

Ponti d'oro[©]



Nel 1999 1 italiano su 3 si è recato dal dentista, segno che ci prendiamo grande cura della nostra igiene orale. Ma fino a che punto è ben riposta la fiducia nelle mani di questi professionisti? Siamo andati a verificarlo con un'indagine che ha coinvolto 24 ambulatori.

L'appuntamento dal dentista è una tappa obbligata: prima o poi capita a tutti di finire nel suo ambulatorio. Come per la maggior parte degli operatori sanitari, ci rechiamo dal dentista senza essere in grado di valutare l'adeguatezza dei trattamenti suggeriti e successivamente la qualità degli interventi. Ci affidiamo alle sue mani esperte e basta. Senza contare che, essendo il servizio pubblico inefficiente (e vedremo il perché), per avere una bocca sana ci tocca mettere mano al portafoglio e dare fondo ai nostri risparmi. Tale fiducia è sempre ben riposta? Siamo andati a verificarlo.

L'inchiesta nei dettagli

Abbiamo visitato 24 studi dentistici in tre città: Milano, Roma e Bari, suddivisi tra pubblici e privati (vedi riquadro *Il metodo dell'inchiesta*). Per la valutazione di alcune variabili abbiamo tenuto conto che il dentista si trovava di fronte a una persona che poteva diventare un suo paziente, ma che per il

momento desiderava semplicemente essere visitata e informata sulle sue condizioni, nonché sul preventivo delle spese che avrebbe dovuto affrontare.

Imparare a conoscersi

Il nostro collaboratore è entrato nello studio per la prima volta, come un normalissimo nuovo paziente. Il dentista ha fatto qualche domanda per inquadrare la situazione di salute del nuovo arrivato, oppure ha chiesto di aprire subito la bocca cercando di capire cosa c'era da fare? Oltre a raccogliere i dati anagrafici il medico, prima di cominciare la visita, dovrebbe informarsi sulla salute complessiva del paziente. In particolare è importante conoscere quelle patologie che possono influenzare le scelte terapeutiche dell'operatore: allergie, malattie infettive (Aids, epatiti...), malattie croniche come il diabete, trattamenti odontoiatrici eseguiti in passato ed eventuali ricoveri. Tra i dentisti oggetto della nostra indagine abbiamo assistito a due tipi di comportamento diametralmente opposti tra loro. Alcuni di essi, infatti, hanno fatto una serie di domande accurate al nostro "inviato", prendendo nota oppure

facendo compilare direttamente il questionario al paziente, mentre altri non hanno chiesto proprio nulla. In tabella abbiamo distinto questi due comportamenti con due giudizi:

- buono a chi ha fatto le domande;
- mediocre a chi non ha chiesto nulla.

La situazione è perfettamente divisa in due: esattamente la metà dei dentisti non vuole sapere niente del nuovo paziente.

Accuratezza della visita

Quali strumenti ha utilizzato il dottore per visitare il nuovo paziente? Quali manovre ha compiuto? Ha richiesto una radiografia prima di fare la diagnosi? Sono questi gli elementi che abbiamo considerato per valutare l'accuratezza della prima visita.

- Per un corretto esame del cavo orale e della dentatura il dentista deve utilizzare due strumenti fondamentali: lo *specchietto* e lo *specillo* (una specie di uncino di metallo). Nel caso di patologie specifiche, poi, il medico può usare altri strumenti come, per esempio, la *sonda* (per controllare le tasche gengivali) o la *siringa ad aria*.

