impresa (gestione dei preventivi e degli incassi)



C - Fase terapeutica

Determinazione degli obiettivi - risorse umane, di mercato o organizzative - gestione del credito e del debito - i costi - il margine di profitto - i rischi di impresa. Le azioni di controllo prevedono diverse fasi di monitoraggio e di controllo per verificare che le linee guida gestionali vengano correttamente applicate e diano i risultati attesi.

Congruità dello studio di fattibilità. Verifica delle aspettative della programmazione.

Adeguamento e taratura degli strumenti e delle strategie da utilizzare.

Alcune strategie potrebbero richiedere una rivalutazione ed un adeguamento nella realtà pratica quotidiana a causa di alcune, sebbene rare, situazioni che potrebbero non essere emerse nelle fasi precedenti.

Formazione del personale. Il consulente ha il dovere di seguire costantemente la formazione delle risorse umane, fondamentali per la riuscita della consulenza.

Verifiche periodiche del consulente. Con scadenza programmata il consulente visita la struttura e controlla le strategie.

D - Prognosi

Controllo di gestione. Tutte le fasi operative, svolte in base allo studio di fattibilità precedente, devono essere di proprietà dello studio (know how) e quindi trasmesse dal consulente al medico titolare dell'attività. Questi deve conoscere esattamente cosa si sta facendo nel particolare e possedere gli strumenti per continuare nel tempo il lavoro svolto dal consulente, che lo assisterà periodicamente. I costi del consulente variano da 3.000 a 20.000 euro, in funzione della tipologia di studio e di progetto da gestire.

Il consulente, prima di iniziare la consulenza, consegna al titolare dello studio un piano di massima sul quale si costruiranno le fasi di cui sopra ed i tempi necessari, oltre ad un preventivo di massima in termini economici.



La bellezza della salute

di ENRICO FINZI

Presidente dell'Istituto Astra Demoskopea

Il ruolo dell'apparire e della bellezza nella scelta o nel mantenimento del dentista sta divenendo sempre più rilevante. Fino a qualche anno fa ciò che davvero contava erano altri fattori misurati da apposite ricerche: nell'ordine la competenza (percepita) dell'odontoiatra, la capacità di minimizzare la sofferenza per il paziente, l'eventuale specializzazione (sempre percepita) per taluni interventi specifici, la cordialità ed in generale la funzione rassicurante del professionista, il rapporto qualità/prezzo, l'efficienza e la cortesia delle figure collaterali (assistente, odontotecnico, segretaria), la qualità dell'organizzazione dello studio (a partire dalla cruciale gestione dell'agenda del dentista e dunque - emergenze a parte - delle conseguenti attese, in generale nervose, nelle sale d'attesa). Ora, una quota sempre più rilevante della clientela si aspetta che l'odontoiatra sia capace di offrire con eccellenza non solo il ripristi-

no della salute dei denti, delle gengive ecc., ma anche un'adeguata consulenza riguardante l'igiene, la prevenzione, ecc. ed appunto un'attenzione peculiare alla qualità estetica della dentatura, della bocca, del sorriso, del volto in generale. L'incremento di peso di quest'ultimo fattore ha a che fare con il diffondersi della cultura collettiva del 'look', massimamente coinvolgente i 18-54enni, le donne, i diplomati ed i laureati, i residenti nelle aree metropolitane ma anche nella ricca provincia (specie del centro-nord) e dunque l'Italia più moderna, benestante, informata e critica; ma nuovi target-groups si stanno aggiungendo in accelerazione, a partire dai maschi e dai 'nuovi vecchi' (i 65-76enni non più arcaici ed anzi portatori di una nuova mentalità, più simile a quella degli adulti che a quella dei loro immediati predecessori nella Terza Età).

Le ricerche sociali e di marketing che Astra/Demoskopea ha realizzato negli

ultimi anni per Mentadent segnalano che i gruppi sociali più innovatori non contrappongono più salute a bellezza, ma ritengono che esse costituiscano un binomio inscindibile (una bocca sana è anche bella e viceversa).

Da un lato si aprono crescenti opportunità per l'odontoiatria 'beauty oriented', così come la medicina e la chirurgia estetiche si sono ricavate uno spazio vasto ed espansivo rispetto alla dermatologia tradizionale. Dall'altro lato, infine, le donne e gli uomini di questo nostro Paese chiedono e chiederanno sempre più al bravo dentista di fare promesse e garantire risultati anche sul terreno estetico: laddove estetico non deve dar l'idea di qualcosa di vacuo e di inessenziale, avendo a che fare contemporaneamente sia con la salute, sia con la ricerca di quel po' di felicità terrena che la non bruttezza garantisce per vivere meglio sia di fronte agli altri (sulla scena sociale) sia di fronte a se stessi (allo specchio).

Corso di motivazione attraverso il Coaching Automotivazionale

(motivare i pazienti, se stessi ed il team, migliora il successo terapeutico e gestionale)

di **ANTONIO PELLICIA**

Economista, Manager, Docente di Management Sanitario

Si può apprendere ogni cosa in ogni momento della propria vita. Si può apprendere sia con la forza, sia con la motivazione.

Quest'ultima però è senz'altro la forma migliore e più duratura di sviluppo della personalità in funzione dei propri skill (capacità, abilità, caratteristiche).

Qualcuno sostiene che non sia possibile cambiare le persone. Il coaching automotivazionale (per coaching automotivazionale si intende un affiancamento metodologico formativo all'individuo o al team, finalizzato all'ottimizzazione delle risorse potenziali latenti) è uno strumento che aiuta le persone a scoprire le proprie potenzialità, ad accompagnarle sul percorso del cambiamento individuale per innescarlo nei gruppi sociali e nelle organizzazioni d'appartenenza.

Rappresenta sicuramente uno dei principali metodi del processo automotivazionale. In ultimo, esamina e risolve alcune difficoltà e gli ostacoli più frequenti che s'incontrano sulla via del cambiamento, sia in termini individuali, sia organizzativi. Gli strumenti del cambiamento, i cosiddetti *Transformational Skills*, sono comprensibili e si possono sviluppare. Il maggiore di questi è relativo alla capacità di selezionare quale sia il determinate impulso d'azione che ci caratterizza, l'inconscio, la "nostra parte ombra" come la definiva Jung. In questo modo potremo esprimerla in modo maggiormente efficace non solo nella nostra vita privata, ma

anche in quella professionale. Apprendere e cambiare, sono due momenti della nostra formazione indivisibili. Assume quindi particolare significato il cosiddetto "Meaning Making", quel processo che include l'attenzione, le mappe mentali, le abitudini, l'assegnazione di obiettivi, la volontà; il meta-apprendimento o metacognizione e la sicurezza.

Nel processo di razionalizzazione consapevole dei nostri bisogni e aspettative, di ciò che vogliamo ottenere, il delta (la differenza) tra il punto in cui siamo oggi e quello dove vorremo arrivare si definisce "transizione". L'obiettivo si può raggiungere solo imparando a conoscersi, ad ascoltarsi, facendo uno sforzo di volontà in modo che "la nostra parte conscia e la nostra parte inconscia si allineino in una nuova modalità cognitivo-comportamentale ed esistenziale-percettiva".

Chi vuole migliorare se stesso deve sempre ricordarsi "ciò che non sa" e non "quanto crede di sapere", questo principio è alla base di ogni conoscenza, arte o scienza che sia, è valido per l'economia ma soprattutto per la medicina.

Pensiero organizzato

Ciò che crediamo che succeda, i fatti che percepiamo, le attività che svolgiamo, sono il nostro punto di riferimento. La percezione di sé è del tutto soggettiva, e quindi relativa, fa sì che ogni individuo abbia la propria visione. Ma nella storia dovremmo allora considerare che l'avvicendamento di

tante diversissime teorie non determina alcuna certezza sulle nostre attuali reali conoscenze (la statistica è stata superata dalla *evidence based medicine*). La visione bohémiana ha trovato pieno sviluppo nell'ambito della fisica. I movimenti delle singole parti sono prevedibili. Il vecchio sistema di Bell ci considera come parti di un orologio e nelle organizzazioni spesso i collaboratori venivano promossi e destinati ad aree di competenza al di fuori delle loro specifiche conoscenze, secondo l'antica logica appunto che "una parte è intercambiabile con qualsiasi altra parte". (Può un assistente essere la migliore segretaria?)

Il taylorismo aveva ridotto le risorse umane impegnate alla catena di montaggio come pezzi essi stessi dell'ingranaggio produttivo (ergonomia delle risorse umane); dagli anni '50 si parla della tecnologia come mezzo e oggi le risorse umane sono ritornate al centro dell'interesse organizzativo.

In un team tutte le persone sono interdipendenti? I team sono basati su processi di assoluto equilibrio? Esistono delle azioni che possono generare modifiche sulle risposte che gli individui forniscono in un sistema organizzato, tali che la capacità umana di adattamento e di apprendimento cambiano e si trasformano?

"Pensiamo per esempio al nostro corpo. Non esistono parti indipendenti dal sistema e nessuna può esistere solo autonomamente". Così, in uno studio medico, ogni azione, ogni comportamento, ogni

attività e funzione, è causa e conseguenza di qualcos'altro.

Management personale

L'organizzazione si basa su regole cicliche. Se siete abituati a lavorare in gruppo, potete osservare che i meccanismi d'interazione sono sempre gli stessi, si perpetuano nel tempo e spesso sono mutuati da altri sistemi, per esempio, nelle relazioni proponiamo spesso dei modelli legati alle nostre esperienze familiari.

Non si tratta di un equilibrio e basta, è invece il prodotto della continua messa in discussione dello *status quo* e del costante riallineamento per produrre obiettivi. In termini organizzativi, spesso, si parla di allineamento degli obiettivi e dei valori individuali con quelli organizzativi.

Per fare questo bisogna riflettere anche sulla *mission* personale che abbiamo o che vogliamo realizzare nella nostra vita professionale.

Azioni per modificare la gestione

Vi sono delle azioni che possono produrre un cambiamento che danno al management la possibilità di un nuovo assetto e soluzioni gestionali (vedi l'informatizzazione). Se tutte le parti del sistema sono interdipendenti, sarà più semplice e duraturo il risultato, se invece tutto si concentra solo su un singolo il rischio è maggiore, questo perché il presupposto della teoria manageriale è che il minor cambiamento può avere il maggior impatto su tutto il sistema, *quindi è il sistema che deve agire e non un singolo elemento.*

Risposte e riscontri

Ogni gestione possiede la possibilità di verificare risposte e riscontri oggettivi sul

suo funzionamento. Sono i dati utili per l'analisi sul management del sistema. Queste informazioni sono preziose, perché permettono un aggiustamento continuo del sistema ed un'attenzione costante all'evoluzione del processo.

Oggi è possibile frequentare, per medici e personale sanitario, un innovativo corso di formazione per le risorse umane.

È la prima volta in Italia che un tale programma viene presentato direttamente alla classe medica ed ai collaboratori. I successi già ottenuti nell'area campione di sistemi organizzati in modo analogo, grazie anche a una didattica semplice ed efficace, gettano le basi per una nuova visione dei ruoli e delle persone che interagiscono nello svolgimento unitario della prestazione medica e della terapia, contribuendo sensibilmente al miglioramento della "Qualità Percepita" e del successo dello studio medico verso l'esterno, con l'ambizioso traguardo dell'eccellenza nelle competenze di un gruppo motivato, nel quale si inserisce, a pieno titolo, anche la motivazione del paziente.

Obiettivi del Corso:

Il corso, della durata di due giornate, si prefigge di sviluppare all'interno del Team dello studio medico (titolare, collaboratori, personale e pazienti) la capacità di motivare e di automotivarsi, attraverso la disciplina del Coaching Automotivazionale.

La motivazione è la caratteristica fondamentale per la riuscita dell'eccellenza terapeutica, contribuisce alla gestione unitaria delle

compliance e della concordance.

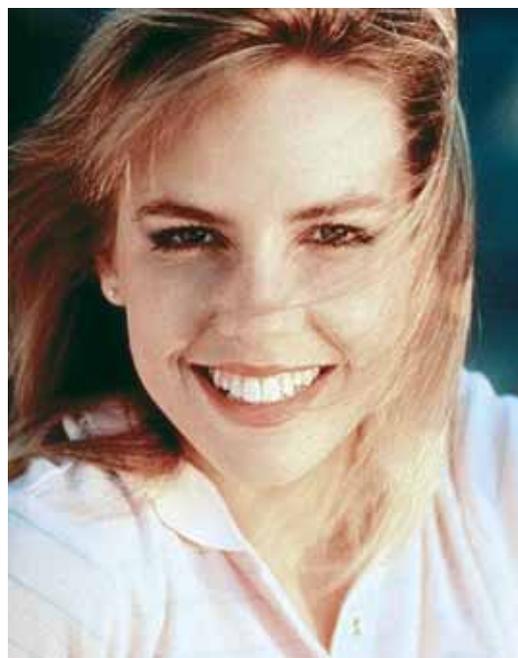
Attraverso la motivazione il paziente si "fidelizza" allo studio e ne diventa risorsa nel tempo.

Attraverso la motivazione si possono ridurre gli "errori" e le "distrazioni" operative da parte di tutti i componenti del Team, in ogni caso si perfeziona la Qualità clinica e quella percepita.

Il Corso, attraverso una fondamentale parte teorica ed una tecnico-pratica, trasmette ai partecipanti gli strumenti per una efficace gestione motivazionale.

Per l'elevato carattere di interazione tra relatore e partecipanti e per permettere lo svolgimento delle esercitazioni il numero dei partecipanti è limitato a 20 studenti professionali.

Quota individuale di iscrizione per il corso completo: 260 euro.



Corso di Coaching Automotivazionale

Prima volta in Italia. Unica data: Milano, 7-8 febbraio 2003

PROGRAMMA:

• Pensiero organizzato e Management personale • Azioni per modificare la gestione del Team e dei pazienti: la collaborazione del paziente, lo sviluppo delle competenze del Team, la definizione dei ruoli del Team le attività cliniche e amministrative • Le Nuove Scienze applicate al Management • L'apprendimento è un processo cognitivo, vi sono differenti livelli di apprendimento • Come trasferire ed acquisire le conoscenze nel Team e verso i pazienti: l'apprendimento sistemico (apprendimento-cambiamento), apprendimento strumentale - apprendimento comunicativo - apprendimento trasformativo • La psiconeuroimmunologia fra nuova medicina e nuova concezione dell'uomo • Riconoscere uno stimolo verso un obiettivo (motivare se stessi, il Team ed i pazienti): l'emergere della volontà, il meta-apprendimento • Motivazioni attitudinali o intrinseche dei pazienti e del Team • Leggi motivazionali • La teoria automotivazionale • L'interazione nel coaching • Il modello del coaching automotivazionale • Competenza - Controllo - La comunicazione efficace - Sviluppo delle informazioni • Team coaching • Esercitazione.

Prezzo: 260 Euro + r.a.

