

# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario - Dir. Responsabile: Antonio Pelliccia

Registrato il 15/1/2001 con n. 12 presso il Tribunale di Milano - Iscritto al Registro Operatori di Comunicazione con n. 7057.

Editore Arianto S.r.l. - Corso Trieste 175 - 00198 Roma. Direttore Amministrativo: Maria Anna Mazzuca. Redazione e Grafica: Ufficio Stampa Arianto srl.

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 scrivendo a info@arianto.it

## Pillole di Marketing

Una delle caratteristiche tra le più apprezzate nel settore del Management è la capacità di *problem solving*. Anche l'Odontoiatra Manager non può sottrarsi dal saper identificare e quindi risolvere i problemi, proponendo ai propri collaboratori strumenti utili a supportarlo nel lavoro. Naturalmente per esplicitare questa capacità va seguito un metodo, in funzione delle opportunità specifiche, che presenta varie fasi: Identificare e Definire il problema; Analizzare il problema principale in problemi secondari; Eliminare le cause ed individuare ipotesi di soluzione; Decidere cosa fare in base alle ipotesi di soluzione; Agire e misurare i risultati ottenuti.

## il Vocabolario del Dentista Manager

Il **problem solving** è la capacità di identificare i problemi e trovare delle soluzioni attuative per la loro eliminazione.

## Decalogo di un Manager ad un giovane dentista che intraprende la libera professione.

*I Consigli del Prof. Antonio Pelliccia.*

Intraprendere un'attività, qualsiasi essa sia, può essere un momento di grande emozione e soprattutto di notevole entusiasmo. Chi si avvia nella creazione di un'attività d'impresa, come l'apertura di uno studio odontoiatrico, spesso è spinto da questa eccitazione di avventura e di successo. E' naturale non vedere alcune difficoltà che potrebbero generarsi in futuro, soprattutto se, sull'onda della passione, si tende a banalizzare alcuni processi produttivi del "rischio di impresa". Il "rischio di impresa" economico è quella particolare incertezza che deriva dalla impossibilità di pareggiare i costi con i ricavi e nella mancata produzione di profitti soddisfacenti. Il "rischio di impresa" giuridico è quello di dover affrontare numerose difficoltà o delusioni derivanti da una gestione non attenta delle risorse, umane economiche e di mercato. Ma esiste anche un "rischio di impresa" logistico con spazi inadeguati ed insufficienti. Soprattutto se pensiamo che, dal punto di vista organizzativo, oggi quando parliamo di spazi, non parliamo solo di quelli fisici, ma anche di quelli digitali, degli spazi sui Media, sul web, sui Social, su Internet... mal gestiti, mal scelti, poco profilati. In pratica il "rischio di impresa" è la peculiare caratteristica che si associa a qualsiasi imprenditore. Per imprenditore si intende giuridicamente



Prof. Antonio Pelliccia

chi investe denaro per ricavarne profitti e che sviluppa "intrapresa", cioè l'attività dell'imprenditore. Intraprendere e rischiare sono due parole che nel "business" vanno di pari passo. Come ridurre i rischi?

# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario

Ecco un semplice, ma fondamentale decalogo:

1. Scegliere una "location" adeguata. Affidarsi ad un architetto esperto. Non basta che sia un architetto, deve essere esperto di studi dentistici. Come chi vi parla di marketing: non basta che sappia cosa sia o che sia uno che di professione svolga questa attività, deve essere esperto di marketing sanitario ed in particolare odontoiatrico. Vendere un paio di scarpe o promuovere i prodotti di un supermercato non è la stessa cosa che far percepire un medico ai pazienti e farlo preferire.

2. Programmare una minima crescita dell'attività nel tempo e predisporla fin dall'inizio, dunque saper redigere un Business Plan. Se si pensa ad esempio di avere necessità di due riuniti operativi, iniziare a predisporre una stanza per un terzo riunito, anche se inizialmente la stanza sarà adibita ad altro. Questo permetterà, nel caso di successo nell'attività, di non doverla spostare subito per bisogni di spazi maggiori. Pianificare e non sognare, occorre essere capaci di impostare il futuro, non di immaginarlo.