Per quanto riguarda le manovre

IL METODO DELL'INCHIESTA

L'indagine sui dentisti nasce dall'esigenza di andare a verificare qual è il comportamento e la professionalità nei confronti di un nuovo paziente durante la prima visita. In particolare, l'obiettivo della nostra inchiesta è innanzitutto quello di valutare la completezza della diagnosi del dentista. Ha fatto da "cavia" per noi un collaboratore che necessitava realmente di cure dentarie. La scelta di una sola persona è per mettere di fronte a ciascun dentista lo stesso paziente, in modo da poter comparare i piani di trattamento suggeriti. Prima di cominciare l'indagine la persona prescelta ha effettuato una visita completa presso un centro universitario specializzato, indispensabile per avere una base di paragone (vedi disegno). Questa persona ha visitato, tra novembre e dicembre 2000, 24 studi dentistici delle città di Milano, Roma e Bari così suddivisi:

- 3 ambulatori Asl;
- 4 ospedali/istituti specializzati;
- 17 studi privati, scelti casualmente negli elenchi del telefono.

Il nostro collaboratore ha telefonato per richiedere una visita di controllo e si è poi recato all'appuntamento. Ecco quali sono gli aspetti che abbiamo considerato.

- *Domande preliminari:* il dentista di fronte al nuovo paziente si limita a fare la visita oppure fa anche alcune domande sul suo stato di salute, possibili malattie, cure dentarie effettuate in passato?
- *Accuratezza della visita:* il dentista controlla attentamente lo stato della bocca utilizzando gli strumenti adatti al fine di individuare eventuali problemi ed effettuando le manovre opportune? Per individuare gli elementi danneggiati richiede una radiografia?
- *Completezza della diagnosi:* il dentista dopo l'esplorazione individua le aree che necessitano realmente dell'intervento?
- *Piano di trattamento suggerito:* dopo aver individuato l'area da curare cosa viene suggerito? Un dente cariato, per esempio, può essere otturato, devitalizzato, estratto: quale soluzione viene proposta? Sono tutte adatte o ce n'è qualcuna sconsigliabile o non corretta?
- *Attenzione all'igiene orale:* il dentista si occupa anche dell'aspetto di prevenzione e igiene orale del paziente?
- *Trasparenza del preventivo:* il dentista offre spontaneamente un preventivo, spiegando il costo e la cura proposta?

- *l'osservazione visiva* è fondamentale. Seguono, poi, in base alle necessità, la *percussione* (che si effettua su un'area circoscritta per capire esattamente il punto da cui scaturisce il dolore) e altre operazioni particolari. Talvolta, come nel nostro caso, è importante la *radiografia panoramica* per avere una visione d'insieme della situazione.
- La nostra inchiesta ha messo in luce che non tutti gli strumenti vengono utilizzati sempre. Alcune manovre acquistano una maggiore o minore importanza a seconda del paziente e dei problemi che ha. Per esempio se il paziente che si reca dal dentista dice di sentire dolore in una determinata area della bocca, la percussione diventa molto importante perché è in grado di individuare il dente che causa il problema. Il nostro collaboratore, invece, non denunciava alcun dolore né presentava problemi di gengivite.
 - La visita quindi, per definirsi accettabile, doveva comprendere: l'uso

dello specchietto e dello specillo, l'osservazione della bocca e la richiesta di una radiografia panoramica. A chi ha svolto queste manovre abbiamo quindi assegnato un voto sufficiente.

- Chi ha aggiunto altri elementi (come la richiesta di effettuare radiografie ai singoli denti, oppure è stato fatto un esame più attento della bocca) abbiamo assegnato un giudizio positivo, perché ha fatto una visita più accurata.
- Chi invece ha trascurato anche uno degli elementi che abbiamo ritenuto fondamentali, ha ricevuto un giudizio insufficiente (in alcuni casi il medico non ha controllato la radiografia, oppure la visita è avvenuta senza l'ausilio di specchietto e specillo).

Come si può notare dai risultati riportati in tabella sono soltanto 5 gli studi che hanno un voto insufficiente. Il dato interessante, però, è che di questi ben 3 sono istituti pubblici. In un caso, nello studio medico Amelina di Roma, il medico non ha chiesto di vedere la

radiografia panoramica, aggiudicandosi quindi un voto negativo. Eppure, osservando attentamente la bocca del paziente, il dentista è stato in grado di fornire una diagnosi accurata e un piano di trattamento adeguato. Merito della sua esperienza?