L'iscrizione può avvenire:

- inviando un fax al numero +39 02 95441174 / 02 700506796
- compilando l'apposito modulo on line sul sito www.arianti.it
- 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. Griziotti, 3 - 20145 Milano
Credito Italiano AG. 18 Milano - c/c 11315
CAB 01618 - ABI 02008
specificando la causale del bonifico
ed inviadone copia via fax con i Vostri dati fiscali.

In questo numero affronterò, in estrema sintesi, un tema che ritengo interessante ed utile a suscitare dibattiti ed approfondimenti professionali: la costituzione di S.r.l. (società a responsabilità limitata) tra odontoiatri. In alcune regioni (vedi ad esempio Lombardia) il fenomeno è in forte espansione:

società di fatto-studio associato, società in accomandita semplice) ciò non accade. La responsabilità civile della società non è, infatti, separata da quella dei soci e, pur avendo tali forme giuridiche autonomia patrimoniale, il capitale personale (dei soci) non è difeso dalle aggressioni dei creditori sociali. Se per esempio la società

2 la gestione di studi e attività professionali complesse, sulla base di appositi standard definiti a livello nazionale e regionale;

3 ...;

4 la dislocazione delle sedi e il collegamento funzionale fra queste...".

Leggendo l'art. 71, dopo un'attenta riflessione, si giunge alla conclusione che non è possibile, "gestire" tutte le attività e funzioni indicate se non si dispone di una forma associativa che:

- abbia un'organizzazione complessa e anche articolata;
- agisca come un'impresa economica;
- possa fornire prestazioni a terzi (ASL, privati ed altri);
- possa consentire la ripartizione di utili.

Di quali mezzi dispone, al contrario, l'odontoiatra medio italiano, storicamente e caparbiamente isolato, per assolvere alla sua funzione?

Chi dovrebbe salvarlo dalla crescente e prepotente logica delle Società di servizi, della terzizzazione, delle economie di scala?

L'unico modo che ha per governare il "mercato della salute" è: darsi un'organizzazione, trovare il modo per disporre di strutture-personale-servizi, superare il modello di lavoro individuale, associarsi e cooperare; tutto ciò provoca indubbi benefici, cui sono connesse innumerevoli conseguenze (vedi tabella I).

In quest'ottica il divieto di esercizio societario della professione odontoiatrica, che tanti sbandierano in convegni e tavole rotonde, ha lo scopo di evitare da parte di soggetti non abilitati, attraverso la depersonalizzazione dell'opera professionale, l'esercizio abusivo di alcune professioni riservate attribuendone la responsabilità alla persona giuridica creata dalla costituzione della società. A ben vedere, quindi, la costituzione di una S.r.l. non infrange alcun divieto previsto dalla legge. Non contrastano con i divieti di legge quegli organismi che hanno lo scopo di migliorare e razionalizzare l'organizzazione dei fattori produttivi che stanno a monte dell'esercizio della professione.

È abbastanza frequente che nel valutare un evento si segua un procedimento diverso e anche singolare: non in relazione agli obiettivi che deve raggiungere e ai problemi che deve risolvere, ma come fenomeno a se stante, sganciato dal contesto, in base ai timori che evoca, ai cambiamenti che induce. In questo modo sulle s.r.l. tra odontoiatri sono state dette molte cose incomplete e imprecise, quando non addirittura false e strumentali.

Spero che questa breve riflessione vi abbia fatto comprendere il succo della storia.

Forme associative in odontoiatria. Perché le S.r.l. ?

di ALBERTO FRAU

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



numeroso sono le S.r.l. che vedono associati odontoiatri e molte altre stanno pian piano nascendo. In tali contesti il modello

della S.r.l. si è rivelato uno strumento valido per la soluzione di alcuni problemi e per il raggiungimento di un obiettivo professionale.

La S.r.l. è un ente associativo che opera con metodo economico per la realizzazione di un risultato economico a favore esclusivo dei soci. È, cioè, un fenomeno che si caratterizza per la destinazione istituzionale ai suoi membri dei benefici (variabili) conseguiti attraverso l'esercizio della comune attività d'impresa.

Nelle Società prive di personalità giuridica e cioè nelle società di persone (società in nome collettivo, società semplice,

contrae dei debiti, i creditori possono rifarsi, oltre che sul patrimonio sociale anche su quello personale dei soci.

Per facilitare la comprensione del fenomeno delle S.r.l., in odontoiatria, occorre fare riferimento alle basi legali, che in sanità, prevedono forme associative come la legge di riordino del SSN che, definendo gli ambiti rimessi ad accordi di livello regionale, afferma che questi "dovranno...garantire la continuità assistenziale per l'intero arco della giornata e per tutti i giorni della settimana, anche attraverso forme graduali di associazionismo medico...". L'associazionismo è previsto anche dalle Convenzioni. Ed è altrettanto opportuno richiamare la Convenzione per la medicina generale e in particolare l'art. 71 in forza del quale "...gli accordi regionali disciplinano, in via esclusiva, la sperimentazione di forme associative fra medici di medicina generale convenzionati...prevedendo, fra l'altro:

1 la gestione da parte della associazione di locali, attrezzature e personale, forniti direttamente dalle aziende o indirettamente attraverso accordi con altri soggetti;

Benefici	Conseguenze
Aumento del potere contrattuale dell'odontoiatra e della sua organizzazione.	Diversificazione dell'accesso a fonti di credito con possibilità di ottenere finanziamenti regionali, statali, europei per progetti specifici; credito agevolato.
Modernizzazione	Diffusione più omogenea delle dotazioni strutturali e gestionali dei singoli soci; più elevati livelli di qualità del servizio erogato al paziente.
Vantaggi fiscali e amministrativi	Minore tassazione degli utili di gestione; possibile risparmio sull'IVA-acquisti; risparmio IRPEF; eliminazione di doppie contabilità e società di fatto; risparmi sui costi amministrativi; gestione comune degli aspetti contabili e amministrativi; gestione di sedi uniche che possano anche essere sedi di centri polifunzionali; agevolazioni Tremonti - bis.
Acquisizione in comune di beni, persone e servizi	Facilitazioni nell'utilizzo e pagamento del personale (ipotesi di rimborso regionale dell'uso del personale); forme di collaborazione del personale paramedico diverse da quelle della dipendenza; leasing; factoring.
Attenuazione del rischio d'impresa	Forte attenuazione del rischio penale ed economico, salvo che per la quota sociale conferita; i consiglieri rispondono per il rischio amministrativo.

Tabella I

CELLFOOD® ossigeno e idrogeno allo stato nascente: un potente antiradical libero.

Disintossicazione, energia, nutrizione cellulare ottimale.

Uno degli obiettivi di una corretta terapia dovrebbe essere quello di contrastare il continuo processo di ossidazione che interessa l'intero sistema biologico. Adirittura ideale sarebbe prevenire questo processo.

L'ossidazione è un fenomeno di usura di una struttura, non solo biologica, esposta continuamente agli insulti microclimatici. Tra queste condizioni l'ossigeno, ed in particolare i suoi prodotti del metabolismo, gioca un ruolo importante. I prodotti del metabolismo dell'ossigeno si chiamano radicali liberi e si producono quotidianamente sia in maniera spontanea, sia a seguito di stimoli esterni. Sono sostanze dalla vita estremamente rapida, che vanno immediatamente alla ricerca di un equilibrio, cioè di qualcosa cui aggrapparsi per tornare ad uno stato di stabilità biochimica. Il guaio è che spesso questo "punto d'appoggio" è rappresentato dalla membrana cellulare, con conseguente danneggiamento della stessa e dell'intera funzione della cellula.

Fortuna - o evoluzione della specie - vuole che il corpo umano è fornito di altre sostanze, denominate "spazzini", prontamente disponibili che, al momento della formazione di un radicale libero sono già lì, pronte a legarlo, imbrigliarlo, in modo da impedire che faccia dei danni.

Ora, queste sostanze rappresentano la chiave del problema. Infatti non solo devono essere introdotte nel corpo con una dieta corretta, ma non devono essere inutilmente conservate, in modo da mantenere alto il livello di protezione. Un esempio: il fumo di una sigaretta provoca una produzione di radicali liberi a livello polmonare. Immediatamente queste sostanze sono bloccate, nel loro effetto dannoso, dalla presenza di alcune vitamine, gli spazzini, appunto, che evitano guai maggiori, almeno nell'acuto. Ma ciò significa che invece che avere queste sostanze per proteggerci da una giornata di normale stress, le sacrifichiamo per bloccare i danni di una sigaretta. È chiaro che, nel tempo, il consumo di questi spazzini diventa importante. Ma purtroppo è altrettanto chiaro che la nostra alimentazione non è quasi mai in grado di assicurare il rifornimento di sostanze utili a questo processo, in particolare vitamine, sali minerali, oligoelementi.

Ecco dunque nascere l'esigenza di integrare la quotidiana alimentazione con prodotti che realmente assicurino il rifornimento di queste sostanze indispensabili, e che, allo stesso tempo, arrestino o rallentino il processo di ossidazione cellulare.

Il CELLFOOD® deve il suo grande successo proprio a questo tipo di azione, sinergica, completa e indispensabile.

Vediamo nel dettaglio il meccanismo d'azione di questo prodotto. CELLFOOD® è un integratore alimentare colloidale che contiene 78 oligoelementi in tracce, 34 enzimi, 17 aminoacidi e ossigeno disciolto e nascente, sospeso in soluzione acquosa di solfato di Deuterio. È composto da sostanze naturali, pure ed atossiche che vengono estratte, non chimicamente, ma criogenicamente, (freddo estremo).

Ma come funziona?

CELLFOOD® ha due principi di funzionamento. Il primo è quello di rendere disponibili, in maniera sinergica, tutte le sostanze che contiene. La sua formulazione colloidale, infatti, ha proprio la caratteristica di mettere a disposizione del corpo le sostanze che contiene. Questo è un dato importante: mettere a disposizione vuol dire non obbligare il corpo a disporre di quelle sostanze e quindi elimi-

narle se non servono. In poche parole non obbliga il corpo a lavorare su un metallo anche se non è necessario. Ecco dunque che lo stesso organismo preleverà dalla soluzione CELLFOOD® solo quello di cui effettivamente ha bisogno.

Stessa cosa vale per gli enzimi e gli aminoacidi. Questi ultimi compensano carenze dietetiche, mentre gli enzimi restano uno strumento indispensabile per lo svolgimento delle principali reazioni chimiche nei tempi corretti.

Il secondo principio di funzionamento è rappresentato dal Solfato di Deuterio. Questa soluzione, mantenuta stabile all'interno della boccetta del prodotto, è in grado di reagire con l'acqua presente nell'organismo, allentare i legami tra gli atomi di idrogeno e di ossigeno che la compongono fino a renderli disponibili per il metabolismo cellulare. L'idrogeno liberato, sotto forma di ioni positivi, viene immediatamente utilizzato per il processo di riduzione dell'acidità, quindi di purificazione del sistema. L'ossigeno, sotto forma di ione negativo, va, invece, a legarsi con un radicale libero dell'ossigeno, (di segno positivo perché gli manca un elettrone), producendo ossigeno molecolare. Ecco il segreto! Non solo CELLFOOD® ha eliminato un radicale libero, non solo ci ha fatto risparmiare una sostanza spazzina, ma il risultato di questa reazione ha portato alla produzione di una molecola di ossigeno nascente, cioè la giusta benzina per il motore del metabolismo cellulare. La cellula dunque potrà eseguire il proprio lavoro in un momento in cui, tra l'altro, ha a disposizione tutte le altre sostanze che ha portato CELLFOOD®.

Quali funzioni supporta CELLFOOD®?

1. Ossigena le cellule del corpo
2. Aumenta l'energia
3. Potenzia il sistema immunitario
4. Detossifica il corpo
5. Incrementa la respirazione cellulare
6. Equilibra il metabolismo del corpo
7. Trasporta i nutrienti in una forma ionica vitale
8. Aumenta la biodisponibilità di altri nutrienti

Chi dovrebbe utilizzare questo prodotto?

Se rimaniamo ai principi esposti più sopra dobbiamo dire che tutti noi siamo esposti ad un più rapido consumo di sostanze spazzine, ad una maggior produzione di sostanze ossidanti e ad una minore introduzione con la dieta dei principi indispensabili per il processo antiossidante. Per questi motivi tutti hanno bisogno di una integrazione alimentare. Certo, le persone che stanno affrontando una malattia o una fase di convalescenza, o solo un periodo di difficoltà psicofisica sono le prime a vedere i benefici di CELLFOOD®, ma anche gli sportivi, sia professionisti che dilettanti, si rendono ben presto conto che le loro prestazioni migliorano, così come la gestione della fatica ed i tempi di recupero. Ma se vogliamo fare prevenzione, oltre che terapia, tutti dovrebbero utilizzare il prodotto, ai dosaggi standard.

A proposito degli sportivi, crediamo sia importante sottolineare che in base alla composizione, CELLFOOD® non risulta nella lista dei prodotti banditi dalle associazioni internazionali sportive professionali e dilettantistiche.



Eurodream s.r.l.

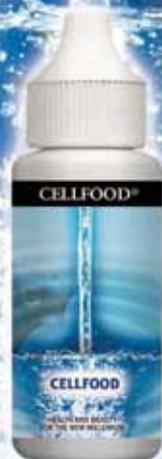
Salute e Ambiente, Servizi e Sistemi, Informazione e Prevenzione

Via Agretti, 10 • 19126 La Spezia

Tel. 0187.500718 - 0187.523320 • Fax 0187.284333

<http://www.eurodream.net>

info@eurodream.net goterzi@tin.it



Numero Verde

800-650-800

La Chirurgia, secondo la definizione che ne dà l'Enciclopedia Universale Rizzoli-Larousse, è quella *Branca della Medicina che si interessa di malattie la cui terapia è attuata per mezzo di interventi spesso cruenti.*

Quando si parla di Chirurgia Estetica, tuttavia, non affiorano alla mente tristi

a *magici interventi* - acquistano o riacquistano forme smaglianti.

L'aggettivo **estetico**, che qualifica l'attività dello specialista in tale branca dell'ars medica, se da una parte relega il sostantivo in una posizione di subordine smorzandone l'impatto non certo piacevole (egli è pur sempre un chirurgo), dall'al-

chiede è il **pieno risultato dell'operazione o un miglioramento dello stato precedente.**

Poiché la prestazione medica in genere (che ricomprende anche quella di natura estetica) può dar luogo - a seguito di esiti peggiorativi della situazione *ex ante* o quando ne sia contestata la rispondenza agli accordi preventivati - a contenziosi talvolta d'incerta soluzione, è opportuno effettuare una breve disamina della problematica sotto il profilo squisitamente **giuridico-legale.** Nel complesso rapporto che si instaura tra medico e paziente la salute della persona assurge ad un'importanza di prim'ordine. Tale bene (riconosciuto dalla nostra Costituzione come fondamentale diritto dell'individuo) è tutelato da un complesso di norme che prevedono, all'occorrenza, il pieno ristoro dei danni ad essa arrecati.