3. Costruite rapporti positivi con i colleghi e con tutte le persone che incontrate. Solo una adeguata attività di "relazioni" professionali può generare il vostro mercato. Non dimentichiamo mai che il miglior marketing nella libera professione è il passaparola.



4. Dotare la struttura di una "immagine" e di una "filosofia" di lavoro proprie. Le due cose sono associate. Non c'è nulla di peggiore che aprire una struttura che comunichi anonimato al mercato, costituito da utenti (i pazienti) e da partners professionali (i divulgatori, alcuni dei quali saranno anche pazienti e altri non necessariamente). Il carattere della struttura viene dato da numerosi fattori di base (sebbene siamo molteplici, cito i principali): **a.** La comunicazione cartacea utilizzata (brossure informative, schede cliniche, cartelle, fino ai biglietti da visita); **b.** L'aspetto delle persone che vi lavorano; sorrisi, cordialità, passione e competenza; **c.** Le modalità di pagamento; **d.** Le specialità praticate; **e.** Gli strumenti multimediali Web ed Internet; **f.** Lo studio dei protocolli di ricevimento e di congedo dai pazienti ed in particolare il tempo che dedicate alle visite; **g.** La comunicazione costante con il dentista che ha inviato il paziente; **h.** La programmazione del lavoro e degli appuntamenti con i relativi controlli delle scadenze.

5. Inserire nello studio, da subito, un protocollo di gestione che permetta di avere sotto controllo sia la produttività, ma soprattutto i costi, le scadenze fiscali e amministrative, nonché le cartelle dei pazienti ed un'agenda ben pensata. Meglio un sostare "leggero" ma efficace.

6. Attenzione alle Risorse Umane, il "tallone di Achille" di ogni imprenditore. La ricerca del personale di segreteria o di assistenza deve essere ben svolta. I collaboratori sono fondamentali. Non fidatevi solo del vostro istinto, ma fatevi aiutare da chi sa sostenere un vero colloquio di selezione del personale. Nella mia carriera ho letteralmente "salvato" molti medici grazie ad un'attenta scelta delle persone con cui lavorare. Non crediate che attingere agli amici, ai colleghi o ai parenti sia la migliore soluzione.

# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario

7. Attenzione a fare "società" da subito. A volte si pensa che il "rischio di impresa" se suddiviso in due sia più facile da gestire; poi ci si rende conto che era meno doloroso chiedere un finanziamento in banca piuttosto che dover discutere continuamente con un socio sbagliato che diverge di vedute radicalmente dalle vostre. Non sempre il socio è la soluzione finanziaria migliore. Meglio procedere prima ad una attenta analisi dei costi attraverso una *simulazione dei flussi economici* ed una *valutazione del punto di pareggio* dell'attività, lasciandosi aiutare da esperti che possono fissare degli obiettivi di lavoro che, se rispettati, possono mettere in "sicurezza" l'imprenditore che li conosce. Questo non significa che non sia giusto avere un socio, ma se si sceglie questa strada occorre redigere molto attentamente quelli che si chiamano i "patti parasociali" che rappresentano oggi un regolamento vincolante e dettano i fondamentali dei comportamenti più a rischio nella società.

8. Regola delle regole: dotarsi di consulenti gestionali validi, esperti, adatti ad aiutarvi preventivamente. Meglio recarsi da un avvocato prima di acquistare un immobile piuttosto che sostenere una causa con chi ve l'ha venduto; meglio farvi aiutare da un economista o da un tributarista per pianificare la vita della vostra piccola impresa piuttosto che vivere nel timore di una gestione non corretta e puntuale.