Completezza della diagnosi

Come abbiamo esemplificato nel disegno, il nostro "infiltrato" aveva alcune aree della bocca da curare (sette). Una di queste era più urgente: il problema al molare inferiore destro andava assolutamente segnalato in quanto presentava un'infezione in corso. In generale, durante la prima visita di controllo il dentista dovrebbe segnalare tutti i problemi al paziente, anche se è accettabile che questi, per non intimorirlo troppo di fronte a un lungo elenco di prestazioni, preferisca suggerire i trattamenti man mano, non tralasciando ovviamente quello più urgente. Abbiamo assegnato un voto ottimo ai dentisti che hanno individuato e indicato tutti i problemi del nostro collaboratore. La sufficienza, comunque, è stata data a chi individuava almeno 5 aree da trattare su 7. Come si può notare dalla colonna in tabella, 4 studi hanno diagnosticato meno di cinque punti di intervento, meritandosi un voto insufficiente. Di questi, ed è un dato significativo, ben 3 sono nel settore pubblico. Forse c'è troppa fretta di liberarsi di un paziente che non paga un onorario salato a chi gli sta di fronte.

Piano di trattamento

Abbiamo già specificato che può essere plausibile che il dentista suggerisca di rimandare alcuni trattamenti che non sono urgenti. Quello che invece è inaccettabile è che venga suggerito di curare il dente con un trattamento inadeguato. Per esempio è sbagliato suggerire di ricoprire un dente ignorando l'infezione.

- Abbiamo quindi dato un giudizio ottimo a coloro che hanno proposto tutti i trattamenti accettabili o adeguati (a prescindere dal numero di interventi).
- Il nostro giudizio è buono quando i trattamenti proposti sono adeguati ma alcuni sono stati rimandati.
- Il giudizio è soltanto sufficiente quando, pur essendo tutti adeguati, sono stati rimandati più della metà degli interventi.

- Invece, se anche un solo trattamento risulta inadeguato, il giudizio è negativo.
- Per il dente che presentava un'infezione in corso, abbiamo ritenuto che non si potesse aspettare a curarlo. Quindi, se durante una visita, hanno consigliato al paziente di lasciare il dente così finché non dà fastidio, abbiamo considerato negativo questo piano di trattamento. Tra tutti i centri visitati, dieci si meritano l'insufficienza. Questo perché è stato consigliato almeno un trattamento inadeguato (ad esempio un'otturazione o una corona senza prima curare il processo infiammatorio). In un caso è stata consigliata la copertura di un dente che non ne aveva assolutamente bisogno. Per la valutazione ci siamo ancora una

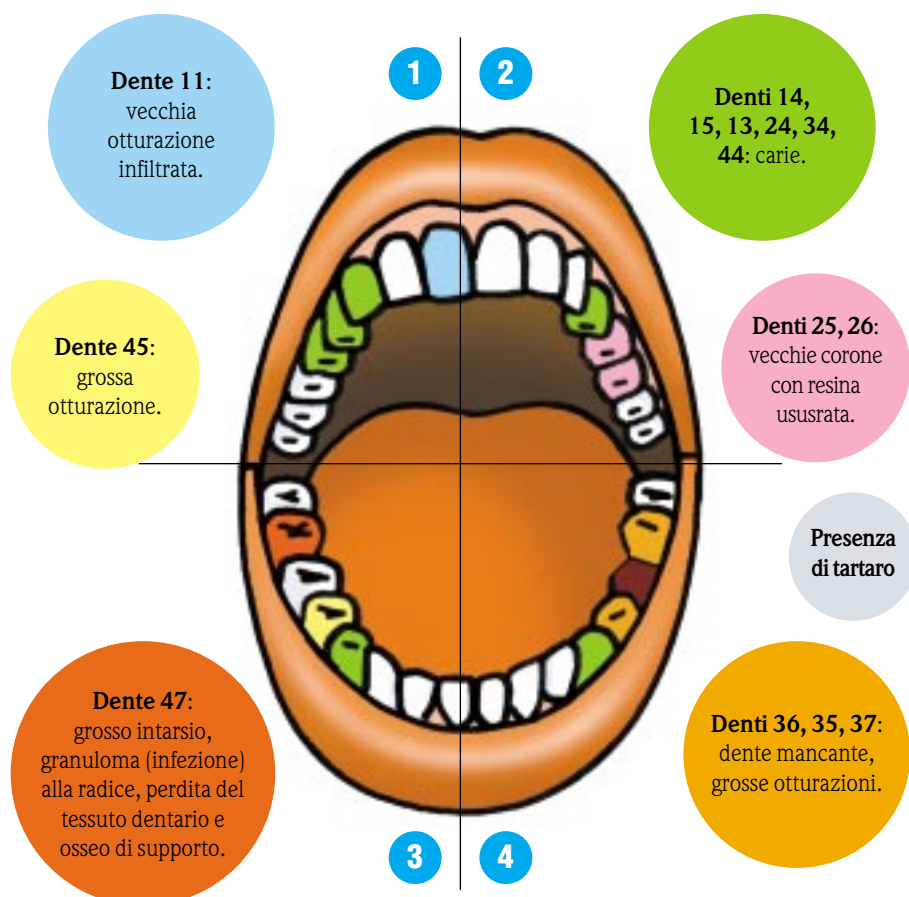
CHI C'È DIETRO LA MASCHERINA?

