

# Grandi centri e franchising, più attrezzati per competere?

Le nuove realtà organizzative hanno maggiori capacità di incontrare le richieste – economiche e di servizi sanitari – dei pazienti? Grandi centri e franchising sono in grado di garantire deontologia e professionalità?

Il dottor **Marco Turco**, odontoiatra, è titolare dei centri dentistici Samadent, un network di studi che operano a Roma. L'iniziativa imprenditoriale è orientata all'ampliamento della rete, offrendo ai colleghi la possibilità di aprire un nuovo studio Samadent e di contare su un appoggio molto ampio da parte del network: dalla scelta del luogo, all'impostazione e alla disposizione del concept store, alla fornitura degli arredi e delle attrezzature. «Inoltre saremo al tuo fianco fornendoti lo staff necessario e aggiornandolo nel tempo con corsi di formazione, sia per quanto riguarda il personale medico e paramedico che amministrativo» spiegano sul loro sito internet.

Oggi la nascita su tutto il territorio nazionale di centri dentistici di medio-grandi dimensioni e raggruppati sotto un unico marchio non è più una novità ma c'è ancora una scarsa conoscenza delle dinamiche che ne governano l'aspetto più delicato: la qualità delle prestazioni offerte ai cittadini-pazienti. D'altra parte non è neppure corretto semplificare la realtà al punto da attribuire a tutti i grandi centri odontoiatrici una scarsa eticità e professionalità. La deriva verso la ricerca del profitto ad ogni costo, ignorando o quasi il diritto alla salute dei pazienti, è una debolezza umana prima ancora che una caratteristica delle organizzazioni imprenditoriali. Resta da capire se la catena di studi in franchising porti con sé minori possibilità di controllo sugli aspetti deontologici e di correttezza professionale rispetto al buon vecchio studio monoprofessionale.

Questa volta abbiamo voluto sentire l'opinione di chi ha scelto, dal punto di vista imprenditoriale, di cambiare orizzonte e aprirsi a un modello organizzativo più ampio, partendo però, almeno in questo caso, da un'estrazione puramente medica. Il capitale, insomma, non proviene da investitori al di fuori dell'odontoiatria, ma da chi pratica da anni l'attività dentistica in ambulatorio.

«Una visita odontoiatrica deve rispettare determinati standard, verificabili anche da chi non è del mestiere – ci ha detto Marco Turco, che sta conducendo in questi mesi una battaglia contro i dentisti low cost –. Sul web è facile imbattersi in coupon e offerte di ogni genere, anche per visite mediche, che possono essere prenotate a prezzi scontati fino all'80%. Talvolta capita che, per offrire prestazioni a prezzi inferiori, lo studio decida di lavorare su alti volumi di prestazioni e ridurre il tempo dedicato ai pazienti, altre volte, invece, ad offrire questi servizi è un personale non specializzato» denuncia Turco.

## CONSIGLI AI PAZIENTI PER SCEGLIERE IL DENTISTA

Il dottor Marco Turco ha stilato una serie di consigli per guidare il paziente nella scelta del dentista, indicazioni utili per riconoscere una buona visita odontoiatrica.

Per Turco la prima visita deve durare almeno un'ora: «un primo semplice criterio di valutazione è la durata, che per le visite ad adulti non deve essere inferiore a un'ora, necessaria per raccogliere un'anamnesi accurata del paziente e delle sue allergie, fare o richiedere un'ortopanoramica per analizzare i tessuti duri ed effettuare un'attenta osservazione con occhiali ingranditori della bocca». Il dottor Turco poi suggerisce ai pazienti di fare grande attenzione alla comunicazione che ricevono e sottolinea l'importanza dell'utilizzo di una telecamera intraorale durante la visita, così che il paziente possa vedere su un monitor tutto quello che vede lo specialista. In questo modo la comprensione delle proposte terapeutiche è massima e sarà davvero possibile per il paziente partecipare attivamente alla visita e scegliere insieme al dentista la terapia che pensa sia più adatta a lui in quel momento della sua vita.

Altra indicazione: verifica come sono retribuiti. «Può essere utile chiedere se i professionisti che collaborano con un centro dentistico sono retribuiti per il loro lavoro a percentuale o no. Quando sono retribuiti a percentuale sappiamo che più costoso sarà il lavoro che faremo più è alto il loro compenso. Se la visita che ci hanno appena fatto è gratuita qualche domanda in più ce la possiamo porre – suggerisce Marco Turco –. E comunque chiedere sempre una seconda opinione, soprattutto in caso di interventi complessi».

**Oggi i centri odontoiatrici, soprattutto quelli costituiti come società di capitali, sono vissuti dal dentista come realtà in contrapposizione allo studio monoprofessionale. Questo atteggiamento è giustificato?**

Per me no. Premetto che l'obiettivo è avere a cuore la salute del paziente curandolo nel modo più adeguato, coscienzioso e corretto. Se questo avviene in un centro gestito da una società di capitali o da uno studio monoprofessionale non vedo alcuna differenza o contrapposizione.