Accanto ad una *responsabilità per colpa lieve*, che si ha per mancata osservanza da parte del medico delle regole, delle metodologie e di tutti gli accorgimenti afferenti in genere la professione medica (inadempimento contrattuale per negligenza, imprudenza o semplice imperizia), il codice civile prevede, in presenza di una marcata imperizia nella soluzione di problemi tecnici di particolare difficoltà, una **responsabilità per dolo o per colpa grave.**

Se l'illecito abbia cagionato la morte del paziente o gli abbia arrecato lesioni assurde anche a **rilevanza penale.** L'inosservanza di regolamenti o di disposizioni impartite dalle Autorità competenti fanno sorgere, infine, in capo al professionista una **responsabilità amministrativa** di cui deve rendere conto in via esclusiva o, se l'infrazione è rilevante anche per altri aspetti, aggiunta a quella civile e/o penale.

Premesso che in un rapporto contrattuale (e tale è quello che intercorre tra medico e paziente/cliente) l'**obbligo** assunta dal debitore nei confronti del creditore può essere di **mezzi** o di **risultato**, poiché il medico si obbliga a svolgere, nei confronti del proprio assistito, l'attività necessaria o utile al solo scopo di raggiungere il risultato sperato, la sua è, per lo più, un'**obbligazione di mezzi.**

In altre parole egli non è tenuto a conseguire lo scopo finale ma ad avvalersi degli strumenti che siano in astratto idonei e solitamente impiegati, in casi analoghi, per realizzare le aspettative del richiedente.

L'elevata specializzazione raggiunta nei diversi settori della medicina - che ha reso di facile esecuzione molte prestazioni mediche (spesso codificate dalla scienza e dalla pratica) - ha indotto, tuttavia, la giurisprudenza ad aderire negli ultimi anni ad un orientamento che ritiene tali prestazioni, caratterizzate da una aleatorietà quasi marginale, suscetti-

Il chirurgo estetico tra onori ed oneri

La salute in sé non esiste e tutti i tentativi per definire una cosa siffatta sono miseramente falliti.

Dipende dalla tua meta, dal tuo orizzonte, dalle tue energie, dai tuoi impulsi, dai tuoi errori e, in particolare, dagli ideali e dai fantasmi della tua anima, stabilire che cosa debba significare la salute anche per il tuo corpo.

(NIETZSCHE, *La gaia scienza*)

di **RUGGERO PARIS**

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



tra ne esalta addirittura le prestazioni.

Esse, infatti, sembrano essere più simili a quelle di un artista esperto di colori, tavolozze e pennelli che a quelle di un professionista abile nell'uso di laser, bisturi, aghi e fili.

Ciò non tanto perché il chirurgo estetico non si avvalga, come i suoi colleghi, degli strumenti tipici della sua branca, ma perché si occupa della salute intesa più come **benessere psico-fisico** della persona che come **assenza di malattie.**

È così che molti individui, fisicamente sani, volendo migliorare la propria salute sotto tale aspetto, si sottopongono ad interventi modificativi dei propri tratti somatici percepiti da loro stessi come ostacolo ad una piena ed integrale realizzazione della propria persona o considerati non più rispondenti all'immagine che intendono ancora dare di sé.

È naturale, allora, che il chirurgo debba essere in possesso, oltre

che di una solida conoscenza **anatomofunzionale**, anche di una **spiccata sensibilità estetica** (deve avere, cioè, l'occhio del pittore e la perfetta padronanza delle tecniche chirurgiche) perché ciò che a lui si

immagini di sale operatorie o di *seriosi* professionisti che - bisturi in mano - sono pronti ad intervenire con la loro *équipe* su una persona esanime per alleviarne le sofferenze, ma visioni di corpi che - grazie

bili di dar luogo ad **obblighi di risultato**. Sia che si tratti dell'una che dell'altra forma di obbligazione è **dovere** del medico in ogni caso **informare il paziente** che, pertanto, ha il diritto di sapere il tipo di malattia, quali sono le cure necessarie, la portata e l'estensione dei suoi risultati, la possibilità e/o la probabilità di riuscita, se esistono cure alternative, le conseguenze delle stesse sulla sua vita e così via.

Alla luce di quanto sopra evidenziato quale può essere la posizione del chirurgo estetico?

Prima di focalizzare l'attenzione sulle eventuali responsabilità che possono riguardare direttamente tale professionista non si può non rilevare che la professione medica trova piena tutela nel nostro Ordinamento Giuridico il quale - valutando l'alto rischio che è insito nel suo esercizio - ha adottato ampie misure normative a favore di quanti espletano la propria attività nelle diverse branche di tale nobile arte. Solo quando l'errore umano è imputabile ad acclarata negligenza, imperizia o imprudenza scattano le norme di salvaguardia della salute che, se non deve subire danni ingiusti da parte di chicchessia, a maggior ragione non può avere alcun documento da parte del medico che si è posto quale fine primario proprio la tutela di tale bene.

La Chirurgia Plastica è una disciplina che comprende la Chirurgia Estetica e la Chirurgia Ricostruttiva (la giurisprudenza parla più propriamente di Chirurgia Ricostruttiva o Riabilitativa).

Mentre la Chirurgia Estetica viene eseguita, come si è visto, su soggetti per migliorare il loro aspetto corporeo al fine di incrementare la positività della loro vita di relazione, quella Ricostruttiva si occupa di correggere o modificare i danni causati da tumori, traumi, deformazioni congenite o acquisite. Tale empirica differenza tra le due branche acquista rilievo più che da un punto di vista medico, per i risvolti giuridici che possono sorgere a seguito di un intervento non riuscito.

Essendo differenti gli interessi in gioco - in quanto la Chirurgia Riabilitativa si spinge fino a tutelare il bene-vita mentre quella Estetica si limita a correggere vari inestetismi - le prestazioni che perseguono finalità terapeutiche sono giudicate, in caso di errore, con minore severità.

L'aspetto che può condizionare l'esito di una qualsivoglia *querelle*, tuttavia, non è tanto quello di stabilire se trattasi, nel caso concreto, di obbligazione di mezzi o di risultato, quanto quello di accertare se e *fino a che punto* sia stato compiuto, da parte del chirurgo, il *dovere di informare* il paziente.

Salvo, pertanto, qualche rara eccezione in cui egli sarà chiamato a rispondere di inadempimento contrattuale per non aver

conseguito un preciso risultato (che il chirurgo stesso si era preventivamente obbligato a raggiungere), gli addebiti che solitamente gli verranno mossi verteranno sull'assolvimento dell'obbligo di informare.

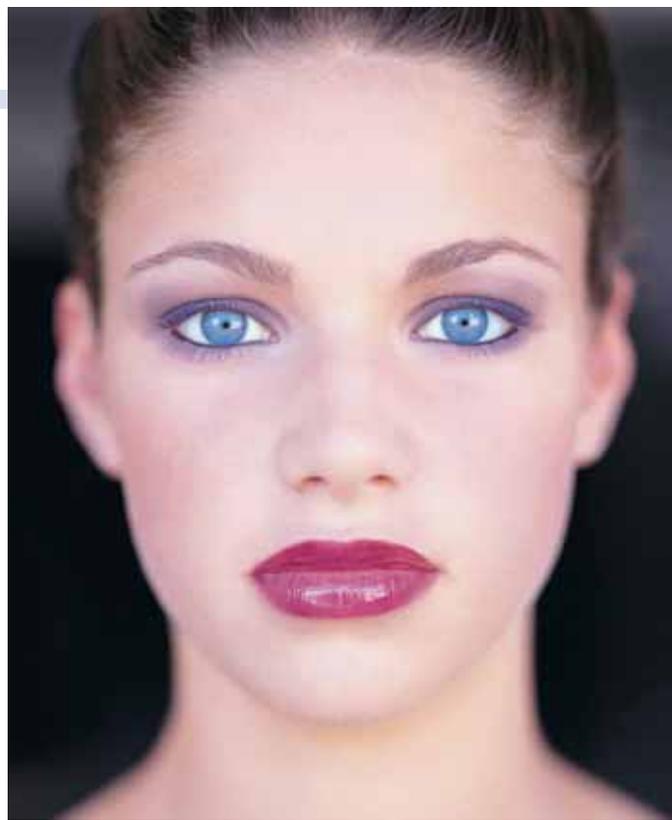
Secondo un orientamento giurisprudenziale che va ormai consolidandosi, se l'omissione del dovere d'informazione o un'informazione carente - a prescindere dall'esito dell'intervento (quindi anche in presenza di un'operazione perfettamente riuscita) - è **rilevante ex se** e fa sorgere in capo a qualsiasi chirurgo, che ha procurato una lesione alla salute, bene primario costituzionalmente garantito, una **autonoma ipotesi di colpa**, tanto più si rende responsabile per tale omissione

quello estetico, il quale non può invocare nemmeno lo stato di necessità che, negli altri casi, ove ricorra, può mandare il sanitario indenne da colpa. A causa poi del complesso rapporto che intercorre tra paziente e chirurgo, quando questi intervenga per finalità terapeutiche (come avviene per la Chirurgia Plastica Ricostruttiva) l'informazione può essere limitata ai possibili rischi ed effetti degli interventi proposti, mentre se il sanitario deve fornire una prestazione di natura puramente estetica, essa deve comprendere anche la conseguibilità di un miglioramento effettivo dell'aspetto fisico in relazione al suo ripercuotersi sulla vita professionale e sociale del paziente.

Il trattamento chirurgico che non persegue finalità terapeutiche deve essere sempre preceduto da una informazione a *trecentosessanta gradi*. La stessa inoltre deve essere data nella maniera più completa e anche se il cliente non l'ha espressamente richiesta. In ogni caso il **chirurgo estetico** si deve **astenersi** dall'effettuare l'intervento se in un rapporto rischi-benefici, i primi equivalgono o superino i secondi; ove egli, in tali circostanze, abbia eseguito - anche con il consenso della persona interessata - un trattamento chirurgico con risultati peggiorativi rispetto alla situazione precedente, non sembra possa ricorrere a solidi appigli giuridici per contrastare efficacemente eventuali addebiti.

Sotto il **profilo probatorio** il mancato rispetto dell'obbligo di informare può rendere più gravosa la difesa del debitore (cioè del chirurgo) in quanto un recentissimo indirizzo giurisprudenziale, ritenendo la responsabilità derivante dall'omessa o carente informazione di natura contrattuale (ma i termini della questione non cambiano qualora si aderisse alla tesi che relega tale responsabilità nell'alveo precontrattuale), esonera il creditore (ovvero il paziente) dall'onere della prova. Ciò sta a significare che non sarà più quest'ultimo a dover dimostrare di non essere stato messo al corrente di tutti gli aspetti dell'intervento non riuscito o comunque contestato, ma incomberà sul chirurgo l'onere di provare di aver assolto tale adempimento in maniera più che esaustiva in riferimento al trattamento chirurgico adottato nel caso specifico.

Si può affermare in definitiva che se anche il **chirurgo estetico non è tenuto generalmente a fornire un'obbligazione di risultato**, i minori rischi, che egli corre per addebiti di colpa inerenti al mancato conseguimento di quanto il cliente credeva di ottenere, aumentano considerevolmente nel momento in cui sia chiamato a rispondere di inadempimento sotto l'aspetto dell'informazione, la cui carenza od omissione è valutata dai giudici, proprio in riferimento a questa branca della chirurgia, con particolare rigore e severità, al punto che può essere ritenuta il vero tallone d'Achille del chirurgo estetico. Da quanto esposto traspare che il professionista, se vuole dormire sonni tranquilli, deve ben conoscere e, quindi, **anch'egli deve informarsi** di tutti i rischi insiti nell'esercizio della sua magica arte, così che se per qualche sfortunata circostanza non riuscisse a realizzare i sogni di qualche *preziosissimo* cliente, avendo effettuato la sua prestazione nel pieno rispetto delle regole possa con facilità dimostrare che questi, in fondo in fondo, beh! gli aveva chiesto la luna! e *ad impossibilia nemo tenetur*.



Possiamo affermare che la salvaguardia dei denti anteriori dalla patologia cariosa grazie alla prevenzione che da tempo proponiamo e dalla terapia conservativa precoce è un obiettivo raggiunto. Nello stesso tempo è aumentata per i nostri pazienti l'esigenza di avere anche un bel sorriso.

cora dei follow-up nel lungo periodo come per la ceramica.

Andrò ora ad illustrare con l'aiuto di un caso clinico, come tutti i vantaggi della ceramica e le ottime caratteristiche di adesione dei compositi, possano fondersi nella metodica CEREC che ha tra i suoi pregi quello di permettere la realizzazio-

Faccette in ceramica con metodica CEREC "ONE APPOINTMENT ONLY"

di **ALBERTO DALLA NORA**

Laureato in odontoiatria e protesi dentaria all'università di Padova nel 1993

Socio AIOC - Collabora da anni con il prof. G.A. Favero

Tiene corsi Cerec presso il poliambulatorio odontoiatrico di Oderzo

Sta nella nostra capacità professionale poter dare una risposta alle loro aspettative.

Sicuramente tra le tecniche a nostra disposizione per raggiungere dei buoni risultati funzionali, estetici e duraturi possiamo senz'altro considerare le faccette che, a seconda del materiale utilizzato possono essere realizzate in resina composita o in ceramica.

Se vengono fatte sul paziente vengono considerati dei restauri diretti, se invece vi sono dei processi di lavorazione particolarmente laboriosi e che sono demandati a terze parti (laboratorio) conviene fare il restauro in due sedute e diventa quindi tecnica indiretta.

La tecnica prende il nome diretto o indiretto non se il restauro viene costruito in bocca o in laboratorio con dei modelli in gesso, ma dal fatto che la loro realizzazione è molto complessa e non richiede la permanenza del paziente alla poltrona durante la loro esecuzione.

Per quanto riguarda i materiali, la ceramica è da sempre quello d'elezione per le sue caratteristiche chimiche e fisiche, per la possibilità di imitare e riprodurre le varie colorazioni e dare un effetto di traslucenza del tutto simile al dente.

La ceramica utilizzata per questa metodica è una ceramica fresata prodotta dalla **VITA Zahnfabrik**, in blocchetti di vari colori e dimensioni.

Ultimamente con i progressi nel campo dei compositi e con la possibilità di impiegarli con la tecnica indiretta riusciamo ad avere delle caratteristiche di stabilità di colore e resistenza molto simili alla ceramica anche se non abbiamo an-

ne delle faccette con un solo appuntamento per il paziente. THE CERECTIME. Ciò è possibile grazie alla tecnologia sviluppata dalla SIRONA GmbH e ad un software in continua evoluzione e semplificazione grazie ai suggerimenti di un team di utilizzatori di tutto il mondo in continuo contatto tra loro.

Si era partiti negli anni 80 con CEREC 1 la sua evoluzione ha dato vita al CEREC 2 ed oggi nel terzo millennio possiamo fare affidamento sul CEREC 3 dove è stato rivoluzionato l'hardware e potenziato il software.

Si tratta in sostanza di un Apparecchio composto da un computer per l'elaborazione dei dati, di una unità di ripresa e una camera di molaggio con delle frese per poter molare la ceramica ed ottenere il pezzo progettato.