Nel corso della nostra inchiesta siamo incappati involontariamente in uno studio dove ci ha visitato un odontotecnico e non un dentista. Si tratta di un caso isolato? Pare di no. Infatti, secondo i dati dell'Associazione nazionale dentisti italiani, accanto ai 45.000 medici che esercitano legalmente l'odontoiatria, ci sono 10-15.000 persone che la esercitano abusivamente, senza averne il titolo. Spesso si tratta di diplomati in odontotecnica. Queste persone per legge non sono abilitate a effettuare la visita medica (non devono e non possono "eseguire alcuna manovra cruenta o incruenta nel cavo orale del paziente sano o ammalato").

Come riconoscerli? Se trovate indicazioni ambigue sulla targa o in studio, per esempio se non compare mai il nome di un medico, fatevi venire qualche sospetto. Sappiate che tutti i dentisti devono essere iscritti all'albo professionale, anche se non necessariamente a quello della città in cui esercitano. Chi è stato tratto in inganno dal finto dottore può rifiutarsi di pagare la prestazione.

LEGGERSI IN BOCCA

I dentisti, per rendere più facile l'identificazione dei denti da trattare, dividono la bocca in quattro quadranti (numerati da 1 a 4), da sinistra a destra e da sopra a sotto guardando il paziente di fronte. In ogni quadrante i denti (otto) sono numerati cominciando dall'incisivo centrale e finendo con il dente del giudizio. Si aggiunge sempre davanti al numero del dente anche la cifra di quadrante di appartenenza: per esempio il dente numero 7 del quadrante 3 sarà il dente 37. Vediamo come si presenta la bocca del nostro collaboratore con le aree da curare.



volta calati nei panni di un cittadino che vuole fidarsi del proprio dentista. Se il medico non avverte in modo chiaro che il dente ha un'infezione e questa deve essere curata al più presto, ma si limita a dire che ha una frattura ma che finché non dà fastidio si può evitare di intervenire, non ci si può ritenere soddisfatti. Così come quando il dentista suggerisce un intervento che non è affatto necessario. Poco importa se poi effettua altri trattamenti che sono adeguati: l'insoddisfazione è legittima.










Spazzolino e dentifricio

Durante la prima visita i dentisti dovrebbero fornire qualche indicazione riguardante l'igiene orale, in particolare sull'uso corretto dello spazzolino. Abbiamo quindi assegnato un giudizio positivo agli studi odontoiatrici che hanno dato qualche informazione. Agli altri, e sono la maggioranza, un'insufficienza.

