

## **Il “dentista che vorrei”.**

La figura del dentista ha sempre evocato pensieri dolorosi, e questo non ci ha mai fatto particolarmente amare dai pazienti, soprattutto perché, ai loro occhi, i loro patimenti contribuivano a gonfiare i conti in banca della categoria, notoriamente, sempre secondo loro, favorita da facili guadagni; mettiamoci anche che l'odontoiatria è sempre stata considerata una sorella minore della medicina, facile da esercitare al punto che abbiamo per anni abbiamo dovuto fronteggiare concorrenti non ufficiali dalle più varie qualifiche.

Abbiamo sempre pensato che la qualità delle cure fosse sufficiente, quindi ci siamo aggiornati frequentando i migliori congressi, i più accreditati corsi, leggendo le più importanti riviste scientifiche internazionali. Ci siamo chiesti se i nostri pazienti sono veramente in grado di apprezzare la qualità e l'onestà intellettuale delle nostre proposte terapeutiche? Potevamo pensare che in un momento di crisi economica gli italiani rinunciassero alle possibilità di risparmio proposte da catene nazionali e straniere, da pacchetti “all inclusive” trovati comodamente via web, da offerte più o meno speciali?

Può una società scientifica educare il paziente alla propria salute, in modo che non vada in pasto a chi fa del profitto l'obiettivo della cura? Pensiamo di sì, ma che per farlo abbia bisogno di presentarsi alla cittadinanza con l'appoggio di un partner già accreditato presso la società civile.

Altroconsumo, la più accreditata associazione di consumatori nazionale con i suoi quasi 400.000 associati, conosciuta e riconosciuta dalla gran parte degli italiani, dagli organi di stampa e dalle istituzioni per la sua autorevolezza, ha scelto l'AIOP per una partnership senza precedenti: rispondere alle domande dei pazienti, aiutarli a decidere, a capire, ascoltarli e quando possibile guidarli con l'autorevolezza e il disinteresse economico propri di una società scientifica.

Sono ormai due mesi che rispondiamo dal call center di Altroconsumo, in forma anonima, ai pazienti e ai loro dubbi, che ascoltiamo le loro storie, che cerchiamo, quando possibile e con i limiti insiti nel non poterli visitare, di dar loro dei consigli.

Abbiamo sentito storie spesso dolorose, ascoltato dubbi, lamentele e per fortuna anche conferme che il dentista di fiducia aveva detto la cosa giusta. Ma la maggior parte delle persone che ci hanno chiamato non ha un dentista di fiducia, passa da uno all'altro in cerca di quello “giusto”!

Stiamo insomma godendo di un osservatorio privilegiato, di un campione di popolazione ampio e piuttosto ben distribuito sul territorio. Da questa esperienza stiamo traendo insegnamenti ed indicazioni sul perché gli italiani non hanno un buon rapporto con il dentista, perché sono pronti a “scappare” dagli studi e a chiedere confronti e altri pareri. Con l'aiuto di una delle responsabili del settore inchieste della rivista stiamo raccogliendo in modo organico le informazioni, che elaboreremo per trarne delle conclusioni alla fine del periodo di prova, e che ci serviranno per disegnare la figura del “dentista che vorrei”, una figura professionale che oltre ad un solido background tecnico e clinico sappia accogliere i pazienti, ascoltarne e capirne le necessità.

Vogliamo inoltre che la gente identifichi il loro “dentista che vorrei” con i soci AIOP, per formazione scientifica e per etica professionale, per capacità di ascolto e di gestione dei rapporti interpersonali.

Siamo la prima accademia scientifica che sta cercando di costruire un “ponte” tra la popolazione ed i propri soci; dopo aver formato generazioni di dentisti di alto livello abbiamo capito che dovevamo avvicinare i nostri soci alle persone, per un servizio reciproco: aiutare i pazienti disorientati a trovare riferimenti affidabili e dar modo ai colleghi che seguono i nostri programmi formativi di essere riconosciuti grazie a un marchio di qualità, quello dell’AIOP.