La parte software ci permette di interfacciare tutti i processi tecnologici e di renderli di facile utilizzo per l'operatore.

Vedremo ora come è stato possibile trattare un dente devitalizzato e con una decolorazione che la paziente mal sopportava. (Fig. 01)

Verificata l'occlusione e gli eventuali punti di svincolo in lateralità iniziamo la preparazione utilizzando delle frese diamantate che ci permettano una preparazione con i margini netti e interpretabili dalla telecamera CEREC. Questa è da considerarsi la fase più importante in quanto è con questa lettura che il sistema calcola le distanze e gli spessori per la realizzazione della faccetta. (Fig. 02)

Non è necessario essere demolitivi, basta solamente delimitare il bordo di chiusura e togliere un sottile strato smalto. (Fig. 03)



Figura 1



Figura 2



Figura 3

Per aumentare la capacità di lettura si utilizza una polvere spray da mettere direttamente sulla superficie della preparazione in modo da impedire alla luce eventualmente riflessa dalla struttura di alterare la ripresa ottica. (Fig. 04)

I dati di lettura vengono elaborati dal programma e trasformati in immagine che ci appare sul monitor, d'ora in poi noi avremo visualizzata la stessa situazione che



Figura 4

abbiamo lasciato in bocca, con in più la possibilità di disegnare e verificare tridimensionalmente sia gli spessori che i rapporti con gli altri denti. (Fig. 05)

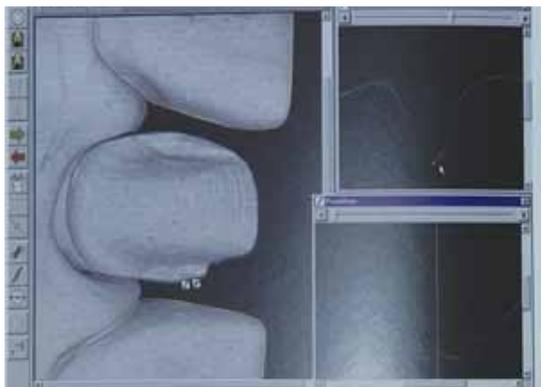


Figura 5

Nei punti che richiedono maggior precisione (punti di contatto margine cervicale ed incisale) abbiamo a disposizione una tools di strumenti di controllo e verifica. Completato il disegno la macchina ci dirà la misura del blocchetto di ceramica che dovrà fresare, nel caso delle faccette si utilizzano delle ceramiche della VITA, Vitablocs 3D-master con un assortimento di colori che ci permette la scelta più adatta al dente da riprodurre.

Il processo di molaggio avviene per mezzo di due frese, una conica ed una cilindrica che abradono la ceramica tutto sotto abbondante irrigazione.

La faccetta viene provata per valutarne l'adattamento marginale e la forma.

In questa fase è ancora possibile correggere piccole imperfezioni dei bordi dovute a volte per effetto della granatura delle frese, possiamo eseguire tranquillamente anche oltre operazioni di caratte-

rizzazione dal momento che la ceramica verrà solo successivamente pitturata e glassata con appositi colori fluorescenti in pasta per la caratterizzazione superficiale e forni costruiti espressamente per questo scopo dalla VITA.

Questo particolare tipo di supercolori ha bisogno di soli 10-12 minuti di cottura. È da tener presente che dal momento dell'ingresso del paziente in studio alla prova finale del colore è passata nemmeno un'ora.

Per la cementazione dobbiamo attenerci alle procedure che si attuano per qualsiasi altra tecnica indiretta in quanto i restauri vengono ritenuti mediante adesione micromeccanica e chimica tra cemento-composito- superficie del substrato e materiale.

Anche tra gli utilizzatori CEREC si sta avviando un protocollo per la cementazione che prevede

La mordenzatura della superficie ceramica con acido fluoridrico al 5% per circa un minuto, uno strato di silano, (Monobond) che rende la superficie ceramica compatibile con il bonding, si mor-

denza la superficie smaltata con acido ortofosforico al 37%, si sciacqua abbondantemente, si procede con l'applicazione dell'adesivo smaltodentinale per circa 20 secondi, si asciuga si mette il bonding si polimerizza con la lampada per quaranta secondi. Il cemento composito che utilizzo è il Variolink II.

Si inserisce la faccetta e si fa defluire l'eccesso di cemento che conviene togliere prima di iniziare la polimerizzazione così non dovremo usare molto i dischi abrasivi successivamente. (Fig. 06 e Fig. 07)



Figura 6

La metodica CEREC soddisfa una vasta gamma di esigenze dei pazienti, pertanto abbiamo a disposizione uno strumento che grazie all'impronta ottica, progettazione CAD/CAM e molaggio automatico permettono di completare il trattamento in una sola seduta.



Figura 7





Risveglia la consapevolezza del benessere

Oral Biologics® nasce dall'esigenza di creare prodotti assolutamente naturali e basati sui principi di rispetto biologico ed ecologico.

Oral Biologics® pone le sue risorse al servizio della ricerca, fornendo il proprio contributo allo sviluppo di una vera coscienza del benessere e ad una maggior consapevolezza nel consumo di

sostanze che non alterino gli equilibri biologici del corpo umano.

La Crema Dentifricia ed il Collutorio, all'Aloe, di Oral Biologics® sono stati formulati sulla base dell'esperienza dei nostri laboratori di ricerca, particolarmente attenti ad abbinare la purezza delle sostanze all'efficacia clinica delle stesse.

La Crema Dentifricia e Collutorio Oral Biologics sono indicati anche nelle forme infiammatorie del cavo orale grazie ai propri componenti attivi, scelti e biologici come, per esempio, Aloe, Tea Tree Oil ed estratti di Semi di Agrumi.



Via Anghinoni, 3 35100 Padova
Tel +39/049/665570
fax +39/049/8755780



info@oralbiologics.it
www.oralbiologics.com
Numero Verde 800-336067

Se è vero che invecchiare è indubbiamente la sola maniera per poter vivere a lungo, nella nostra efficientistica civiltà dell'apparire, la ruga è ancora e tenacemente sintomo inequivocabile dell'inesorabile trascorrere degli anni. A tutto svantaggio di valori irrinunciabili

Le rughe:

come interferiscono nella creazione di un sorriso e cosa si può fare per combatterle



di **GENNARO NOCERINO**
Medico Estetico

faticosamente inseguiti da sempre: fascino, personalità, sicurezza.

Da qui una massiccia strategia della ricerca al fine di arginare le manifestazioni più macroscopiche delle temute rughe. La definizione scientifica lascia ben poca speranza alle illusioni: le rughe si formano sulla pelle per contrazione dei muscoli sottostanti, in tutta la vastissima gamma di espressioni del nostro volto, o per atrofia del connettivo sottocutaneo, dovuto alla vecchiaia.

Quando una persona invecchia, sul suo volto finiscono per stamparsi, letteralmente, i segni dei suoi atteggiamenti prevalenti nei confronti della vita.

Ecco quindi che tutti ad una certa età cominciano ad avere rughe, ma non tutte le rughe sono uguali.

La struttura della pelle è elastica, ma è incapace di contrarsi.

Si contraggono invece i muscoli che lavorano a diretto contatto con essa. Nel viso tali muscoli vanno sotto il nome di "mimici". Non hanno infatti solo il ruolo funzionale di assicurare chiusura e apertura degli orifizi (bocca, naso, occhi), ma determinano anche espressioni del nostro volto e del nostro sorriso. In età giovanile turgore ed elasticità cutanea sono assicurate dalle fi-

bre elastiche di collagene del derma ma con il passare degli anni tali fibre presentano un funzionamento sempre meno efficiente e la pelle perde quindi la compattezza di un tempo.

Una pelle cioè meno "vitale" nel ripristinare le sue condizioni ottimali, favorisce il progressivo insediamento della ruga. Indiscutibilmente veniamo giudicati in base alle apparenze, naturalmente non possiamo incolpare le rughe e i denti per tutti i nostri problemi psicologici, tuttavia esiste un legame tutt'altro che casuale tra la nostra dentatura e il benessere generale della nostra pelle.

Per prendere in considerazione la cosmesi dentale, bisogna però essere consapevoli del fatto che la nostra immagine meriti un miglioramento.

LE TERAPIE DI RIVITALIZZAZIONE

Le terapie di rivitalizzazione cellulare rappresentano uno dei mezzi più efficaci e assolutamente non iatrogeni per il controllo e il rallentamento dei fenomeni di senescenza cellulare. Una esclusiva formulazione di acido ialuronico naturale biointerattivo migliora l'elasticità e il turgore del tessuto cutaneo, aumenta visibilmente la tonicità della pelle e contrasta l'azione dei radicali liberi.

1 Azione ristrutturante sui tessuti

Come dimostrato a livello scientifico, con l'età diminuisce sensibilmente la presenza di acido ialuronico nella pelle. Questa è una delle cause principali dell'invecchiamento del tessuto cutaneo e della formazione delle rughe. La capacità ristrutturante propria dell'acido ialuronico naturale, consente di ridare alla pelle quella compattezza e quel turgore tipici dell'età giovanile.

2 Azione biorivitalizzante

L'infiltrazione di acido ialuronico naturale nel derma permette di ricercare l'ambiente fisiologico ottimale. Questo ambiente, riportato a condizioni "giovanili", consente una migliore attività cellulare che favorisce la nuova produzione di collagene, di elastina e di acido ialuronico, componenti fondamentali del tessuto giovane.

3 Azione antiossidante

È noto come i radicali liberi siano in gran parte responsabili dell'invecchiamento cellulare. Sulla pelle i segni di questo invecchiamento si manifestano come rughe o altri inestetismi. L'acido ialuronico naturale biointerattivo svolge anche una importante azione antiossidante che contrasta i radicali liberi. Il funzionamento delle cellule di conseguenza migliora e la pelle ne guadagna in elasticità, freschezza e bellezza.

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.



Via Triestina, 52-16
Favaro Veneto Venezia Italia
Tel. 041 5010644
www.officinacreativadel sorriso.it
info@officinadel sorriso.it

La caratteristica saliente che ha spesso contraddistinto l'odontoiatria da altre specialità mediche è la netta prevalenza dell'aspetto riabilitativo e ricostruttivo su quello curativo e preventivo. L'odontoiatria odierna è prevalentemente interventistica e mira ad una 'riparazione' del sistema stomatognathico

questo metallo nel 40% della popolazione; gli ossidi di cesio ed uranio erano fantastici additivi per creare una fluorescenza nelle ceramiche fino a quando non si sono visti gli effetti della loro tossicità locale e radioattività; il palladio sembra quasi insostituibile in molte leghe dentali ma forse è un cancerogeno e l'amalgama è

Odontoiatria biologica

di **RAIMONDO PISCHE**

Medico Chirurgo, Specialista in odontostomatologia - Presidente AIOB

e di **FEDERICO RONCHI**

Odontoiatra, Responsabile scientifico AIOB

tico con grande affinamento metodologico e supporto tecnologico, indirizzato ad una migliore e più efficiente sostituzione della struttura lesionata ed all'approssimare con crescente perfezione l'estetica naturale dell'elemento dentale.

In quest'ottica la bocca è frequentemente considerata distretto avulso dal resto del corpo, disconnesso sia da un punto di vista funzionale che biochimico e microbiologico e quindi aggredibile con metodologie e materiali non necessariamente tarati sull'interazione con un complesso sistema biologico.

L'Odontoiatria Biologica nasce quale elemento di collegamento tra l'odontoiatria tradizionale ed altri settori di competenza e ricerca medica e tecnologica, al fine di perfezionare una filosofia di cura ed intervento in campo dentale che, tenendo conto dell'impatto che hanno le terapie odontoiatriche ed i materiali impiegati sul substrato biologico del paziente, riporti la funzione della bocca nel contesto della più complessa anatomia e fisiologia del corpo in toto.

La necessità di una visione più allargata riguardo gli effetti globali di un restauro dentale sulla salute generale, diviene evidente quando si osserva distaccatamente come l'industria dei materiali dentali finalizzati alla conservativa ed alla riabilitazione protesica abbia proposto, negli anni, materiali perfettamente idonei al requisito meccanico locale ma anche disastrosamente poco compatibili con un ambiente biologico.

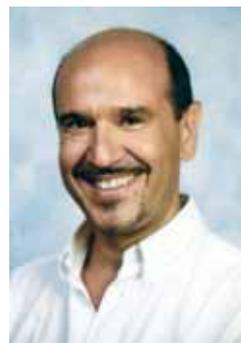
Per citare alcuni problemi noti, le leghe contenenti nickel sono indubbiamente interessanti da un punto di vista metallurgico ma esiste una reattività immunologica a

considerata un rifiuto tossico nocivo ovunque al di fuori della bocca (pur rimanendo polvere di amalgama e non mercurio libero).

Sul problema amalgama molto è già stato detto e la polemica tra sostenitori e detrattori è continua e difficilmente placabile, anche se ormai sono ben noti e documentati scientificamente i fenomeni di perturbazione della biochimica corporea, imputabili al legame tra mercurio e gruppi tiolici o sulfurei sulle proteine ed enzimi, e la suscettibilità genetica di alcuni soggetti al mercurio.

Dal punto di vista dell'Odontoiatria Biologica il requisito minimo perché un materiale odontoiatrico possa essere considerato idoneo per un impiego clinico è che esso sia stato sottoposto ai test di biocompatibilità definiti dagli standard ANSI ed ISO per i biomateriali e che il livello di reattività in questi test preliminari sia nullo o estremamente basso; sfortunatamente l'amalgama non è mai stata certificata secondo questo criterio per la sola ragione che era già presente sul mercato prima della creazione dei protocolli di valutazione. È cosa comunque nota che nessuna formulazione d'amalgama sarebbe in grado di superare neppure i più banali di questi test, quali la citotossicità su fibroblasti, l'impianto muscolare o sotto cute, oppure l'emolisi di sangue di donatore.

Il problema della rimozione delle otturazioni in amalgama acquista un particolare significato per chi crede nella loro nocività e notevoli sforzi sono stati fatti nella creazione di una procedura e tecnologie necessarie ad abbattere notevolmente il livello di esposizione al mercurio di pazienti



Dott.
R. Pische



Dott.
F. Ronchi

te ed operatore durante la fase clinica. La rimozione non protetta delle otturazioni infatti genera una notevole quantità di polveri e soprattutto crea una vaporizzazione del mercurio tale che non è infrequente rilevare concentrazione nell'ordine dei 1000 microgrammi nell'aria prossima alla bocca del paziente. Concentrazioni di questa portata sono enormemente superiori a quelle ammesse in qualsiasi altro ambito di lavoro, anche se poca rilevanza viene data a questa grave esposizione professionale.

Il problema principale con l'impiego sostanze reattive in una zona di confine tra ambiente esterno ed interno al corpo quale può essere la bocca, è spesso legato alla difficoltà oggettiva nel prevedere, e soprattutto alla mancata abitudine nel diagnosticare, problematiche differite per sede e manifestazione temporale rispetto alla propria zona di specifica competenza.