Preventivi poco trasparenti

Al termine della visita il nostro collaboratore in incognito ha chiesto, insistendo non poco, il preventivo. Gli è stato dato? Non sempre. A volte, poi, qualche medico ha consegnato un foglietto scarabocchiato sul quale era scritto soltanto l'importo totale.

- Il preventivo ideale deve essere su carta intestata e deve riportare la data, il destinatario, l'elenco dettagliato delle prestazioni e il prezzo di ognuna. A questi preventivi abbiamo assegnato un giudizio ottimo.

-  : Migliore del Test e Miglior Acquisto
 -  : Migliore del Test
 -  : Miglior Acquisto
 -  : Scelta Conveniente
-
-  : ottimo
 -  : buono
 -  : medio
 -  : mediocre
 -  : pessimo
 - n.d.: non disponibile
 - elim.: eliminati

DENTISTI: I RISULTATI DELL'INCHIESTA

Nome	Indirizzo	Città	Domande preliminari	Accuratezza della visita	Completezza della diagnosi	Piano di trattamento suggerito	Attenzione all'igiene orale	Trasparenza del preventivo	Costo visita	GIUDIZIO GLOBALE
------	-----------	-------	---------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------------	-----------------------------	----------------------------	--------------	------------------

Istituti pubblici o accreditati

Asl 4-Poliambulatorio	via Crisanzio, 216	Bari	—	—	—	—	—	(1)	37200	—
Asl Milano-poliambulatorio	via Palermo, 6	Milano	+	—	□	—	—	(3)	32000	—
Asl Roma 4-Poliambulatorio	via Prenestina, 41/c	Roma	—	□	—	—	—	(1)	26400	—
Ist. Stomatologico Italiano	via Pace, 21	Milano	+	—	—	□	—	(1)	20000	—
Ospedale Eastman	v.le Regina Elena, 287/b	Roma	—	+	□	—	—	(2)	gratuita	—
Ospedale Fatebenefratelli	Isola Tiberina	Roma	—	□	+	+	—	(3)	40000	□
Policlinico	p.za Giulio Cesare	Bari	+	□	□	—	—	(1)	37200	—

Studi privati

Cappelli Maurizio	via Monti Primavalle, 170	Roma	—	□	+	+	+	—	gratuita	+
Centro odontoiatrico protesico Civitali	via Civitali, 40	Milano	+	+	+	+	+	+	120000	+
Francesco Bratta	c.so De Gasperi, 405	Bari	—	+	□	—	+	□	gratuita	—
Giammatteo Alberto	via Plautilla, 11	Roma	—	□	+	+	—	—	gratuita	□
Studio Dentistico Associato - Gattuso	via Manzoni, 17	Milano	+	□	□	—	—	+	150000	—
Studio Dentistico Associato Illuzzi Matteucci	via Monte Altissimo, 7	Roma	+	□	—	□	—	(2)	gratuita	—
Studio Dentistico Occhipinti	via Lorenteggio, 51	Milano	—	+	□	□	—	—	gratuita	□
Studio Genchi	via De Rossi, 57	Bari	—	+	+	—	—	+	gratuita	—
Studio Medico Dentistico Amelina	p.za Dei Giureconsulti, 27	Roma	—	—	+	+	—	□	gratuita	+
Studio Medico Dentistico associato Trovato Rizzi	via Illirico, 18	Milano	—	—	□	+	+	+	gratuita	+
Studio odontoiatrico - Colasanti	via Rubicone, 42	Roma	+	+	□	+	+	+	gratuita	+
Studio odontoiatrico ass.to Rinaldi	via Giulio Cesare, 45	Roma	+	+	□	—	—	+	gratuita	—
Studio odontoiatrico associato Cavalcanti	via Arcidiacono Giovanni, 48	Bari	+	+	+	+	+	—	150000	+
Studio Odontoiatrico associato Grecchi	via Due Giugno, 2	Milano	+	+	□	□	—	(2)	gratuita	□
Studio odontoiatrico La Forgia	via Nicolai, 14	Bari	+	□	+	□	+	—	200000	□
Studio odontoiatrico Pugliese	via della Repubblica, 58 b	Bari	+	□	+	+	—	—	gratuita	+
Studio Scotti	via Vitruvio, 5	Milano	—	+	□	—	—	+	gratuita	—