Se però si pensa che fino a pochi anni fa gli studi monoprofessionali erano la stragrande maggioranza e praticamente non avevano concorrenza si capisce da cosa nasca invece la contrapposizione.

**Dalla parte del paziente: quali sono i pro e i contro di un centro dove operano molti professionisti?**

Se un centro dentistico è il luogo dove il paziente viene curato da un'equipe di odontoiatri ognuno dei quali opera solo nell'ambito delle proprie capacità, competenze e specializzazioni allora questo è sempre un vantaggio per la salute del paziente.

La professione ormai richiede sempre la multidisciplinarietà, ovvero più dentisti con competenze specialistiche diverse e questo si può trovare sia in un centro gestito da società di capitali, sia in uno studio monoprofessionale se il titolare si avvale di consulenze esterne che completano la sua comprensione delle patologie in atto.

Direi quindi che ci sono solo pro nei centri in cui operano più professionisti che però si curano solo degli ambiti di loro specializzazione e sono coordinati da uno o più responsabili dei piani di cura, in modo da garantire ai pazienti una supervisione di quanto viene eseguito.

Il contro, invece, si verifica con maggiori probabilità in quegli ambiti dove i molti professionisti operano come generalisti, ovvero dove tutti eseguono visite e diagnosi singolarmente ed eseguono tutte le prestazioni diagnosticate in tutte le branche dell'odontoiatria.

**In che percentuale i centri odontoiatrici hanno dipendenti o consulenti stabili? Queste figure professionali hanno rapporti costruttivi con i sindacati di categoria (Andi, Aio) e ne ricevono appoggio?**

Non ho dati che abbiano una rilevanza statistica. Ma oserei dire che ormai gli studi dove c'è un solo odontoiatra senza nessun collaboratore sono quasi del tutto assenti. Ovviamente non prendo nemmeno in considerazione gli abusivi, che forse devono per forza operare da soli. Quelli che hanno collaboratori e dipendenti non hanno certo convenienza a cambiare continuamente il personale. Non farebbero una buona impressione sui loro clienti e perderebbero l'ingente investimento in formazione che un centro ben gestito deve continuamente fare.

Infine, le associazioni di categoria sono sempre molto presenti nella vita di tutti i professionisti dell'odontoiatria.



› Marco Turco

**Il fenomeno dell'abusivismo è molto diffuso: qual è la proposta aurea per combatterlo efficacemente?**

Innanzitutto per me abusivo non è solo l'odontotecnico che fa il dentista, lo è anche il medico generico prestanome o lo specialista di altra disciplina come l'anestetista o il medico generico che esercitano l'odontoiatria oltre la loro specialità medica di competenza. Come abusivo sarebbe un odontoiatra se facesse l'ortopedico.

Credo che la soluzione contro chi attenta alla salute pubblica – perché questo fa un abusivo – sia duplice: un inasprimento della pena e il sequestro delle attrezzature utilizzate per commettere il reato.

Io sono iscritto al General Dental Council (l'organismo che regola l'esercizio delle professioni in ambito odontoiatrico in Gran Bretagna, ndr) dal 2007 come parodontologo. Tra le comunicazioni intercorse tra me e l'albo inglese una mi aveva colpito in modo particolare perché mi ricordava che la mancata iscrizione o rinnovo annuale al Gdc comportava l'impossibilità di esercitare la professione e in caso di esercizio senza iscrizione all'albo sarei incorso in un procedimento disciplinare di sospensione o radiazione.

**Siamo in un periodo economico difficile anche per il settore odontoiatrico. Che cosa direbbe a un giovane che sta per laurearsi?**

Gli direi di iniziare a fare un po' di gavetta. Qualcuno ricorda ancora cosa significa questa parola? Chiedere di

poter frequentare uno studio o una clinica dentale, entrando in punta di piedi, arrivando per primi, andando via per ultimi, dando disponibilità, rimanendo umili, rubando il mestiere con gli occhi. Sa, il nostro è un lavoro artigianale nel quale oltre ad avere conoscenze bisogna imparare a lavorare con le mani. È un lavoro dove bisogna essere accurati, ordinati e precisi.

Consiglierei, inoltre, di continuare la propria formazione scegliendo la branca specialistica che più lo interessa, magari frequentando il reparto universitario di quella branca.

Consiglierei di trovare una collaborazione in zone periferiche dove poter incominciare a lavorare con meno stress e meno ansia iniziando pian piano a guadagnare qualche soldo con cure e casi non complessi, come per esempio fare igiene e prevenzione, levigature radicolari o anche piccole otturazioni.

Gli consiglierei di rimanere sempre umile e di ricordarsi che solo la passione per questo mestiere, il dubbio e la voglia costante di migliorarsi lo aiuteranno a rimanere fedele al giuramento prestato il giorno della laurea.

P. P.



ARTICOLO PUBBLICATO ONLINE  
Di la tua: vai sul sito e commenta



› Il design di un centro dentistico Samadent