

Nota per l'attivazione del servizio di **Family Dentistry**

Franco Tosco



Con il mese di gennaio, già un certo numero di nostri clienti mette in atto il servizio di **family dentistry**.

Si allega di seguito, per chi lo ritenesse utile, un esempio di come si potrebbero informare i pazienti, sia attraverso la distribuzione di opportuna segnalazione a tutti coloro che vengono in Studio, oppure sia con una nota, come la successiva, all'interno della newsletter.

E' ovvio che nel secondo caso occorre aver attivato un sistema informativo aziendale [il cosiddetto sistema di comunicazione].

Esempio:

Con il nuovo anno il nostro Studio avvierà per i propri clienti un nuovo servizio: **il dentista di famiglia**. Esiste già in altre parti del mondo, ma qui in Italia è ancora poco diffuso. Di che cosa si tratta?

L'idea nasce dall'analisi dei pazienti che si rivolgono al nostro Studio per le cure delle malattie della bocca. Nel nostro caso, chi arriva a chiederci i nostri servizi giunge, in genere, attraverso indicazioni di un altro familiare che è già nostro paziente. Poiché il fatto si ripete spesso, ci troviamo a curare persone legate tra loro in nuclei familiari più o meno allargati.

Tuttavia, quando un paziente si rivolge a me, o ad un altro medico dello staff, perché spinto dal bisogno, viene –per abitudine di tutti i medici- visto come un soggetto singolo, per il quale viene stilato un progetto terapeutico, per il quale si ipotizzano dei tempi più o meno ravvicinati di trattamento e dal quale scaturisce un preventivo più o meno finanziariamente importante.

E qui nasce il problema, poiché la spesa legata all'accettazione del preventivo va ad incidere non tanto sulla disponibilità di un singolo reddito, quanto piuttosto sulla possibilità del budget familiare, nel caso in cui – e sono molti- i soggetti che si rivolgono al nostro studio siano più d'uno all'interno della stessa famiglia.

Se, ad esempio, in un nucleo familiare si presentano contemporaneamente i casi di intervenire su un membro giovane con un ciclo di cure ortodontiche, su una persona adulta per le malattie dentali di questa fascia di età e su una persona anziana per interventi importanti volti a ripristinare funzionalità deteriorate con l'avanzare degli anni, abbiamo tre azioni cliniche che –se prese successivamente- possono essere affrontate con relativa tranquillità ma che –se contemporanee- risultano pesanti e talvolta finanziariamente insostenibili, poiché incidenti sulla possibilità di spesa dello stesso nucleo di reddito.

Dovendo scegliere, come tende abitualmente a comportarsi una famiglia?

Non disponendo di conoscenze per selezionare le priorità, vale a dire che non sa stabilire – clinicamente parlando- che cosa fare prima e che cosa rimandare successivamente, sceglie su base affettiva o su base di “disponibilità al sacrificio”.

Voglio dire che, siccome i figli vengono prima di tutto, si mette al primo posto l'intervento ortodontico. Ma, mentre il bambino potrebbe attendere qualche mese perché la patologia non si aggrava –anche se, prima o poi, dovrà essere affrontata- magari è necessario intervenire immediatamente su un membro adulto, perché i tempi di peggioramento sono molto rapidi. Lo stesso vale quando si tratta di stabilire chi viene prima tra la moglie o il marito, oppure tra un adulto e un anziano.

La famiglia, in questo frangente, viene lasciata sola a decidere. Manca la consulenza di un medico del settore che aiuti a stabilire che cosa viene prima o dopo: a stabilire, cioè, le priorità.

Il servizio che intendiamo offrire alle famiglie che ci danno la loro fiducia consiste dunque nell'assumere la funzione di **dentisti di famiglia**.

I primi mesi dell'anno appena iniziato saremo disponibili gratuitamente a:

- incontrare i nuclei famigliari interessati tra i nostri pazienti;
- fare con loro il punto della salute orale di ognuno dei componenti per avere il quadro preciso dei bisogni presenti;
- presentare le possibili soluzioni indicando anche le priorità da attribuire ai problemi individuati.

Ciò permetterà alle famiglie di vivere con maggiore tranquillità gli eventuali problemi di salute orale dei suoi membri, di pianificare la quota di budget per la cura che può essere assegnata nel tempo, di sapere che la collocazione temporale di una cura – prima o dopo un'altra - è stata stabilita da un medico specialista su presupposti di urgenza clinica e non su spinte affettive che si portano appresso dubbi e, talvolta, anche sensi di colpa.

Il servizio di **dentista di famiglia** vuole anche essere il nostro contributo, come cittadini e come professionisti, allo sforzo per uscire dal periodo di difficoltà economica e sociale del nostro Paese e dell'intero mondo occidentale.