(1) rimandano il preventivo ad un altro reparto/istituto

(2) rimandano il preventivo ad una visita successiva

(3) consegnano un elenco delle prestazioni senza l'importo

QUANDO LE COSE NON FILANO LISCE

Non siete soddisfatti delle cure del vostro dentista? Tornate dal professionista e chiedetegli di sistemare il lavoro: se si accorgerà che qualche particolare delle protesi da lui fornite era difettoso, provvederà diligentemente a correggere il difetto, a modificare o a sostituire il manufatto.

Se avete invece la sensazione che l'odontoiatra sia restio a riparare quello che voi ritenete una conseguenza di un errore o di una leggerezza del professionista potete farvi fare una perizia da un altro dentista oppure (meglio ancora) da un odontoiatra legale. Questa nuova figura professionale potrà darvi una risposta chiarificatrice al di sopra delle parti e fare una valutazione del danno. La risposta dell'odontoiatra legale potrà quindi indurvi a ritornare dal vostro dentista con maggiori certezze oppure, quando non riscontra errori professionali, a desistere da qualunque rivendicazione prima di imbarcarvi in una lotta giudiziaria con poche probabilità di riuscita.

- Se il preventivo, pur avendo l'elenco dettagliato, non specifica per ogni operazione a quale dente si riferisce, il giudizio è buono.
- Per chi ha fornito il preventivo su carta intestata, senza il nome del destinatario e con l'importo complessivo delle prestazioni, il giudizio si ferma alla sufficienza.
- Insufficiente a chi ha scritto il preventivo delle cure (anche se dettagliato) su un foglietto di quaderno; pessimo a coloro che non hanno fornito nulla o hanno scritto l'importo su un bigliettino volante.
- Se il preventivo non è stato consegnato per diversi motivi

(rimandato a un altro reparto o alla visita successiva) non abbiamo assegnato alcun giudizio; è questo il caso di tutti gli istituti pubblici.

Pubblico ma inesistente

Nella nostra inchiesta abbiamo verificato una netta spaccatura tra ciò che succede nell'ambulatorio privato e quello che avviene nel pubblico. I risultati chiariscono il motivo per cui oltre l'85% delle visite odontoiatriche sono erogate in regime privato. Nell'inchiesta sui tempi di attesa (vedi *ST n 28 ottobre 2000*) avevamo visto che non esistono problemi per quanto riguarda l'attesa della visita (in particolare la prima) e che quindi le motivazioni della poca fiducia nel servizio pubblico dovevano risiedere da qualche altra parte. Questa indagine ci ha chiarito meglio come stanno le cose. In tutti gli ambulatori delle Asl ci è stato consigliato di rivolgerci altrove, a Bari presso un dentista privato, a Roma e Milano presso una struttura più grande, perché da loro non si erogavano alcune prestazioni di cui avrebbe avuto bisogno il nostro collaboratore (in particolare gli impianti protesici). Ci sembra un atteggiamento poco corretto: anche se non si poteva risolvere la parte legata alle protesi, il dentista di turno avrebbe dovuto comunque prestare le prime cure all'assistito (per esempio otturare le carie). È evidente che non ci si può stupire se i cittadini evitano di recarsi presso la struttura pubblica, se poi quando ci vanno e chiedono qualcosa si sentono rispondere in modo sommario e vengono rimandati presso un'altra struttura. Senza contare poi che pagano il ticket, quando negli studi privati la prima visita è generalmente gratuita. Nei grandi istituti non bisogna quasi mai prenotare la prima visita, ma può capitare di dover aspettare anche più di un anno per cominciare gli interventi (è successo al Fatebenefratelli di Roma). Peccato, perché proprio questo ospedale è l'unico centro pubblico, su sette considerati, che ha ottenuto una valutazione accettabile per la prima visita. Come stupirsi quindi se il cittadino, dopo aver fatto una prima visita di controllo, decide di recarsi presso un istituto privato?