9. Pianificate il tempo. Non lasciatevi ingannare dal fatto che all'inizio il lavoro stia crescendo. Dedicate sempre tempo alle relazioni con il paziente, fatevi percepire nella vostra qualità, comunicate molto, non dimenticate che la vostra crescita professionale ed il vostro successo sono solo il frutto di ciò che lasciate agli altri. Adottate una politica del "valore aggiunto" curando molto il servizio e non solo la prestazione medica. Il servizio è perfino dato dall'essersi preoccupati per un parcheggio, per una rivista aggiornata, per un appuntamento ben concordato e soprattutto siate puntuali. Comunicate con semplicità e siate esaurienti e motivanti. Le persone sono attratte da chi manifesta per loro interesse e dimostra di avere comprese le loro esigenze.

10. Siate regolari con i pagamenti dei fornitori e dei collaboratori e pretendete altrettanto dai vostri pazienti. Fissate regole che sapete di poter rispettare e soprattutto adottate quella "filosofia" di cui vi ho accennato in precedenza: tutti, pazienti inclusi, devono sentirsi *collaboratori della salute propria o degli altri*. In tutti, dalla segretaria a voi stessi, deve prevalere una sola *mission*: "non solo curare, ma prendersi cura dei pazienti".



Certo che questo breve "Decalogo" è insufficiente per definire correttamente quali e quanti "rischi di impresa" possono celarsi dietro all'apertura di un'attività professionale, oggi soggetta sempre a maggiori norme e controlli, ma sappiate che molto sta cambiando e che dal fisco alla pubblicità, un consiglio va dato sempre: "non esistono buoni maestri ma ottimi alunni che sanno cercarsi i migliori maestri". In bocca al lupo a tutti i giovani imprenditori che costituiscono il futuro del nostro Paese!

# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario - Dir. Responsabile: Antonio Pelliccia



Presidente Gian Pietro Malagnino

**“La missione dell’Enpam per il 2015: migliorare la qualità della vita dei giovani Odontoiatri che esercitano la libera professione”.**

**Intervista al Presidente Enpam Gian Pietro Malagnino.**

Vista la recente notizia sulla delibera del Consiglio nazionale dell’Enpam di ridurre l’importo del contributo intero di Quota A, abbiamo intervistato il Presidente Malagnino che ci ha chiarito come tutte le attuali attività dell’Enpam, ma soprattutto quelle previste per il 2015, cercano di rispondere principalmente alle esigenze degli Odontoiatri, che sono ormai la fascia più ampia di liberi professionisti nel settore sanitario.

«La Delibera - ci dice il Presidente Malagnino - è mossa dalla volontà di dare risposta alla richiesta, ormai non più procrastinabile, da parte di chi ha una previdenza obbligatoria, sia Inps che Enpam, di alleggerire la quota fissa da versare. Vogliamo favorire servizi e le tutele che i liberi professionisti, e le giovani generazioni soprattutto, non hanno. Ed ecco che l’Enpam è riuscita a fare in modo che il 15% di questi contributi siano indirizzati a quello che riguarda l’assistenza, l’odierno Welfare. Da tempo abbiamo fatto in modo che i giovani Odontoiatri, liberi professionisti, possano avere un Fondo Sanitario integrativo: FondoSanità! Ma la vera innovazione sarà la possibilità di finanziare l’apertura di un nuovo studio o l’acquisto della strumentazione». Enpam ha già investito 100 milioni di Euro per permettere dei mutui agevolati sull’acquisto della prima casa: 50 milioni sono a disposizione con un tasso agevolato dell’1%; 50 milioni con un tasso di circa il 2%. Malagnino ci conferma che è già al vaglio dei Ministeri preposti, la proposta per far in modo che, tra le altre tutele, si possa integrare il reddito per mancanza di lavoro, non solo per problemi di salute, come è attualmente. Il Presidente dell’Enpam Alberto Oliveti ha commentato positivamente l’emendamento alla legge di Stabilità che prevede un credito d’imposta per alcuni tipi d’investimento indicati dal Ministero dell’Economia e delle Finanze: «Lo interpreto come un piccolo spiraglio di luce nel buio dell’ingiusto trattamento delle casse private di previdenza obbligatoria - ha detto il presidente Enpam - Pur nell’esiguità della somma stanziata, mi auguro che il Ministero dell’Economia voglia perlomeno condividere con noi la potenziale gamma degli investimenti agevolati sull’economia reale».

# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario

Il Presidente Malagnino, in linea con quanto dichiarato dal Presidente Oliveti, precisa: «Dalla doppia tassazione del reddito, inesistente negli altri paesi europei, se non in Danimarca e Svezia, arrivata al 26%, cercheremo di ottenere una riduzione del 6% anche nel caso in cui gli investimenti abbiamo un ritorno nel settore della professione odontoiatrica; un piccolo passo che però ci dà la spinta per continuare a lavorare verso il miglioramento della qualità dell'attività libero professionale, ma soprattutto la qualità della vita di tutti i giovani Odontoiatri». Il Presidente Malagnino ci tiene a sottolineare che per l'Enpam, l'obiettivo principale che guiderà le attività in programma, sarà la volontà di garantire a tutte le generazioni una pensione dignitosa, nonostante oggi non si inizi a guadagnare prima dei 37/40 anni; dando la possibilità di fare versamenti previdenziali adeguati: «Faremo di tutto



per agevolare un veloce ingresso nel mondo del lavoro per i giovani Odontoiatri, quindi permettere di guadagnare e quindi versare i propri contributi ai fini pensionistici». L'Enpam è in costante trattativa con l'Unione Europea e i Rappresentanti delle Regioni per fare in modo che anche i liberi professionisti del settore sanitario siano considerati, al pari delle piccole e medie imprese, come prevede già l'Horizon Plan 2020, motori di sviluppo dell'economia, quindi con pari agevolazioni nella gestione della loro attività. Inoltre

si collabora costantemente con il Ministero dell'Economia per fare in modo che vengano emanate leggi e sostenuti progetti che abbiano un ritorno positivo direttamente sulla professione del settore sanitario odontoiatrico. «Tengo inoltre a dare risalto a quanto l'Enpam fa nei confronti delle libere professioniste donne, e neomamme: nell'ottica della tutela della genitorialità, stiamo lavorando sul nostro regolamento per aumentare ulteriormente il periodo rispetto ai 5/12 del reddito, che sono previsti attualmente. Mentre per l'aumento del welfare, stiamo introducendo, solo per fare un esempio, delle agevolazioni per l'accesso agli asili nido».

# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario

## Focus...

Henry Schein Krugg nella sua nuova area di business Global Prosthetics Solution studia soluzioni digitali per lo studio ed il laboratorio, lavora sugli aspetti centrali di pianificazione, per scelta e il finanziamento di soluzioni CAD/CAM per lo Studio dentistico.

## Il Consiglio...

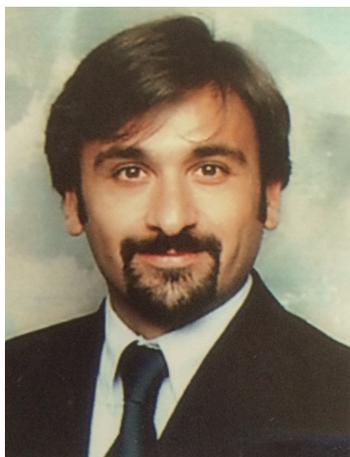
I giovani dentisti possono trarre importante insegnamento dal confronto con altri colleghi: il successo della digitalizzazione non è legato solo alla tecnica stessa, quanto a tanti altri fattori e condizioni accessorie.

Le domande importanti da farsi sono: Com'è andata l'installazione?

Quali servizi erano compresi nell'acquisto degli strumenti?

Quali difficoltà sono sorte e, ad esempio, come sono state affrontate le sfide poste dall'integrazione?

Come è stata svolta la formazione?



