

# MEDIA MIX

RIVISTA DI GESTIONE  
**MEDICA**



CONTINUING  
MANAGEMENT  
EDUCATION



ORGANIZZAZIONE DELLE  
RISORSE UMANE  
ECONOMICHE E DI MERCATO  
PER LO STUDIO DENTISTICO

**1° semestre 2006**

**Milano  
Roma Corsi  
di Management**

Lezioni-consulenza a piccoli gruppi

**Arianto** S.R.L.  
EDIZIONI MEDICHE

€ 7,50

# Arianto

## EDIZIONI MEDICHE

I prodotti del  
management  
odontoiatrico  
sulla  
"QUALITÀ  
PERCEPITA"  
per il successo  
professionale

### Book di Studio **Personalizzato**

CD personalizzato con le vostre fotografie, contenente 16 pagine che illustrano ai pazienti i servizi dello studio, le diverse specialità praticate, l'importanza dell'igiene e dei controlli periodici, una panoramica sulle persone che vi operano, la sicurezza della sterilizzazione, come fissare gli appuntamenti (orari, disdette) e le modalità di pagamento.

Viene consegnato ai pazienti come "Carta dei Servizi" in sala d'attesa dalla segreteria e ritirato prima dell'accesso alle sale operative.

È molto gradito dai pazienti che possono comprendere anche il significato della Parodontologia, della Gnatologia,

dell'Ortodonzia, dell'Implantologia...

Il Book dello studio rappresenta oggi un must della Comunicazione fra il Team ed i pazienti ed è il principale strumento di Marketing Odontoiatrico. Presentato già nel 1995 dall'autore nei suoi Corsi, oggi è attivo in moltissimi studi odontoiatrici.

Formando le foto alla ARIANTO s.r.l. riceverete il CD personalizzato.

€ 620,00 + IVA (20%)



### Pocket della Segretaria dello studio odontoiatrico

Il Pocket, per la sua semplicità, sebbene tratti argomenti di rilevanza quotidiana, vuole essere un manuale di utilizzo pratico e di suggerimenti concreti per svolgere al meglio i compiti e sviluppare competenze.

Il CD, completo di 130 pagine, test, suggerimenti e schede per migliorare la capacità e l'operatività delle segretarie degli studi odontoiatrici.

Ogni pagina del CD può essere stampata in studio.

€ 39,00 + IVA (20%)



### Le Schede di Management

614 pagine raccolte in un raccoglitore ad anelli. Come aumentare e mantenere il successo professionale, formare il personale e rendere percepibile la qualità ai pazienti migliorando il valore economico/finanziario dello studio. Dalla sala d'attesa alla gestione dei riuniti, dalla prima visita alla discussione del preventivo, ai richiami periodici. Raccolta di progetti effettuati dall'Autore, con esempi pratici personalizzabili.

€ 181,00 (IVA inclusa)

### Libretto di **Personalizzato** mantenimento della Terapia

CD contenente 8 pagine a colori personalizzabili con vostre foto che dovranno essere fornite alla ARIANTO s.r.l. Viene consegnato a tutti i pazienti in cura e contiene le informazioni sull'igiene domiciliare, professionale e sulla prevenzione (visite, controlli,...). Formato passaporto.

Nell'ultima pagina sono indicati gli appuntamenti di igiene dopo trattamento odontoiatrico. Gradito motiva i pazienti come percezione della Qualità.

€ 310,00 + IVA (20%)



### Software per Cartelle cliniche visive e Piano Terapeutico Contabile

CD per costruire le Cartelle cliniche, realizzate per singole branche, che possono essere stampate dal vostro computer e consegnate ai pazienti già dal primo appuntamento dopo la compilazione. Spiegazione della terapia con immagini che possono essere inserite in qualsiasi formato.

Strumento di altissimo Valore Aggiunto per la percezione della Qualità.