PARLIAMO DI PREZZI

Data la diversità delle prestazioni suggerite è stato difficile paragonare i prezzi dei preventivi. Tuttavia si possono fare alcune considerazioni. La più eclatante è che per la stessa bocca sono stati suggeriti trattamenti tra loro differenti, per un importo che varia da 2.100.000 lire a 28.200.000 lire!

- *Il costo di una corona in ceramica oscilla tra le 750.000 lire e 1.750.000 lire.*
- *Il costo di una corona in oro e resina è inferiore (infatti è stata offerta come alternativa più economica all'oro-ceramica) e costa tra le 600.000 lire e 1.220.000 lire.*
- *L'ablazione del tartaro oscilla tra le 70.000 lire e le 150.000 lire. In un caso, però, ci hanno chiesto anche 400.000 lire.*

Le tariffe variano moltissimo. La differenza dipende dal valore e dal tipo di strumenti usati (più o meno sofisticati), dalla professionalità del dentista e dalla qualità dei materiali. Questo tuttavia non sempre giustifica costi così tanto diversi tra loro. Data la forte variabilità di prezzi, conviene sempre far visita a più di un dentista prima di affidarsi completamente alle mani di qualcuno.

Privato eterogeneo

Negli studi privati le cose vanno meglio, anche se la situazione è molto eterogenea: le valutazioni variano da un giudizio ottimo (il centro odontoiatrico Civitali di Milano), ad alcuni giudizi negativi, dati a sei studi.

- 15 su 17 fanno una visita accurata, soltanto in un caso la diagnosi non è accettabile. Si tratta dello studio Illuzzi Matteucci di Roma, che suggerisce di iniziare con l'ablazione del tartaro prima di proporre un piano di trattamento.
- Per quel che riguarda il piano di trattamento sono 5 su 17 quelli non accettabili.
- 7 dentisti su 17, poi, hanno dimostrato una certa attenzione all'igiene orale, contro nessun ambulatorio pubblico.
- Dei 15 preventivi consegnati 6 non hanno passato la prova perché non possono considerarsi tali (foglietti scarabocchiati). Un atteggiamento, questo, che non possiamo accettare. Sono soltanto 6 i preventivi ottimi, quelli che vorremmo sempre ricevere.

Tirando le somme

Questa inchiesta ci permette di fare alcune considerazioni generali. Innanzitutto il servizio pubblico non è all'altezza della potenziale domanda. La trascuratezza nella visita e i tempi

epocali per iniziare le cure portano ancora una volta il cittadino insoddisfatto a rivolgersi al privato. Nel privato le cose vanno meglio, anche se abbiamo rilevato comportamenti eterogenei e non tutti gli studi hanno raggiunto la sufficienza. Pagando parcelle salate sarebbe auspicabile aspettarsi un livello qualitativo delle prestazioni più uniforme. Se su 24 studi/istituti 12 hanno ottenuto un giudizio negativo, vuol dire che non tutti i dentisti sono attenti e scrupolosi nella diagnosi e nei trattamenti proposti, sebbene espongano fior fiore di diplomi universitari. Purtroppo il consumatore quando sceglie il dentista non ha in mano molte carte per valutare la competenza del medico che ha di fronte: si deve fidare delle apparenze. Ci aspettiamo, quindi, maggiori garanzie alla fonte. Per quanto riguarda il servizio pubblico, è inaccettabile che l'inefficienza non venga sanata con una razionalizzazione del servizio e con maggiori controlli da parte delle Asl. E nel settore privato? Chiediamo che l'Ordine svolga il suo ruolo, garantendo appieno la professionalità degli operatori. Data la situazione attuale, l'unico consiglio è quello di visitare più dentisti, di confrontare piani di trattamento e preventivi (per questo è importante che siano rilasciati), soprattutto se bisogna fare un intervento delicato. ■