Dott. Gaetano Regalia

**"Passo dopo passo, verso il mondo del digitale in Odontoiatria"**

intervista a **Gaetano Regalia**  
Responsabile Italia -  
Global Prosthetics Solution  
di Henry Schein Krugg

**Un consiglio a chi vuole avviare uno Studio ed è interessato a lavorare con CEREC, visto il generale esborso finanziario legato all'apertura di un'attività?**

Sarebbe un male se chi sta aprendo uno studio, pur essendo convinto del digitale, dovesse iniziare con un sistema convenzionale solo a causa della pressione dei costi. Solitamente con una buona consulenza è possibile trovare una soluzione che aiuti ad ammortizzare l'investimento. Il sistema CEREC è a questo proposito un ottimo esempio di simbiosi fra moderna odontoiatria estetica e redditività. In generale consigliamo di concertare il progetto e gli investimenti necessari o il modello di finanziamento sia con un consulente specializzato che con il proprio commercialista e consulente finanziario. Ci sono infatti casi in cui il progetto finanziario per l'apertura di un nuovo studio viene accettato solo dopo aver preso in considerazione un'integrazione CEREC.

**L'offerta di diversi produttori nel settore delle impronte digitali è davvero ampia: come scegliere, ad esempio, uno scanner intraorale adatto alle proprie esigenze?**

La priorità va data alle informazioni e alla consulenza tecnica, che comunque non si ferma al singolo strumento. Il processo decisionale verte piuttosto sul decidere come organizzare l'intero iter, in modo da costituire un processo ottimale sia per quanto riguarda lo svolgimento del lavoro, la struttura e l'integrazione nello studio che per quanto riguarda il workflow fra studio e laboratorio. In questa fase si annidano molti intralci e, in base alla nostra esperienza, non si può prescindere da una consulenza specializzata e indipendente dal produttore. Infatti servono molte conoscenze specialistiche per far sì che le idee e i progetti per la futura gestione dello studio vadano di pari passo con l'attrezzatura tecnica e possano quindi essere realizzati con successo.

**Quali sono i quesiti specifici che devono porsi i titolari di studi che vogliono introdurre il CAD/CAM in uno studio già esistente?**

I quesiti sono molti e diversi; individuarli dipende sempre dalla situazione particolare e dalla struttura del singolo studio.



# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario

## Come si lavora nello studio e come può essere integrato il sistema? cosa andrà a modificare questa introduzione, quali indicazioni sarebbero fattibili in considerazione del rapporto costo/beneficio?

Grazie allo sviluppo di sistemi CAD/CAM, ma soprattutto del software, dei possibili materiali e della corrispondente varietà di indicazioni siamo ormai in grado di proporre soluzioni su misura per il singolo studio. Non esiste un singolo strumento o una singola soluzione. Il terapeuta può delegare alcuni processi ad un assistente CAD/CAM qualificato, coinvolgere il laboratorio dello studio se eventualmente presente; non è quindi necessario modificare completamente le abitudini, quanto piuttosto organizzarle in modo adeguato. Durante il processo di consulenza e decisionale si tratta soprattutto di trovare una soluzione che si inserisca bene nei processi lavorativi esistenti e di generare proprio qui un evidente valore aggiunto.



## Come posso evitare che in futuro si creino problemi di compatibilità se ad esempio desidero comprare altri strumenti digitali oppure la tecnica di laboratorio fa altri passi avanti?

Per quanto riguarda la sicurezza dell'investimento nel futuro, serve la conoscenza degli esperti. Dato che in qualità di consulenti conosciamo e offriamo una gran quantità di

produttori e sistemi, abbiamo sempre presente quali siano i limiti di compatibilità. Proprio nel caso delle soluzioni modulari, consigliamo prodotti di case che prestano attenzione affinché l'integrazione dei sistemi sia consentita anche in futuro. Un importante elemento nella nostra filosofia sono i sistemi aperti e collegabili. Nel settore high-tech la tecnica informatica subisce naturalmente cambiamenti più rapidi rispetto alla tecnica convenzionale. Del resto ciò riguarda anche l'impiego di materiali e le classi di prodotto, che continuano ad evolversi parallelamente ai sistemi digitali. Il progresso tecnico può far sì che un odontoiatra, hi-tech dopo qualche anno veda la necessità di passare a modelli più all'avanguardia.

# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario

## Eventi 2015

### CPA - Corso Pratico Annuale di Marketing e Management

Inizia la XII edizione del Corso Pratico Annuale di Marketing e Management di Arianto srl. 6 lezioni per 6 mesi e successivamente 3 mesi di tutoring on-line direttamente con il Prof. Antonio Pelliccia e tutto il Team Arianto. Per informazioni: [info@arianto.it](mailto:info@arianto.it)



**9 Mesi per far crescere il tuo successo professionale**

**CPA**  
Corso Pratico Annuale  
Marketing & Management  
Antonio Pelliccia

2 sedi a scelta: Milano - Roma  
12 studi partecipanti per Corso  
2 posti inclusi nella quota  
[www.arianto.it](http://www.arianto.it)

### Formazione e Consulenza a Tasso Zero: con Arianto si può!

Da quest'anno Arianto srl, da la possibilità di accedere a formazione e consulenze di gestione per il proprio studio Odontoiatrico grazie ad una convenzione con Intesa San Paolo - Personal Finance. <<Siamo felici di aver trovato un nuovo modo per continuare ad essere vicini ai dentisti italiani - dice la Dott.ssa Mazzuka, l'Amministratore di Arianto srl - rispondendo ancora in modo efficace alla costante esigenza di aggiornamento personale e manageriale dei professionisti del settore sanitario>>.



### XXIII Congresso Nazionale SIO

XXIII Congresso Nazionale SIO, che si terrà Venerdì 6 e Sabato 7 Febbraio 2015 a Milano, presso l'Atahotel Expo Fiera. L'argomento principale del Congresso è la riabilitazione impianto-protetica dell'edentulo totale.



# MEDIAMIX

Rivista di Informazione e Management Sanitario

## MECSPE - Fiera di Parma 26/28 Marzo 2015

Fiera di riferimento per l'industria manifatturiera quella del MECSPE 2015 che si terrà dal 26 al 28 Marzo a Parma. Suddivisa in 9 Saloni tematici che si svolgono in contemporanea e che offrono al visitatore una panoramica completa su materiali, macchine e lavorazioni per implementare una produzione eccellente partendo dal concept di un manufatto sino ad arrivare alla sua realizzazione.



## IDS Cologne - International Dental Show 2015

Dal 10 al 14 Marzo 2015 a Colonia, nel quartiere fieristico Koelnmesse, si concretizzerà un punto di incontro e di confronto per medici dentisti, odontoiatri e odontotecnici. Più di 1800 espositori provenienti da 56 paesi e la possibilità di conoscere nuovi prodotti, tecnologie, trend e servizi dedicati al mondo dell'odontoiatria. All'interno della manifestazione saranno organizzati anche workshop e dimostrazioni pratiche sulle tecnologie più avanzate presenti sul mercato. In data 10 Marzo si terrà la relazione del Prof. Antonio Pelliccia "Do not image the Future, program it!" una discussione sull'analisi del mercato dentale italiano, il cui sviluppo non è facile da capire basandosi solo sulle statistiche numeriche, ma tramite una *sensitivity analysis*.



## Dental Marketing e Corso di Segreteria 2015

Visto l'enorme successo di partecipazione per la Prima Edizione del Dental Marketing, che si è tenuto a novembre 2014 a Milano, con relatore il Prof. Antonio Pelliccia, sono già state rese pubbliche le date per l'Edizione 2015. Il Dental Marketing viene organizzato nel week end per non interferire con la normale attività lavorativa degli studi medici e offre la possibilità di partecipare a 3 giorni in full immersion sui maggiori strumenti di Marketing per mantenere ed aumentare i pazienti. Per info visita [www.arianto.it](http://www.arianto.it) sezione CORSI.



MEDIAMIX

**Arianto** S.R.L.  
EDIZIONI MEDICHE