La perfetta realizzazione clinica di una riabilitazione protesica non mette al riparo da reazioni avverse legate alla tipologia del materiale impiegato, non soltanto per via del suo profilo tossicologico, più o meno positivo, ma soprattutto della complessa varietà di risposte immunologiche che una popolazione di pazienti può esibire allo stesso e medesimo stimolo.

L'Odontoiatria Biologica mira quindi ad una sempre maggiore personalizzazione della terapia ed una valutazione complessiva degli elementi che costituiscono il trattamento.

L'utilizzo di leghe metalliche non solo implica una conoscenza merceologica e chimico/fisica del materiale ma anche una valutazione di idoneità basata appunto su

parametri di interazione biologica sia a livello cellulare, come già le normative impongono con i test di citotossicità, ma anche sistemico, per quel che concerne l'immunocompatibilità e gli effetti di tipo ossidativo che possono prodursi. A tale proposito occorre ricordare che l'esistenza di reazioni elettrochimiche indotte da correnti galvaniche, non solo costituiscono un problema di tipo strutturale sull'integrità del manufatto, ma si collegano direttamente con la variazione di potenziali ossido riduttivi e spostamenti di pH di un ambiente biologico e microbiologico, oltre che con la produzione di sali di corrosione reattivi.

Lo stesso ambiente microbiologico orale contrae rapporti di tipo anatomico, embrionale e funzionale con la restante parte del digerente; risulta quindi intuibile come una modifica della chimica orale possa modificare la funzione di enzimi salivari deputati alla predigestione dei carboidrati o come una disbiosi intestinale, sia in stretto rapporto con una candidosi orale e magari anche una parodontosi. Questi nuovi ed affascinanti settori, in cui la ricerca di base sta progredendo velocemente, aprono nuove possibilità non solo di tipo diagnostico ma anche terapeutiche e preventive.

Gli effetti dei batteri orali sullo stato di salute del paziente sono spesso sottovalutati e riferiti a limitate problematiche locali, mentre i più avanzati studi di marchiatura delle tossine anaerobiche prodotte nei siti parodontali ed in particolar modo all'interno di denti devitali, anche privi di lesioni apicali, mostrano chiaramente come queste molecole biologiche altamente tossiche abbiano una tale disseminazione nel corpo da essere riscontrabili perfino nel liquido cefalorachidiano.

Il problema dell'insulto batterico quindi, non riguarda più solo i pazienti a rischio di endocardite o glomerulonefrite, in occasione di particolari procedure cruente in cui è ipotizzabile una batteriemia transitoria, ma coinvolgono l'intera popolazione odontoiatrica. Non a caso gli studi epidemiologici iniziano a mettere in correlazione la malattia parodontale con il rischio cardiaco, piuttosto che alcune artropatie con la reattività immunologica a biostrutture batteriche ed ai sali metallici. La comprensione di questi nuovi rapporti di interferenza o causalità con stati di patologia sistemica porta necessariamente ad ampliare le strategie terapeutiche ed a rivisitare le metodologie. In endodonzia, per esempio, non è più possibile ignorare che il 50% dell'endodonto è costituito dalla microstruttura della dentina radicolare e risulta di fatto non accessibile alle manovre di detersione meccanica ed occorre smettere di

considerare la radice come una struttura ermetica in cui è possibile riversare qualsiasi sostanza tossica senza rischio di disseminazione. L'utilizzo di reagenti attivi quali la formaldeide, l'arsenico, i metalli pesanti e con tutta probabilità l'eugenolo stesso, determina una percolazione infinita verso i tessuti circostanti attraverso le superfici porose e cribrate della radice e quindi iniezione sistemica di inquinanti biologici.

L'Odontoiatria Biologica coinvolge quindi numerosi settori della medicina dentale in cui esiste una visione d'insieme del paziente; di indubbio interesse sono

per esempio tutte le correlazioni esistenti tra occlusione e postura, l'impiego di sistemi di stimolo funzionale in ortodonzia oppure ancora la diagnostica integrata con sistemi di analisi del movimento e dell'attività muscolare; altro campo di affascinante interesse sono le correlazioni dente - organo e denti - muscoli o apparati.

L'A.I.O.B. vuol promuovere tutte queste tematiche e quante altre ancora siano in grado di suscitare l'interesse del mondo odontoiatrico, ma anche di contribuire alla creazione di una consapevolezza su ciò che il nostro ruolo rappresenta.

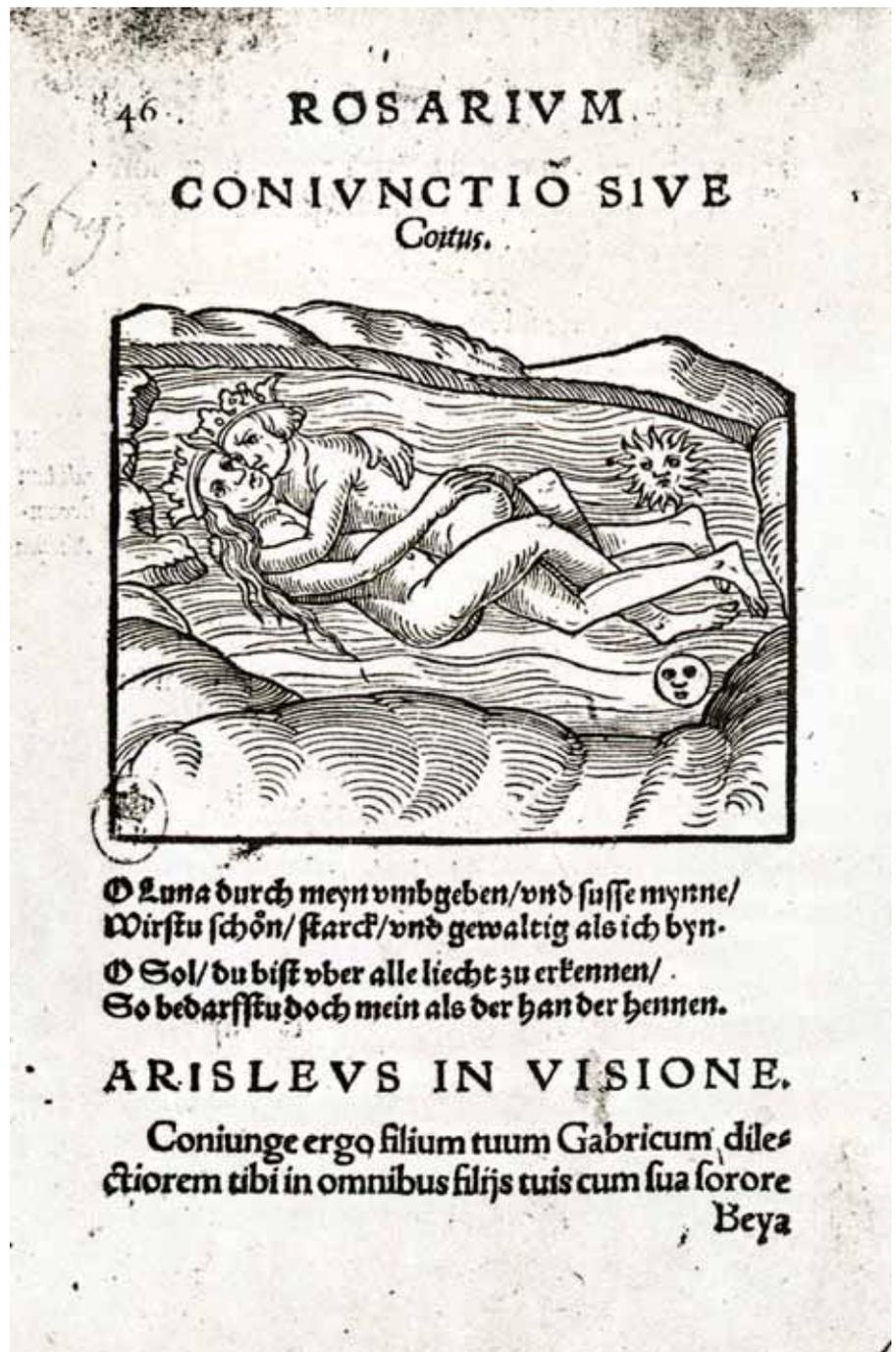


Immagine simbolica che rappresenta l'affinità del mercurio per i legami sulfurei

L'odontoiatria cosmetica è una branca anagraficamente molto giovane, il suo massimo sviluppo si sta manifestando proprio ora nel nostro presente, per ragioni da ricercarsi nel mutato atteggiamento culturale, ma nonostante ciò, a fronte di una domanda estetica in crescente aumento l'offerta

all'estremo desiderio di contrastare il passare del tempo. La soddisfazione di questa necessità ha consentito risultati a dir poco esaltanti ed impensabili.

La cosmesi odontoiatrica, quale nuova branca della medicina estetica e custode del patrimonio culturale insito nel significato del sorriso, traduce questa esigenza

Come si fabbrica un sorriso

Che ci piaccia o no veniamo giudicati in base alle apparenze: Paul Elkam della University of California, uno dei più noti studiosi della psicologia del sorriso, ci dice che una bocca sorridente è una delle espressioni umane più semplici e più facilmente riconosciute ma allo stesso tempo anche una delle più sconcertanti e sorprendenti.

Per sorridere si utilizza un solo muscolo, quello zigomatico, che va dallo zigomo all'angolo delle labbra, quindi il sorriso è l'espressione umana più semplice da assumere, e la più naturale.

Curioso è che *quanto più l'espressione si fa triste tanto maggiore sarà il numero di muscoli coinvolti.*

In tutto il mondo gli esseri umani sorridono: esistono alcune regole per far sì che si possa riprodurre in uno studio specialistico un sorriso ideale. Per prima cosa osserviamo il contorno del volto, e ne delimitiamo due aree specifiche:

1 la cornice generale

2 la zona vestibolare

La prima comprende l'area delimitata dagli occhi, naso e bocca, la seconda delimita la zona vestibolare ed incornicia il volto.

Per quanto riguarda la *Fabbricazione del Sorriso*, il volto come nasce, viene osservato nella sua totalità ed è fondamentale il ruolo della personalità nella scelta del trattamento estetico. In un volto ogni elemento trasmette le sue qualità alle strutture circostanti, per cui il risultato finale risulta dall'impatto psicologico determinato dall'insieme degli elementi con prevalenza di solito di uno di questi.

Non esiste un criterio assoluto che possa determinare per ogni osservatore se c'è questo fattore dominante, ne quale è. Ciascun elemento è soggetto alle diverse interpretazioni individuali, e sottoposto a diverse reazioni fisiologiche e psicologiche.

Nell'estetica facciale il fattore dominante viene spesso interpretato come uno squilibrio concentrato di forma o colore che riesce a catturare in modo incredibile l'espressione e le caratteristiche di quel volto. Quando si deve studiare una linea del sorriso, diventa fondamentale l'analisi della personalità del paziente.

L'armonia tra sorriso e personalità è fondamentale per il principio di riabilitazione estetica. Il restauro di una composizione dento - facciale può promuovere interessanti elementi di dominanza di tipo fisico o caratteriale.

Gli incisivi superiori devono controbilanciare verso il basso, mediante un allungamento, l'effetto verso l'alto del labbro.

Odontoiatria cosmetica



di **LIA PAPPAGALLO**

Medico Chirurgo Odontoiatra, Consulente Doctor Smile srl



di specialisti nel settore odontoiatrico non è cresciuta proporzionalmente. Il miglioramento dello stile di vita e l'aumento del benessere nella nostra società ha dato vita a nuovi modelli di riferimento, di conseguenza si è creato un nuovo interesse verso tutto ciò che è in grado di migliorare il nostro aspetto esteriore e interiore.

Ne sono prova il proliferare dei centri di benessere, i fitness club e gli istituti di bellezza, pertanto la *cosmetologia*, la *medicina* e la *chirurgia estetica* sono specialità sviluppatesi con estrema velocità. La maggior parte delle persone, siano esse donne o uomini, hanno una vera e propria ossessione per il bell'aspetto, unita

za di apparire più belli.

Lo specialista di odontoiatria cosmetica deve possedere esperienza e grande capacità tecnica, senso artistico e, soprattutto, deve essere in grado di intuire le esigenze e rispondere adeguatamente alle aspettative del paziente.

Il ripristino di un sorriso deve tener conto dell'armonia del volto in ogni sua parte: naso, palpebre, orecchie, labbra.

L'intervento estetico, un tempo riservato a pochi, in qualsiasi forma lo si voglia prendere in considerazione, oggi non rappresenta solo una moda, ma una vera e propria disciplina atta ad occuparsi dell'essere umano per comprenderne i problemi e talora per restituirgli la gioia di vivere.

Un intervento estetico dento - facciale può evidenziare principalmente la bocca o il terzo facciale inferiore quando non si riscontra facilmente un elemento dominante, cioè possiamo renderlo evidente quando all'osservazione dei più, l'espressione non pare intensa, al contrario, l'intervento dell'odontoiatra può moderare uno squilibrio eccessivo.

Quando ci troviamo di fronte ad una dominanza eccessiva degli occhi, per esempio sguardo quasi "sbarrato", per occhio grande, modificare la lunghezza, la forma e il colore dei denti, può ridurre l'attenzione dell'osservatore nei confronti di questa zona.

L'importanza delle proporzioni

Un intervento in campo odontoiatrico non può limitarsi ad operare un aggiustamento delle condizioni dentali, deve tener conto dell'immagine esteriore della cornice dentale, giudicata quasi sempre inadeguata rispetto ai modelli pressanti imposti dai canoni estetici della moda. È noto come fin dall'antichità la bocca e il volto sono stati studiati al fine di stabilire i codici delle giuste proporzioni della bellezza.

Si ricordi *Il Canone Delle Teste* di Policlefo dove si stabiliscono le proporzioni tra ogni segmento del corpo ed ogni area del volto. La *Sezione Aurea* detta anche "*Divina Proiezione*" è stata usata per definire un rapporto tra le due parti secondo la formula **5 + 1**: qualsiasi rapporto fra due segmenti o tra due parti corrispondente a tale proporzione configura una sezione aurea.

I calcoli delle proporzioni umane in odontoiatria sono stati oggetto di molte ricerche, ricordiamo gli studi di due famosi ortodontisti come *Rickets* e *Longlade* che hanno fatto la base della corretta occlusione dentaria. Sembra appurato pertanto che *L'attrazione* per un viso sia determinata da un gioco di rapporti e proporzioni tra le parti che lo compongono. Il dentista, nel rispetto di queste regole, ricercando la proporzione perfetta dei denti, mette in atto i principi della *Sezione Aurea*. Questa rappresenta uno dei principi geometrici che l'occhio umano trova piacevoli in virtù di una sorta di predisposizione innata e percepirla come armonici.

La Sezione Aurea rappresenta per gli antichi Greci dell'età classica il canone della perfezione. Essa corrisponde ad un numero irrazionale uguale approssimativamente a **1.618**, valore che si ottiene per

esempio quando una linea è divisa in due parti, ma in maniera tale che il rapporto tra la parte più lunga sia uguale al rapporto tra la parte più lunga e quella più corta. L'occhio umano, è appurato, percepisce le forme caratterizzate da questo rapporto come dotate di un intrinseco valore estetico.