Con la gestione dei Consensi Informati Visivi per permettere ai pazienti di essere sempre partecipativi e motivati. Possibilità di inserimento della Legge 93/42. Personalizzabile su ogni paziente direttamente in studio.

Contiene il piano terapeutico contabile.

€ 310,00 + IVA (20%)



### Questionari della qualità percepita

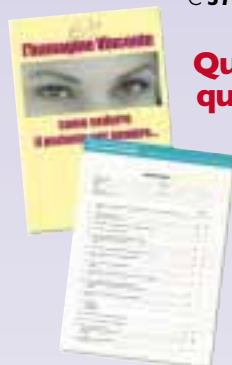
CD contenente 8 diversi questionari (totale 24 pagine) per la percezione della qualità clinica e dell'organizzazione.

Il questionario può essere distribuito ai vecchi ed ai nuovi pazienti per incentivare la collaborazione ed implementare la partecipazione.

Attraverso le domande si informano i pazienti e si ricevono notizie fondamentali per la motivazione della terapia.

Ottimo per la gestione del Consenso Informato.

€ 259,00 + IVA (20%)



### Corso Pratico di Gestione dell'Agenda

CD con 130 diapositive e note esplicative di Agenda personalizzabile per l'ottimizzazione degli appuntamenti e per la gestione delle scadenze. Il metodo ha l'obiettivo di ottimizzare i tempi, le operazioni di controllo ed archiviare le informazioni. Contiene le schede per la comunicazione ai pazienti che ritardano i pagamenti, che non sono puntuali o che non seguono correttamente il piano terapeutico stabilito.

€ 310,00 + IVA (20%)



# Arianto

## EDIZIONI MEDICHE

PER ULTERIORI INFORMAZIONI consultare il sito [www.arianto.it](http://www.arianto.it)  
alla voce PRODOTTI o inviare un fax al numero 02 95441174 / 02 700506796

o spedire una e-mail a [info@arianto.it](mailto:info@arianto.it)

PER ACQUISTARE effettuare bonifico bancario intestato ad  
ARIANTO s.r.l. - c/c 100894/60 - ABI 03069 - CAB 05062  
Banca Intesa BCI Ambroveneto - Fil. 491

Spedire la ricevuta del pagamento via fax al numero  
02 95441174 / 02 700506796

riportando i Vostri dati fiscali e la causale del pagamento.



# l'Editoriale

## Il Marketing, il Controllo di Gestione e l'ottimizzazione dei corsi e dei profitti dello Studio dentistico.

Prof. Antonio Pelliccia

Ecco in queste pagine il "catalogo" del primo semestre 2006, dove troverete tutti i servizi, i nuovi prodotti di Management e soprattutto i corsi che sono stati rinnovati ed aggiornati e che rappresentano da quasi quindici anni, una tappa fondamentale per l'aggiornamento dell'Odontoiatra.

Sono infatti quasi quindici anni che mi dedico alla formazione degli odontoiatri italiani sulle materie del Management Sanitario. In principio qualcuno era scettico e perplesso, sentendo pronunciare parole quali: Marketing, Risorse Umane, Ottimizzazione dei costi, ... ma oggi, con una carriera alle spalle che mi ha portato anche a svolgere docenze presso prestigiosi Atenei e con più di 310 corsi in attivo e più di 250 pubblicazioni, posso senz'altro dire che non vi siano dubbi sull'efficacia della formazione manageriale per la classe medica ed in particolare per quella odontoiatrica che più di altre sostiene investimenti e "rischi di impresa".

Nelle pagine seguenti sono stati presentati tre "percorsi formativi" distinti: Segreteria, Economia, Comunicazione. Queste tre aree identificano tre macro-situazioni gestionali, all'interno delle quali i diversi programmi approfondiranno le tematiche organizzative per raggiungere un sicuro risultato di miglioramento della Qualità Economica e di mercato.

I corsi si svolgeranno a Roma ed a Milano e prevedono, per esigenze

didattiche, un numero massimo di 25 Studi dentistici per ogni data. Consiglio di prenotarsi per tempo evitando il rischio di non vedere accolta da domanda di iscrizione.

