



DENTISTA ONESTO CERCASI...

QUESTO MIO SCRITTO NON FARÀ PIACERE A TUTTI, MA È LA PURA VERITÀ E SFIDO CHIUNQUE A DIMOSTRARE CHE QUANTO DICEVA MIO NONNO NON È VERO!

Ovunque ti giri, in qualsiasi campo, non puoi muovere un passo senza che qualcuno si affanni a sbandierarti in faccia il suo rapporto qualità-prezzo, ma questo è sempre etico e onesto, soprattutto nell'ambito della salute?

Mio nonno mi ripeteva sempre una di quelle perle di saggezza che solo i nonni ti possono trasmettere, di quelle che quando pensi di essere più furbo e non le segui, ti rifilano una solenne fregatura.

Ma procediamo con ordine: nella "puntata precedente" avevo risposto a diverse domande su "sconti e convenzioni" in ambito odontoiatrico; l'argomento ha destato molto interesse e per questo motivo ho deciso di approfondirlo sotto un altro punto di vista.

E' di recentissima attualità l'approvazione della legge finanziaria, nella quale c'è una **norma che proibisce l'inserimento nella pubblicità sanitaria di caratteri promozionali e suggestivi**.

Tralasciando il fatto che come gran parte delle leggi è scritta in politichese — e pertanto già solo capire cosa significhi risulta un arduo compito — immagino lo scopo fosse mettere fine ad abusi nel campo della salute, perché ultimamente è capitato un po' troppo spesso che dietro sconti e promozioni si nascondessero veri e propri inganni o raggiri ai danni di pazienti e consumatori (scioccanti i servizi televisivi di Report su low cost e catene dentali...).

Molti sono persuasi che "onesto" sia sinonimo di "a buon prezzo", ma questo equivoco in buona fede viene talvolta sfruttato da chi non è affatto animato da buone e rette intenzioni. Per

capire meglio, usiamo un esempio tratto dalla vita di tutti i giorni: due falegnami che devono costruire un mobile.

Il primo falegname sceglie un buon legname, lo lavora con precisione impiegandoci 20 ore, il tempo necessario a un maestro artigiano per fare un mobile di alta qualità, garantito per durare.

Il secondo usa lo stesso materiale, ma lo lavora velocemente in 10 ore, per ottenere un mobile solo in apparenza simile a quello di qualità, che possa funzionare bene per qualche anno, prima di iniziare a mostrare i difetti di una lavorazione meno scrupolosa.

Anche se il secondo artigiano mettesse in vendita il suo prodotto esattamente alla metà del prezzo del primo (in effetti ha lavorato la metà), il fatto di lasciare intendere che "i mobili sono tutti uguali" solo perché il cliente non è in grado di capire la differenza a livello tecnico, non rende forse di fatto il secondo falegname un po' meno "onesto" del primo, anche se il prezzo è proporzionato alla qualità offerta?

Questo è solo uno dei **meccanismi alla base di sconti e promozioni**: non si tratta di prodotti o servizi con materiali scadenti, ciò che cambia è l'esperienza dell'operatore e soprattutto la qualità COMPLESSIVA di quanto viene offerto: garanzia di durata, rispetto dei tempi di consegna, serietà e affidabilità... sono solo alcuni dei tanti fattori difficili da cogliere se ci si limita a un'analisi superficiale dei prodotti o dei servizi offerti, ma che spesso fanno una differenza fondamentale nel tanto decantato rapporto qualità-prezzo e la cui mancanza viene spesso mascherata mediante vere e proprie

strategie di marketing e persuasione occulta. Se riportiamo questo discorso alla salute, è chiara a tutti l'importanza che ogni cura medica sia eseguita a regola d'arte, senza sconti sulla qualità non solo dei materiali, ma anche sul servizio complessivo (specializzazione, abilità ed esperienza dell'operatore, garanzia, orari di apertura, disponibilità a trattare urgenze in tempi brevi...).

A questo punto, per continuare il ragionamento, credo sia opportuno utilizzare un altro esempio: qual è la reale differenza fra un albergo a 5 stelle e una pensione a 2 stelle? Tutti gli alberghi offrono una stanza con un letto, dunque avrebbe senso concludere che tutti gli alberghi sono uguali? Nella fascia low cost non ci aspettiamo certo di trovare il letto sporco o il bagno puzzolente (non dovrebbe almeno!), ma chiunque capisce che è assurdo sostenere che il 2 stelle è più "onesto" perché le sue camere costano di meno...

Purtroppo questo è un **equivoco spesso sfruttato in ambito sanitario**: i pazienti non hanno la possibilità di valutare la qualità tecnica del servizio offerto e sono portati a pensare che ovunque sia garantito lo stesso livello, trattandosi appunto di salute e non di prodotti commerciali o voluttuari.

Non posso e non voglio insinuare che in Croazia i dentisti usino materiali scadenti o che nei low cost nostrani manchino professionisti preparati, ciò che cambia però è l'impostazione di base.

Riprendendo il nostro esempio, in un albergo a 5 stelle tutto è studiato nel minimo dettaglio per adattare il servizio all'ospite e garantirgli una soddisfazione totale, mentre nel 2 stelle i servizi sono pochi e standardizzati: in questo caso è il cliente che si deve adattare e accontentare.

Ci sono terapie per le quali il medico deve acquisire competenze tecniche d'avanguardia e dotarsi di attrezzature tecnologiche che comportano investimenti importanti, non solo economici, ma anche nella formazione del team e nella gestione del paziente, che a sua volta richiede un'organizzazione eccellente, soprattutto quando i problemi da trattare non sono "standard" (per esempio la mancanza di osso, l'estrema paura ed ansia, la chirurgia dei



denti del giudizio inclusi complessi...).

Il valore di un prodotto, di un servizio e quindi anche di una prestazione medica è proporzionato al suo costo, ma il quesito fondamentale è come individuare questo valore!

La risposta a questa domanda è proprio quanto mi ha insegnato mio nonno: **a nessuno piace pagare di più del necessario**; è una cosa così ovvia, che la maggior parte di noi si dimentica di applicare il rovescio della medaglia, **chiedersi cosa si nasconde dietro un prezzo basso**.

Sembra incredibile, ma — almeno una volta nella vita — tutti abbiamo abboccato al trucco più vecchio del mondo: **quando qualcuno offre i suoi prodotti o servizi a un prezzo basso, probabilmente è perché nessuno sarebbe disposto a pagarli di più** e, sempre probabilmente, non è così "onesto" come ci vuol far credere.

Questo è quanto intendeva mio nonno, quando mi insegnava: "Ricordati che se una cosa è scontata, vale meno di quello che la paghi. "

Pensiamoci bene, la prossima volta che vediamo una promozione imperdibile, soprattutto nel campo della salute!

dr. Mario R. Cappellin

direttore sanitario Clinica dentale Cappellin, aut. san. n° 60bis