Necessità di ESSERE BELLI:

il primo centro di cosmesi odontoiatrica in italia

1° CORNER DOCT SMILE

Il desiderio di essere belli è un'esigenza intrinseca e soggettiva. Se l'immagine riflessa dal nostro specchio ci provoca disagio e malessere è il caso d'intervenire. Se il problema è di origine odontoiatrica, il passo successivo sarà quello di scegliere lo specialista al quale affidare la risoluzione del nostro caso.

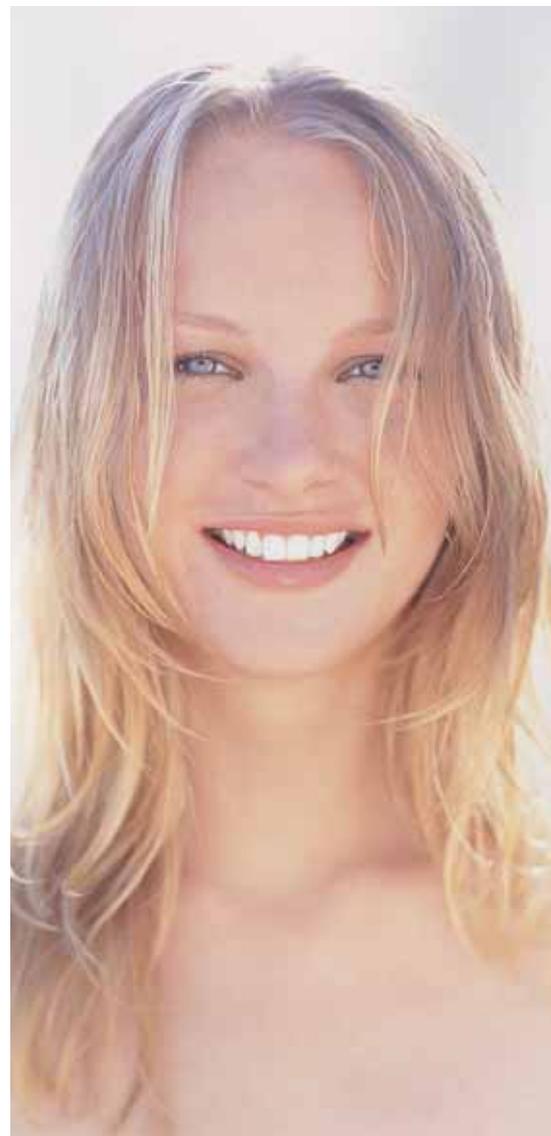
Spesso riviste di moda che trattano specificatamente argomenti sulla bellezza propongono tecniche innovative dagli effetti miracolosi e risultati esaltanti.

Attenti: la vostra scelta dovrà essere oculata e personale, nessuno dovrà scegliere per voi! Esistono centri in Italia di "Alta Cosmesi", dove potrete richiedere un'analisi estetica completa, un vero e proprio check-up della bellezza, la cui garanzia medica è sostenuta da professionisti delle quattro branche principali della medicina che si occupano di:

- 1 ESTETICA
- 2 ODONTOIATRIA
- 3 DERMATOLOGIA
- 4 CHIRURGIA ESTETICA

In tempo reale si potrà avere un risultato simulato di quelli che saranno i cambiamenti conseguenti agli interventi scelti, al fine di modificare e raggiungere i propri desideri.

Con la Cosmesi Odontoiatrica si è raggiunto quel traguardo fondamentale che permette al paziente di essere seguito in tutte le fasi pre-post intervento estetico che fino ad oggi rappresentavano uno stressante peregrinaggio. L'elenco delle prestazioni disponibili presso questi centri, è numerosissimo, in quanto il team ultra specialistico è composto da Odontoiatri, Medici estetici, Chirurghi estetici, Dermatologi e da un'equipe paramedica rappresentata da Kinesiologi, Osteopati, Estetisti, Visagisti, Igieniste e Assistenti alla poltrona.



Centro dentale ravenna

L'elenco delle prestazioni disponibili presso questi centri è numerosissimo e comprende:

- Analisi delle proporzioni
- Valutazioni dell'area vestibolare
- Ricerca dei punti di forza espressivi
- Studio della ritmicità dentale
- Analisi del sorriso
- Studio della personalità nella ricerca del sorriso ideale
- Sbiancamenti
- Counturing
- Odontoplastiche
- Face-lifting articolare (Gnatologia)
- Vitalità viso
- Pro-lifting
- Cheioplastica
- Mentoplastica
- Lipoaspirazione dell'apide sottomen-toniero
- Trucco permanente (labbra, ciglia, sopraciglia, lentiggini, nei)
- Intervento su labbra che hanno perso consistenza
- Correzione di asimmetrie
- Intervento su labbra per necessità compensatorie (zigomo marcato o mento irregolare)
- Vascolight
- Picotage (rivitalizzazione)
- Cross-linked (cedimenti)
- Peeling diatermici misti
- Dermoabrasione
- Mentoplastica additiva con protesizzazione della regione mentoniera
- Blefaroplastica completa
- Blefaroplastica superiore
- Blefaroplastica inferiore
- Mini lifting
- Riabilitazioni muscolari (kinesiologia).

L'estetica del sorriso e la ricerca di sé

Dalla nostra attenzione a tutti gli aspetti della odontoiatria è nato uno tra i primi laboratori specializzati nella odontoiatria cosmetica. Studio del viso, ricerca della linea del sorriso ideale, sono solo i momenti iniziali di un intervento che può concludersi anche con la ricostruzione del sorriso. Tecniche assolutamente non invasive praticate interamente in ambulatorio rendono questi interventi sicuri e accessibili a tutti, con effetti piacevolmente sorprendenti sulla qualità del vostro sorriso.

Odontoiatria cosmetica

Interviene sulle componenti antiestetiche della dentatura correggendone i difetti.

L'intervento, assolutamente non invasivo, è preceduto da un attento studio della forma del viso e consente la ricostruzione della linea del sorriso ideale.

I risultati estetici sono sorprendenti e si riflettono sull'intero equilibrio del viso.

Attraverso una simulazione personalizzata è inoltre possibile prevedere il risultato finale ancor prima dell'intervento vero e proprio.



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 

Nel viso vi sono tre distretti anatomici che ne condizionano e caratterizzano oltre l'aspetto l'espressività e quindi la bellezza.

Parliamo degli occhi, del naso e della bocca; in questa disamina ci occuperemo della bocca e cioè di quella regione anatomica che maggiormente richiama nel viso

Sarà infatti impossibile avere espressività dove si è ecceduto nel volume, o dove sono stati utilizzati biomateriali che col tempo possono dislocarsi od indurirsi aggregandosi o addirittura creando patologie tumorali.

Per non parlare poi di certi eccessi nell'uso di sostanze che da una parte cancella-

che il filo conduttore per ottenere buoni risultati estetici è dato da una accurata osservazione cui seguirà una precisa diagnosi che a sua volta ci indirizzerà verso un piano di trattamento garbato e non inquinante.

In questo caso la parola inquinamento risulta veramente più appropriata dal momento in cui la maggior parte di trattamenti meno invasivi di correzione delle labbra fa ricorso a biomateriali liquidi che possono creare i presupposti di un "inquinamento" che potrà nei casi di gravi insuccessi ripercuotersi con un ancora più grave inquinamento che può raggiungere perfino la psiche della persona trattata.

Le tecniche correttive saranno volte ad ottenere il duplice obiettivo di riposizionare in alto i tessuti discesi sia per la forza di gravità che per l'indebolimento del derma ed allo stesso tempo ad ingrossare quei tessuti che si sono atrofizzati ed avizziti.

Le tecniche correttive possono essere divise in tre grandi categorie:

- 1 I Riempitivi (fillers liquidi e solidi)
- 2 Le tecniche di sollevamento e di messa in tensione dei tessuti (lifting)
- 3 Le tecniche ablative degli strati più o meno profondi di epidermide e derma (Skin Resurfacing)

I Riempitivi rappresentano il metodo più diffuso e meno invasivo di approccio per i più disparati tipi di correzione per di più abbracciando un ampio spettro di fasce di età.

I migliori Riempitivi liquidi non necessitano di test allergici e danno ottime garanzie di buon risultato.

I più moderni prodotti a base di acido ialuronico consentono il trattamento di rughe superficiali e sottili come quelle della

Il sorriso sulle labbra

di **PAOLO GOTTARELLI**

Specialista in Chirurgia Plastica, Bologna



sensualità e femminilità, tanto da essere diventata per alcune donne una vera e propria ossessione. Lo sfrenato desiderio di una bocca sempre più attraente ha poi dato adito ad esasperazioni che rasentano spesso il grottesco.

Per evitare tutto ciò sarà bene richiamare alcuni semplici ma utili concetti.

L'invecchiamento delle labbra come pure del viso in toto è dovuto essenzialmente all'azione della forza di gravità, all'invecchiamento dei tessuti, il cosiddetto "photoaging", ed alle alterazioni dei tessuti duri sia ossei che dentali.

Elenchiamo qui di seguito le alterazioni anatomiche delle labbra e della regione periorale dovute all'invecchiamento:

- 1 Il labbro superiore si allunga e si affloscia
- 2 Gli angoli cadono
- 3 Il vermiglione si assottiglia
- 4 Svanisce il "lip-roll"
- 5 Il filtro perde definizione
- 6 Appiattimento dell'Arco di Cupido
- 7 Il tubercolo si appiattisce
- 8 I solchi naso labiali si approfondiscono
- 9 Compaiono le rughe.

Sarà indispensabile introdurre un ulteriore concetto che è quello della dinamica e cioè della espressività della bocca.

no si le rughe, ma dall'altra paralizzano i muscoli, togliendo ogni forma di comunicatività alla mimica – vedi lo smodato uso di iniezioni di tossina Botulinica.

Da questa parte introduttiva si evince





Sequenza dell'invecchiamento in nonna, figlia e nipote.

regione periorbitale; si userà allora la confezione di acido ialuronico più fluido, con particelle molecolari più piccole, mentre si userà il prodotto a molecole meno numerose e più grandi per rughe di media dimensione, ed infine il prodotto con particelle molto grandi e poco numerose che sarà l'optimum per trattare solchi e rughe profonde.

Per quanto concerne la durata della correzione, si può arrivare anche ai dodici mesi se si è usato il prodotto più denso, e per di più mantenendo pressoché inalterato il volume della correzio-

ne grazie ad un meccanismo di richiamo di acqua dall'esterno all'interno della parte trattata.

Alcuni Pazienti non amano i prodotti riassorbibili e la loro richiesta è quella di utilizzare prodotti che non si riassorbano nel tempo. Sia il Medico che il Paziente devono prestare molta attenzione ad usare questi prodotti che sono per altro indicati solo per correzioni molto profonde e che in ogni caso possono creare in linea teorica molti più problemi anche a distanza di tempo.

Altra sottocategoria è quella dei Riempitivi solidi; la maneggevolezza di questi prodotti è minore rispetto alla precedente categoria, necessitano di un vero e proprio piccolo intervento chirurgico ma danno un risultato permanente.

Una via di mezzo fra le due categorie di procedure sopra descritte è rappresentata dal cosiddetto Lipofilling, e cioè dall'innestare grasso prelevato da una area donatrice della stessa persona, in una sede che necessita di essere ampliata di volume.

Quando i segni dell'età hanno

portato a grossi cedimenti tissutali che non possono essere trattati con i Riempitivi, dovremo eseguire ed eventualmente associare metodiche di messa in tensione dei tessuti, i cosiddetti Lifting.

Abbiamo la possibilità di sollevare il labbro, di aumentare le parti di Vermiglione (parte rossa della labbra) visibile, di accorciare le dimensioni verticali del labbro, di sollevare gli angoli della bocca caduti, fino ad interventi più complessi che possono coinvolgere le guance, il collo e tutto il viso.

Il terzo gruppo di metodiche è forse quello più interessante per lo sviluppo che ha avuto negli ultimi cinque anni.

La messa a punto di svariati tipi di apparecchiature Laser (CO₂ ed Erbium) ci hanno permesso di trattare sempre meglio quei tipi di rughe che non sono più migliorabili con le procedure descritte in precedenza.

Gli Skin Resurfacing e cioè i ringiovanimenti della pelle possono avvenire attraverso l'utilizzo di acidi, di Laser e di apparecchi abrasori dell'epidermide e del derma.

L'obiettivo è quello di abraderare, cioè di asportare gli strati cutanei invecchiati sostituendoli con tessuti neoformati ricchi di collagene e fibroblasti col risultato di ottenere una pelle più liscia, levigata e luminosa. La guarigione avverrà a seconda della profondità del trattamento in un lasso di tempo fra i sei ed i dodici giorni, ed il successivo arrossamento potrà durare dai dieci giorni per i trattamenti più dolci e superficiali, fino ai tre-quattro mesi quando abbiamo cancellato rughe profonde.

Il ringiovanimento potrà essere in questi ultimi casi anche di vent'anni.

Grande cura dovrà pure essere posta nella protezione e idratazione della cute sottoposta a trattamenti che sono spesso molto traumatizzanti.

Il doveroso consiglio è di affidarsi a Specialisti che dimostrino di avere grande esperienza in questo delicatissimo settore.



Laser skin resurfacing delle rughe periodali



ACCADEMIA INTERNAZIONALE DI ODONTOIATRIA BIOLOGICA



AIOB

A.I.O.B.
ACCADEMIA INTERNAZIONALE
DI ODONTOIATRIA BIOLOGICA

organizza:

I° CONGRESSO INTERNAZIONALE DI ODONTOIATRIA BIOLOGICA

12/13 APRILE 2003
Abano Terme - Padova

**I NUOVI PARADIGMI
DELL'ODONTOIATRIA "METAL-FREE":
METALLI PESANTI ED IMMUNOCOMPATIBILITÀ**

Il dentista, sentinella dell'immunocompatibilità nei problemi da metalli pesanti

CORSI AIOB

ACCADEMIA
INTERNAZIONALE
DI ODONTOIATRIA
BIOLOGICA

Via Anghinoni, 3
35122 Padova
Tel. 049 8765532
fax 049 8755780
www.aiob.it
info@aiob.it



ACCADEMIA
INTERNAZIONALE
DI ODONTOIATRIA
BIOLOGICA

A.I.O.B. si pone come obiettivo una nuova visione della odontoiatria ancora più rispettosa del paziente e dell'operatore che, pur avvalendosi delle più moderne tecnologie, riesca ad integrare i concetti classici della materia medica con le nuove prospettive di indagine e con le terapie naturali.

Particolare attenzione viene posta alla biocompatibilità e immunocompatibilità dei materiali utilizzati, alle intossicazioni iatrogene e da metalli pesanti, agli aspetti nutrizionali, alle nuove tecnologie e metodologie operative in grado di apportare un significativo miglioramento nell'arte odontostomatologica.