Ogni corso prevede anche la distribuzione dei crediti ECM con i relativi attestati di partecipazione.

Molto semplice e pratica è la prenotazione attraverso il sito della Casa Editrice. Cliccando su [www.arianto.it](http://www.arianto.it), nell'area corsi, si può effettuare direttamente a prenotazione al corso prescelto.

Una nota particolare vorrei anche spenderla per il programma dei Corsi Pratici Annuali che sono iniziati nelle due sedi di Roma e di Milano. Considerando il successo derivante dall'esaurimento dei posti disponibili per le due sedi, per soddisfare anche le ulteriori domande pervenute, ho ritenuto di poter organizzare due nuovi gruppi di lavoro nel secondo semestre. L'inizio della seconda sessione Corso Pratico Annuale è previsto per il mese di giugno 2006. Le prenotazioni sono già aperte e si chiuderanno nel mese di maggio.

Vi aspetto numerosi.

Cordiali saluti

Antonio Pelliccia

Antonio Pelliccia

**Corsi e consulenze di management in Studio:**  
Economia  
Organizzazione  
Segreteria  
Marketing  
Comunicazione

Informazione: APMANAGEMENT  
Tel. 02 4800053  
Fax: 0295441174 - Fax2: 02700506796  
Mail: [ap@apmanagement.com](mailto:ap@apmanagement.com)  
Web: [www.apmanagement.com](http://www.apmanagement.com)

**Arianto S.r.l.**  
EDIZIONI MEDICHE

Consulenze di organizzazione delle risorse umane, economiche e di mercato, per lo studio dentistico.

Richiedete il catalogo delle consulenze a:  
**ARIANTO S.r.l.**  
Via G. Grizzotti 3 - 20145 MILANO - Tel. 02 4800053  
Fax 02 95441174 / 02 700506796 - E-mail

**AIUTARE IL MEDICO A:**  
• Accipitare o vendere lo studio • Scegliere l'indirizzo specialistico di un nuovo studio • Scegliere il programma, l'orario e l'ubicazione dell'attività • Organizzare i corsi • Organizzare il lavoro e dei tempi • Redigere il listino delle prestazioni • Organizzare le prenotazioni di emergenza • Stabilire contratti (consulente, collaboratore, fornitore, ...) • Gestire le crisi associate • Coordinare i soci nella costituzione di strutture polivalenti con diverse specialità • Certificare ISO • Acquistare lo studio (con struttura sanitaria) presso la Regione • Parlare in pubblico • Controllare la qualità Percepita ai pazienti • Controllo dei costi e analisi dei margini di profitto • Controllo e analisi della redditività e degli incassi • Gestione del Rischio di Impresa • Assistenza on Internet.

**Sviluppare l'Organizzazione dei Rapporti Con:**  
• Soci • Team • Pazienti • Colleghi • Fornitori • Consulenti • Diritti • Assicurazioni • Istituzioni • Internet.

**Migliorare la Gestione del Team Con:**  
• Selezione e formazione del personale • Individuazione dei corsi e delle competenze all'interno del Team • Motivare il Team • Coaching individualizzato • Leadership situazionale • Organizzazione del magazzino di stage e dei corsi • Sviluppo di modelli personalizzati per la presentazione del preventivo • Aumento della Qualità Percepita dai pazienti • Miglioramento della capacità amministrativa di stage • Preparazione della modulistica interna allo studio e lettere verso i pazienti • Gestione delle aree di crisi della segreteria • Assistenza corsi sul "Problemi Solving" • Individuazione dei compiti e delle responsabilità all'interno del Team • Motivare il Team (Coaching autorisolutivo) • Leadership situazionale • Organizzazione e gestione di stage (corsi pratici in altre strutture) per il personale • Informazione e gestione della comunicazione attraverso il marketing digitale • Organizzazione della Reception • Sviluppo di modelli personalizzati per la presentazione del preventivo • Aumento della Qualità Percepita dai pazienti • Miglioramento delle capacità amministrative di stage • Preparazione della modulistica interna allo studio e lettere verso i pazienti • Gestione delle aree di crisi della segreteria attraverso corsi sul "Problemi Solving".