Tutto questo è stato raccolto sotto il termine di Medicina Odontoiatrica Biologica e viene divulgato in numerosi corsi all'interno di una scuola annuale:

VALUTAZIONE E TRATTAMENTO OLISTICI DEL PAZIENTE E DELL'ODONTOIATRA

- MEDICINA FUNZIONALE E BIORISONANZA
- OMEOPATIA ED OMOTOSSICOLOGIA
- KINESIOLOGIA ODONTOIATRICA
- NEURALTERAPIA
- AGOPUNTURA
- FLORITERAPIA

- ECOGESTIONE
- CRESCITA PERSONALE
- NUTRIZIONE BIOLOGICA
- MONITORAGGIO E PROTEZIONE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

IL RISPETTO BIOLOGICO NELLA PRATICA ODONTOIATRICA

- RIMOZIONE PROTETTA DEGLI AMALGAMI
- TOSSICOLOGIA DEL MERCURIO
- BIO-IMMUNOCOMPATIBILITA'
- ODONTOIATRIA METAL-FREE
- LASER IN ODONTOIATRIA



BOSCOLO HOTELS

Boscolo Grand Hotel Palace
Roma

Boscolo Hotel Astoria
Firenze

Boscolo Hotel Bellini
Venezia

Boscolo Grand Hotel Dei Dogi
Venezia

Boscolo Hotel Leon D'Oro
Verona

Boscolo Hotel De La Ville
Vicenza

Boscolo Grand Hotel
Trento

Boscolo Hotel Tower
Bologna

Boscolo Grand Hotel
Lyon

Boscolo Hotel Park
Nizza

Boscolo Hotel Plaza
Nizza

Boscolo Hotel Atlantic
Nizza

New openings - Nuove aperture:

Quindici
Rome

Boscolo Hotel Budapest
Budapest

Boscolo Hotel Praga
Prague

Boscolo Hotel Esedra
Rome

Central Reservations Office:

Toll Free Number: 800.25.38.78

Email: centro.prenotazioni@boscolo.com

Website: www.boscolohotels.com

Ritengo che, perlomeno noi operatori del settore, abbiamo il dovere di affrontare in profondità il fenomeno del ricercato anelito alla gioventù o, in termini più realistici, il tentativo di recupero del benessere psicofisico da parte dei pazienti, che consenta loro un appagamento personale ed un sereno

un esperto massoterapeuta o di un'estetista, piuttosto che alle benefiche vibrazioni di un bagno di vapore o dei fanghi termali, può sembrare indice di debolezza o lasciva voluttuarietà, ecco che l'analisi sociale di tale fenomeno ne giustifica pienamente la concessione. Concedere un piacere, gratificare sé stes-

amalgama, non per opportunità tecnico-clinica, ma in senso tossicologico oltretutto estetico.

Non sorprende neanche la sempre più frequente richiesta di terapie "dolci" o alternative, la domanda di materiali biocompatibili, la critica osservazione sugli effetti delle terapie e prodotti applicati, tutto ciò associato alla forse esasperata ricerca dell'estetica "a tutti i costi".

Se ciò avviene oggi negli studi professionali di nicchia, è facilmente prevedibile che tale fenomeno si allarghi a tutte le fasce sociali e, di conseguenza, a quasi tutti i livelli di studi dentistici.

Sarebbe opportuno quindi che il professionista diventi consapevole protagonista, oltretutto testimone, di questo cambiamento di inizio millennio e che si appronti nella gestione di tali esigenze.

Ciò può avvenire in tre modi:

- Strutturazione organizzativa e di management
- Apertura alla medicina odontoiatrica naturale
- Adeguamento, anche strutturale, dei propri studi, alle nuove frontiere della odontoiatria estetica.

La cosmetologia dentale (integrata alla estetica dei tessuti periorali) può diventare infatti arma vincente nella rivalutazione professionale odontoiatrica, soprattutto se ben guidata da un vero progetto aziendale.

ESTETICA...

...un concetto che richiama immediatamente narcisismo e vacuità, esteriorità e vuoto di valori

...o forse è proprio questo atteggiamento di "giudizio", questo non elaborare le esigenze altrui, che è indice di superficialità ?

di RAIMONDO PISCHE

Medico Chirurgo, Specialista in odontostomatologia - Presidente AIOB

confronto con una società che esige canoni estetici di un certo tipo e livello. È sempre positivo lo stimolo al miglioramento di qualsiasi natura esso sia, culturale, professionale, psicologico o fisico; è comunque indice di ricerca e di faticosa realizzazione di impulsi interiori alla crescita, nell'ipotetica scala della vita. Ed in questa scala è giusto che ciascuno scelga, di volta in volta, il gradino che, in quel particolare momento della propria esistenza, lo gratifichi maggiormente.

Si afferma che l'Uomo è sostenuto, nel confronto quotidiano con la vita, dall'istinto di "evitamento del dolore": tale concetto accomuna tutti, santi e banditi, grandi statisti ed operai, attori e comparse.

Il dolore è infatti la situazione che rende deboli e facilmente aggredibili, incapaci al ragionamento logico o inefficaci nella risposta istintiva: chi subisce dolore (fisico, psichico, morale) è inevitabilmente "down" ed i tempi di permanenza in questo stato dipendono dalla capacità del soggetto e della validità reattiva che gli è propria.

È insito nella natura umana il voler concedere a sé stessi (ed in senso centrifugo, proporzionalmente al valore altruistico di ciascuno, alla propria famiglia, al proprio gruppo professionale, al gruppo sociale di appartenenza, alla propria nazione, etc.) il "meglio" relativamente alla situazione e compatibilmente con le possibilità concesse in quel dato momento.

Orbene, se ad una prima superficiale valutazione, il lasciarsi andare nelle mani di

si (nel senso di rendere grazia a ciò che il proprio essere rappresenta) è atto dovuto, quindi oltretutto un diritto, è dovere.

Tutte queste apparentemente inutili divagazioni rappresentano una valutazione tecnico-analitica sulla fondatezza della nuova impostazione professionale

(anche nell'ambito odontoiatrico), volta a soddisfare il bisogno di un'utenza sempre più numerosa e sempre più consapevole del valore del proprio stato emozionale e fisico. Quello che viviamo in questi anni è quasi un sovvertimento dello stereotipo professionale, anche solo di un decennio fa: non è più il medico/dentista ad imporre il "prodotto", ma è il c.d. paziente il protagonista, informato, nella valutazione dei propri bisogni.

Non stupisce quindi che sia il sig. Rossi a far presente al dott. Verdi che è forse opportuna la sostituzione delle proprie otturazioni in



Il sorriso di...

Marco Columbro e Mariella Burani

di CHIARA MONTENERO

Giornalista, scrittrice

Marco Columbro

Che valore ha nella sua vita il sorriso?

Una persona che sorride è una persona che accoglie. Sorridere significa aprirsi verso chi ti sta di fronte.

C'è modo e modo di sorridere e anche questo è significativo: c'è chi sorride a denti stretti, chi invece aprendo la bocca, o chi al contrario la tiene serrata; modi che, chi si occupa di linguaggio silenzioso, può cogliere per comprendere la personalità e il carattere di un individuo.

Nel '94 intervistai il Dalai Lama e intitolai la cassetta "Il Sorriso della Saggezza" perché tutti i Lama sono persone gioiose anche quando parlano dei loro insegnamenti.

È difficile che traspaia dai loro volti un'espressione contrita o triste nonostante stiano trattando argomenti legati allo spirito.

Lo spirito ha la sua radice nel vocabolo "spiritoso" e un vero maestro spirituale deve possedere una grande ironia e saper sorri-

dere di sé stesso e degli altri gioendo della vita in tutte le sue manifestazioni.

Quindi il sorriso è un ingrediente fondamentale, come dimostra il Dalai Lama che, pur rappresentando per il mondo tibetano la reincarnazione di Buddah e essere il leader spirituale e politico di un popolo oppresso, violentato e ridotto all'esilio da oltre cinquanta anni dai giapponesi, ha mantenuto una serenità, una forza d'animo e una saggezza che trasmette attraverso quell'espressione sorridente che gli illumina il volto, capace di restituire energia positiva a chiunque abbia la fortuna di avvicinarlo.

Il sorriso vuol dire dunque molte cose, ma soprattutto cambia radicalmente la soma di una persona, trasformandola per mostrare la sua anima e la sua umanità.

In che modo Marco Columbro si prende cura del suo sorriso?

Io sono un uomo molto meticoloso nella cura dei denti perché ritengo che l'igiene orale sia fondamentale per i rapporti interpersonali oltre che per me stesso. Non posso pensare di mangiare senza lavarmi i denti subito dopo. Diventa una necessità impellente! Adopero da anni un dentifricio omeopatico della Veleda.

Ha paura del dentista?

Non più, ma quando ero bambino ero terrorizzato. Ricordo che aspettavo che mia madre si distraesse per tentare la fuga perché ero stato traumatizzato da un pediatra che in ospedale mi estrasse un dente senza alcuna anestesia. Vi lascio immaginare il dolore! Reagii "azzannandogli" un dito e ancor oggi se lo ricorda! Oggi ho superato la paura del dentista, ma

prediligo rivolgermi a un odontoiatra amico di cui mi possa fidare.

Secondo lei è giusto investire tempo e denaro per migliorare il proprio sorriso nel quadro di un benessere psico-fisico?

Il sorriso appartiene alla sfera dell'anima e non si può imparare a sorridere.

Di certo si può migliorarne il lato estetico. Correggere le imperfezioni dei denti, radricularli, sbiancarli, ridimensionarli è, a mio parere, giusto e lecito.

Nell'ottica di un centro rivolto all'estetica del sorriso, quali sono le sue aspettative?

Una bella donna che mi accoglie con un gran sorriso sulle labbra. Sarebbe un buon inizio!

E poi consiglieri l'utilizzo della cromoterapia per i la scelta dei colori delle pareti e dell'aromaterapia per diffondere degli aromi che suppliscano all'odore di arsenico tipico degli studi medici.

Quello che voglio dire è che l'ambiente sia accogliente, e il personale rassicurante e professionale.

Che cos'è per lei il sorriso?

Il sorriso è un raggio di sole che squarcia le nuvole e illumina l'ambiente mostrando un paesaggio che, fino a quel momento, era rimasto celato dal buio.

Mariella Burani

Che valore ha nella sua vita il sorriso?

Lei sta intervistando la persona meno sorridente in assoluto!

Io non sorrido mai e tutti pensano che io sia sempre imbronciata, adirata o triste, ma in realtà penso che questo dipenda dal mio carattere estremamente sensibile ai fatti del mondo, alle tragedie che ci circondano e che non danno spazio a pause di serenità. Sicuramente sono caratterialmente portata al pessimismo, a





vedere il bicchiere mezzo vuoto piuttosto che mezzo pieno.

Mi rendo conto che le rare volte che sorrido il mio volto s'illumina e si trasfigura dandomi un aspetto più giovane e gioviale, ma comunque è più facile che io rida che sorrida. Posso ridere a crepapelle quando una mia amica mi racconta una barzelletta o quando la mia nipotina storpia qualche parola, ma il sorriso non mi è congeniale.

Credo comunque che ridere sia il modo migliore per mostrarsi e per mostrare i propri denti, cosa che il sorridere spesso non mette in luce.

Una bella risata mostra sì, le rughe, ma anche l'aspetto fanciullesco che ognuno di noi conserva nel proprio animo.

In che modo Mariella Burani si prende cura del suo sorriso?

Mi rendo conto, guardandomi allo specchio, che fumando i miei denti si sono ingialliti e purtroppo la sola pulizia a cui mi sottopongo regolarmente dal mio igienista non è sufficiente ad oviare a questo inestetismo. Per me, oltre alla cura dei denti, sarebbe necessario trovare un modo per rendere al

Nell'ottica di un centro rivolto all'estetica del sorriso, quali sono le sue aspettative?

La prima cosa è la puntualità.

I dentisti non lo sono mai e ti costringono a lunghi tempi in sala d'attesa.

E poi, la verità: il comunicarti esattamente le tue condizioni e le reali possibilità per risolvere il tuo problema, iniziando per gradi perché non tutti hanno la possibilità di affrontare grossi preventivi di spesa.

Raddrizzare, sbiancare lì dove è più necessario e preoccuparsi anche delle labbra, di quelle rughe antiestetiche da colmare, in modo da rendere tutto più armonioso.

Che cos'è per lei il sorriso?

Il sorriso appartiene alla sfera della contentezza, il riso a quella dell'allegria.

Ridere fa bene al cuore più che sorridere, e io amo ridere.

Non so resistere alle battute della mia nipotina Gloria che mi fa ridere a crepapelle! Ha solo sei anni, ma ha un senso dell'umorismo spiccato a cui nessuno può resistere. Neanche una musona come me!

sorriso il suo candore naturale che è un modo per dare luce e giovinezza al volto.

Ha paura del dentista?

Assolutamente no!

Ho subito diversi interventi senza mai subire traumi.

Secondo lei è giusto investire tempo e denaro per migliorare il proprio sorriso nel quadro di un benessere psico-fisico?

È necessario e indispensabile in tutti i sensi. Ricordo ancora il sorriso di mio padre.

Anche quando era già ammalato di tumore, il suo sorriso non ha mai perso il suo fascino. Aveva una dentatura forte, "da lupo", che gli restituiva tutta l'antica voglia di vivere.

AIPAO

ASSOCIAZIONE ITALIANA PERSONALE AUSILIARIO ODONTOIATRICO

II CONGRESSO NAZIONALE

"PROFESSIONE ASSISTENTE DENTALE: INFORMAZIONE, FORMAZIONE, EDUCAZIONE CONTINUA"

CENTRO CONGRESSI LE DUNE
LIDO DI CAMAIORE (LU)
19 OTTOBRE 2002

Con il patrocinio:

Collegio dei Docenti di Odontoiatria, Confent-Confederazione Dentale, Coi-Aiog

PRESIDENTE DEL CONGRESSO PROF. GIOVANNI DOLCI

Comitato Scientifico:

Sig.ra D. Lazzeri (Presidente AIPAO),
Sig.ra C. Casadei (Vice-Presidente AIPAO),
Sig.ra M. Partipilo (Tesoriere AIPAO),
Sig.ra M. Alberti (Segretaria AIPAO).

In un futuro ormai prossimo l'esercizio dell'Odontoiatria subirà profonde modificazioni, se non una vera e propria rivoluzione. In particolare si assisterà ad un progressivo controllo qualitativo delle prestazioni e dell'organizzazione dello studio odontoiatrico e ad una precisa qualificazione delle figure che operano al suo interno. Tale rivoluzione non esclude, ma anzi riguarda da vicino, proprio la figura dell'assistente di studio odontoiatrico. È noto infatti che tale figura è stata finalmente individuata e ha iniziato il suo cammino verso il riconoscimento giuridico che le spetta. Tale riconoscimento giuridico implicherà un adeguato iter formativo per tutte coloro che vorranno intraprendere questa carriera lavorativa, ma anche, e soprattutto, la riqualificazione del personale che attualmente ricopre questo ruolo all'interno dello studio odontoiatrico.

Non v'è infatti dubbio che il lavoro dell'assistente implica allo stato attuale responsabilità crescenti e di vitale importanza; si pensi in particolare al ruolo e alle responsabilità dell'assistente in relazione alle procedure di controllo delle infezioni crociate.

Il secondo congresso nazionale AIPAO cade in questo momento di gran fermento del mondo odontoiatrico.

L'Associazione Italiana Personale Ausiliario Odontoiatrico, nata nel 1997 per volontà di un gruppo di assistenti interessate ad approfondire i temi sindacali e culturali del proprio lavoro, vuole essere un punto di riferimento per le assistenti degli studi odontoiatrici, ma sopra tutto un'associazione esclusivamente di assistenti, che pur nel continuo confronto e dialogo con tutte componenti del mondo odontoiatrico, conservi la sua identità e costituzione. Per questo secondo incontro AIPAO ha pensato di articolare il Congresso in due diversi momenti ugualmente importanti: quello culturale dell'aggiornamento professionale incentrato sulle conoscenze in tema di controllo delle infezioni all'interno degli studi e quello sindacale con una tavola rotonda che affronti, con altre componenti del mondo odontoiatrico, tutte le problematiche di una professione nascente, pur se sempre esistita.

Per informazioni e iscrizioni
PUNTI DI RIFERIMENTO s.r.l.
Tel. 328 9850148 - Fax 080 5531354
E-mail: alfanna@libero.it

La gestione dello studio odontoiatrico parte da una corretta analisi dei costi. Questa necessità oggi è fondamentale per garantire che non vi siano dispersioni economiche e finanziarie in un quadro attuale dove è finita l'epoca in cui i margini di profitto erano così elevati da non imporre al profes-

Questi costi posseggono la caratteristica di essere direttamente proporzionali al reddito, vale a dire che al loro aumentare si presuppone che debba crescere anche il valore reddituale dello studio. A tal proposito anche le imposte si dividono in "imposte dirette" (sul reddito) ed "imposte indirette" (sull'attività statica).

gica di tempo determinata dal fatto che il medico e tutti gli operatori, devono pur salutare i pazienti, infilarsi e togliersi dei guanti, comunicare le terapie, discutere i preventivi, ricevere i rappresentanti, telefonare, ... senza contare che esistono sempre gli imprevisti, i ritardi, le eccezioni, ...

Ecco quindi che calcolare di dover ridurre il tempo operativo di almeno un 30% comporta una considerazione economico - temporale importante. A questa riduzione del "budget" di ore produttive di tutti gli operatori, dobbiamo togliere le ore per i controlli gratuiti, per le visite agli amici (senza prezzo!), ...

In quest'ultimo caso consiglio di stabilire annualmente il budget di ore per le tali visite improduttive economicamente, che non devono mai essere erogate in modo istituzionale ma ben ponderate.

Se quindi, ad esempio, dedicate mediamente un'ora al giorno per tale situazione e siete aperti per cinque giorni settimanali e per dieci mesi all'anno, allora dovrete decurtare circa 200 ore produttive dal precedente totale delle ore produttive ridotte già del 30% per motivi di servizio.

Quindi il costo orario sarà uguale ai costi indiretti divisi per le ore produttive a budget (calcolate con il ragionamento appena menzionato).

Non bisogna mai dividere i costi totali (costi diretti + costi indiretti) per le ore degli operatori (o peggio ancora per l'orario di apertura) perché si otterrebbe il



Il calcolo del costo fisso orario dello studio odontoiatrico

di **ANTONIO PELLICCIA**

Economista, Manager, Docente di Management Sanitario

nista odontoiatra una oculata e metodica gestione del suo studio.

Il "Management" è oggi presente in odontoiatria attraverso molteplici progetti e non si improvvisa. Occorrono anni di studi: economia, psicologia, gestione analitica dei dati economici, programmazione economica, marketing, norme sulla professione, contrattualistica, pubblicità ammessa dal diritto sanitario, ...

La soluzione per i medici è quella di potersi avvalere di consulenti esperti per impostare la gestione economica del loro studio in modo che negli anni il valore investito sia mantenuto ed incrementato, ma questi consulenti (che non sono colleghi medici, naturalmente, ma provengono da aree manager con un bagaglio di esperienza specifica in odontoiatria) devono essere orientati, informati, seguiti e integrati nel contesto della gestione che ognuno, in modo peculiare, possiede.

Le competenze reciproche si devono integrare e fondere in una sinergia professionale comune.

Né il medico da solo potrà mai conoscere le regole del Management, né il consulente da solo potrà mai conoscere il vostro studio e le vostre ambizioni ed i vostri obiettivi professionali e personali.

Pertanto, prima di attingere a qualsiasi aiuto, è necessario conoscere i propri costi, in modo da poter eventualmente trasferire le informazioni necessarie all'attività di Management di cui ho sopra accennato.

I costi si dividono in due campi distinti. Costi diretti: che servono direttamente a produrre le prestazioni detti anche "costi strettamente produttivi", come il materiale monouso, il materiale specifico, l'odontotecnico, il collaboratore a percentuale.

Esistono quindi anche i Costi indiretti, detti anche fissi di gestione.

Questi costi sono rappresentati dagli stipendi del personale, dagli ammortamenti, dagli affitti, dalle utenze, dalle assicurazioni, ... da tutti quei costi che non concorrono alla produzione del reddito ma alla costituzione di una struttura che dovrà produrre.

Tali costi si sostengono senza sapere quanto si produrrà in termini di terapie erogate, mentre i costi diretti sono sostenuti solo se si lavora sui pazienti e quindi esiste già la previsione di un incasso e quindi di una entrata attiva.

Purtroppo ancora pochi odontoiatri conoscono i propri costi, anzi molti confondono il costo di una terapia con il prezzo della stessa.

Va infatti chiarito che il costo è il valore economico che il professionista sostiene per produrre la propria attività (acquisto), mentre il prezzo e il valore che il paziente corrisponde (vendita) in funzione del tempo e dei materiali utilizzati. I costi sono l'elemento centrale della gestione manageriale.

Il costo orario di uno studio odontoiatrico va calcolato dividendo i "costi indiretti" (di struttura) per il numero di ore produttive. Le ore produttive sono date dalla somma della presenza di tutti gli operatori clinici (qui si deve comprendere anche l'igienista, che produce una reale prestazione che viene regolarmente "venduta"), diminuita di una percentuale mediamente calcolata* (*sulla mia esperienza in anni di professione diretta di consulenza presso gli studi odontoiatrici) in misura di un 30%.

Questa riduzione deve essere effettuata perché esiste una dispersione fisiolo-

Economia

costo orario della produzione e non dello studio in quanto l'inserimento dei costi diretti nella formula lascerebbe prevedere che stiamo cercando il costo di una specifica prestazione, mentre il costo orario dello studio è standard, indipendentemente se lo studio stia o meno lavorando, costerà sempre quella determinata cifra.

Acquisite adesso i vostri dati e quindi l'ammontare dei vostri costi diretti ed indiretti, perché sul prossimo paragrafo illustrerò come inserirli in una scheda per calcolare il costo di una prestazione svolta.

La seconda parte di questo articolo contiene il modello per la determinazione del costo orario dello studio odontoiatrico.

Occorre prima raccogliere, dal bilancio o dalle proprie notizie, tutti i costi che non concorrono alla realizzazione della terapia in termini di materiale monouso, materiale specifico (impronte, composito, impianti, ...) e odontotecnico.

In pratica si tratta di una "riclassificazione del bilancio" per utilizzare una terminologia di natura economico finanziaria.

Tanto più questo schema è dettagliato, tanto precisa sarà la determinazione del costo orario della struttura che gestite.



affitto personale	€ 13.635,00	anche se di proprietà
ammortamenti	€ 67.140,00	stipendi con contributi
utenze	€ 32.537,00	
costo banche	€ 13.428,00	luce,acqua,gas,telefono
commercialista	€ 517,00	
assicurazioni	€ 3.099,00	
corsi	€ 2.066,00	
strumentario 1.000	€ 5.165,00	
imposte indirette	€ 3.616,00	strumentario detraibile perché entro il milione
leasing	€ 2.066,00	tasse fisse indipendenti dal reddito
interessi passivi	€ 6.198,00	
rifiuti	€ 1.550,00	
esperto qualificato	€ 930,00	
pulizie	€ 6.818,00	
pubblicità	€ 517,00	
associazioni	€ 775,00	
manutenzione	€ 6.198,00	
cancelleria	€ 1.033,00	
libri riviste	€ 775,00	
camici	€ 517,00	
lavanderia	€ 517,00	
condominali	€ 1.033,00	
mangiare	€ 1.550,00	spese in studio (caffè)
alberghi	€ 1.550,00	
rappresentanza	€ 1.033,00	
consul lavoro	€ 4.958,00	
posta	€ 775,00	
bolli	€ 259,00	
varie	€ 3.616,00	
legali	€ 517,00	
fotografo	€ 1.550,00	
totale	€ 187.488,00	



Naturalmente lo schema che ho riportato ha la sola finalità di essere un canovaccio sul quale ognuno dovrà inserire, togliere, modificare, riclassificare i propri dati, in quanto questo è solo un esempio didattico per la metodologia.

A questo punto una volta calcolato l'importo dei costi indiretti, che possiamo conoscere già ad inizio anno, con un valore attendibile di ponderazione, dobbiamo calcolare il budget orario produttivo dello studio.

Questo dato ci occorre per conoscere la capacità potenziale produttiva che al massimo potete raggiungere.

Calcolare un budget è attività molto complessa, ma ai fini pratici, possiamo procedere nel modo seguente:

Economia

Ore di apertura giornaliera dello studio	n. 8	
Giorni alla settimana di apertura dello studio	n. 5	
Totale	n. 40	Moltiplicare questo valore per il numero di settimane al mese.
Settimane al mese	n. 4	
Totale ore mensili	n. 160	Moltiplicare per i mesi di apertura all'anno
Mesi di apertura	n. 10	Togliendo ferie, festività, corsi, ...
Totale ore annue di apertura	n. 1.600	Questo valore indica solo le ore di apertura dello studio all'anno e non è il dividendo per calcolare il costo orario in quanto la struttura potrebbe essere dotata di più riuniti e diversi operatori che lavorano in contemporanea nello stesso orario di apertura. Rappresenta un primo budget generale.
Numero di riuniti	n. 4	Supponiamo di avere una struttura così composta, ma ognuno inserirà il proprio numero.
Totale ore potenziali produttive	n. 6.400	Purtroppo i riuniti necessitano di essere preparati, puliti, mantenuti e devono essere anche preparate le sale operative dove sono collocati, pertanto dobbiamo togliere a questo tempo teorico il tempo per queste operazioni fisiologiche del lavoro. Stimo, in una struttura organizzata in modo efficiente che tale tempo corrisponda al 30% del totale delle ore potenziali produttive.
Ore di servizio	n. 1.920	Sono le ore che occorrono mediamente in base a quanto indicato nella nota precedente.
Totale ore produttive teoriche	n. 4.480	Ore che in teoria si potrebbe produrre, ma questo ulteriore budget provvisorio va ponderato del numero degli operatori che utilizzano i riuniti, in quanto la differenza sussiste tra una struttura con questo numero di poltrone ed il numero di operatori che le impiegano (medici e igieniste).
Numero degli operatori	n. 4	Sono da considerarsi operatori tutti coloro che producono prestazioni finite verso i pazienti, non è operatore l'assistente che concorre all'ottimizzazione di tempi produttivi, ma che non esercita attività remunerative. È operatrice l'igienista. Pertanto occorre indicare nella riga sottostante il monte ore di ogni operatore.
Operatore 1	n. 1.600	È il titolare dello studio che è presente per tutta la durata di apertura dello studio all'anno.
Operatore 2	n. 800	Collega che pratica la conservativa per 800 ore annue.
Operatore 3	n. 120	Collaboratore ortodontista che viene in studio per 2 giorni al mese per 6 ore al giorno in dieci mesi di apertura dello studio.
Operatore 4	n. 600	Sono le ore dell'igienista che esegue la sua prestazione verso i pazienti.
Totale monte ore degli operatori	n. 3.120	Anche a questa cifra dobbiamo togliere un tempo fisiologico tra saluti, telefonate, cambio di guanti, preparazione, ... per una media da me stimata del 25% dello stesso tempo.
Ore di servizio degli operatori	n. 780	Ore di servizio degli operatori da sottrarre alla riga sopra.
Budget ore produttive previste	n. 2.340	Questo è il budget previsto che rappresenta il tetto massimo che lo studio può raggiungere con la sua organizzazione. Ricontriamo che la produzione prevista rispetto alle ore produttive teoriche (4800) è meno della metà, ma che queste ore dovranno pagare e produrre per compensare l'intera gestione dei tempi generali.
Ore previste per le visite e	n. 200	Questo studio produce circa un ora al giorno di visite gratuite che vanno messe a budget se non vogliamo che il costo orario sia fittizio sulla base della reale produzione prevista di ore, in quanto si è dimenticato di inserire questo dato. Se lo studio usa altre ore con diverse forme di dispersione dei tempi deve adesso inserirle (riunioni nel corso dell'orario di lavoro, formazione interna, ...) va quindi qui aggiunto il totale delle ore non monetizzabili, oltre a quelle già menzionate nelle righe sopra.
Controlli gratuiti		
Totale budget ore produttive massime	n. 2.140	Naturalmente per modificare questo budget, occorre modificare gli orari dello studio, oppure il numero degli operatori, oppure l'organizzazione dei tempi, ... In poche parole a volte occorre pensare ad una radicale modifica del management.
Costo orario dello studio	€ 87,54	Costo orario della struttura, a condizione che raggiunga i budget stabiliti.

Adesso sappiamo che questo studio ha un costo di 87,54 euro orarie e che una visita disdetta all'ultimo minuto o un imprevisto, vanno a togliere ore al budget stabilito e quindi assumono la caratteristica di essere considerabili costi a perdita nella gestione manageriale. Questo valore rappresenta il costo

orario della struttura indipendentemente dalla tipologia di prestazione erogata. In pratica al valore del costo orario vanno aggiunti i costi diretti (materiali, odontotecnico, collaboratori) che concorrono alla formazione delle diverse prestazioni. In pratica il costo orario è un valore co-

stante indipendente dalla prestazione; pertanto un'ora di studio senza pazienti ha tale costo minimo.

È da considerare che ogni volta che un paziente si siede sul riunito vanno comunque aggiunti i costi del materiale monouso e della sterilizzazione degli strumenti.

APMANAGEMENT

consulting

**Da 10 anni miglioriamo la Gestione economica,
la Qualità della Vita e le Attività produttive
dei Medici e del loro Team**

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.

- A PAGINA 20 PRESENTIAMO I NOSTRI CORSI ECM -

A P M A N A G E M E N T

Via G. Griziotti 3 - 20145 Milano - Tel. 02 48000053 - Fax 02 95441174/02 700506796
E-mail ap@apmanagement.com - Internet www.apmanagement.com

AP
Antonio Pelliccia

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



CONTINUING
MANAGEMENT
EDUCATION

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".