Via G. Grizzotti 3 - 20145 Milano - Tel. 02 4800053 - Fax 02 95441174 / 02 700506796  
E-mail [ap@apmanagement.com](mailto:ap@apmanagement.com) - Internet [www.apmanagement.com](http://www.apmanagement.com)

MEDIAMIX Anno 6, numero 14, Febbraio 2006

Direttore Responsabile: Antonio Pelliccia  
Direttore Amministrativo: Maria Anna Mazzuca  
Concessionaria di Pubblicità: Arianto srl Pubblicità, Milano  
APMANAGEMENT, Milano  
Impaginazione e Grafica: APMANAGEMENT Divisione Marketing  
Stampa: Uniongraf srl (CO)

Ai sensi della Legge 675/96 sulla tutela dei dati personali, si informa che è nel diritto del ricevente richiedere la cessazione dell'invio e/o l'aggiornamento dei dati in nostro possesso.

MEDIAMIX è iscritta all'autorità Garante per le Comunicazioni e certifica ad ogni numero le copie spedite

Editore: ARIANTO S.r.l. - Corso Trieste 175 - 00198 ROMA  
Redazione: Via G. Grizzotti 3 - 20145 MILANO - Tel. 02 4800053  
Fax 02 95441174 / 02 700506796 - E-mail [info@arianto.it](mailto:info@arianto.it)

Registrato il 15/01/2001 con N. 12 presso il Tribunale di Milano  
Periodico iscritto al Registro Nazionale della Stampa con N. 11186 ed al Registro Operatori di Comunicazione con N. 7057

Tutti gli articoli o redazionali pubblicati su Mediamix sono redatti sotto la responsabilità degli Autori. La proprietà letteraria spetta all'Editore; è vietata qualsiasi riproduzione, intera o parziale, in qualsiasi lingua, senza la previa autorizzazione scritta.



# Corsi Pratici annuali

*Seconda sessione (giugno 2006)*



**Sedi:**

Roma e Milano

**Frequenza:**

Una mattina al mese

**Inizio corsi:**

Giugno 2006/ Gennaio 2007

**Durata:**

sette mesi (escluso Agosto)

**Costo:**

740,00 per studio (max due persone). 450 ogni successivo iscritto dello stesso studio (prezzi esclusa Iva)

**Posti riservati:**

12 studi

**Orari:**

9:00 - 13:30



**Materiale distribuito:**

Cd, DVD, Dispense

**Attestato:**

Arianto Srl per gli usi consentiti dalla legge.

**Informazioni:**

info@arianto.it - 02 48000053

**Programma:**

Richiedere il programma via e-mail ad info@arianto.it

**Partecipanti:**

Odontoiatri, collaboratori me-



dici, igienisti, assistenti, segretarie, tecnici di laboratorio

**Servizi:**

Convenzione alberghiera per il soggiorno



**Patrocini:**

CME (Continuing Management Education)

**Obiettivi:**

Il corso si prefigge di raggiungere tutti quegli obiettivi che sono necessari per la corretta gestione delle attività gestionali dello studio odontoiatrico. Dalla migliore organizzazione



delle risorse umane, all'ottimizzazione dei costi e dei ricavi, fino al miglioramento della qualità reale e percepita. Le discipline inserite nel programma spaziano dalla giurisprudenza all'economia, dal fisco al marketing, dalle scienze delle comunicazioni alla psicologia. Il materiale distribuito è prodotto con la partecipazione degli iscritti durante le lezioni pratiche e sulla base di fatti reali che riconducono il corso ad un'attività simile alla consulenza.



**5.500**

pedana stabilometrica  
tomografo



**9.800**

tomografo digitale



**6.300**

radiologia digitale

# Compera oggi PAGHI DA SETTEMBRE 2006\*



LUX  
easy +  
contangolo  
**11.700**



FOX  
plus +  
contangolo  
**10.400**



SMART  
easy +  
contangolo  
**8.500**



**700**

lampada fly light



**1.500**

serie di mobili



**2.800**

linea di sterilizzazione

con autoclave  
e sigillatrice

**6.650**



**1.950**

compressore e aspiratore



**2.500**

micromotore implantologia



**1.800**

telecamera



**4.500**

kit videoradiografia



Easy

F4

Pluto

seggolini

Pluto

**950**

F4

**450**

Easy

**320**

# galbiati

70 SUCCESSFUL YEARS  
IN THE WORLD



**NEW**

**1.950**

dentozone  
Sistema ad ozono  
per la sterilizzazione  
dell'acqua



**15.800**

laser 30w

\*salvo approvazione della finanziaria

Validità offerta 15/3/06  
trasporto e installa esclusi





# Corsi di gestione



## Segreteria

**Cod. 0104**

**Corso di segreteria  
(Le aree di crisi)**

**Nuova Edizione 2005!**

**E.C.M. : CREDITI 6**

**Durata:** 1 giorno dalle 9,30 alle 17,30

**Relatore: ANTONIO PELLICIA**

**Prezzo:** 170,00 Euro + IVA (20%)

**Sede-data:** Roma, 24 marzo 2006  
Milano, 31 marzo 2006

**1° area di crisi: i ritardi** Gestione dei ritardi negli appuntamenti dei pazienti - Gestione del ritardo del medico - Gestione dei ritardi nei pagamenti delle terapie. **2° area di crisi: gli incassi** Implementare il rendimento economico dello studio - Il recupero crediti - La contrattualistica (scritta e verbale). **3° area di crisi: i richiami periodici ed i controlli di igiene** Aumentare la domanda di igiene - Motivare i pazienti verso i richiami periodici - Organizzare il marketing della prevenzione e della profilassi. **4° area di crisi: il telefono** La relazione dialogica - Le domande e le risposte nella comunicazione con i pazienti - Come fissare gli appuntamenti - Esempi ed esercitazioni con i partecipanti. **5° area di crisi: l'agenda** Prendere appuntamenti in funzione del carico di lavoro dello studio e delle esigenze dei pazienti - Gestione della lista d'attesa dei pazienti - I tempi cuscinetto e la gestione delle poltrone - Ottimizzare gli appuntamenti - La gestione di se stessi - Offrire un servizio senza essere servizievoli. **6° area di crisi: il preventivo** Motivare il paziente e concordare le modalità di pagamento - La determinazione delle modalità di pagamento - Presentazione discussione ed accettazione del preventivo - Aiutare il paziente a scegliere la terapia ed e decidere di curarsi. **7° area di crisi: il controllo dei costi** I costi diretti, quelli indiretti, il margine di profitto ed il rischio di impresa - Determinare l'acconto minimo e le rate per i pagamenti frazionati delle terapie. **8° area di crisi: l'immagine personale** Come farsi referire - Motivare se stessi - Trasformare i compiti in competenze.

## Gestione: marketing e management

**Cod. 0204**

**Lo studio odontoiatrico  
gestito managerialmente**

**Nuova Edizione 2005!**

**E.C.M. : CREDITI 10**

**Durata:** 2 giorni dalle 9,30 alle 17,30

**Relatore: ANTONIO PELLICIA**

**Prezzo:** 340,00 Euro + IVA (20%)

**Sede-data:** Roma, 28-29 aprile 2006  
Milano, 16-17 giugno 2006

### 1° GIORNO

#### **La diagnosi manageriale dello studio**

Il calcolo del costo della prestazione - la congruità del listino - il controllo della produzione.

#### **Gli obiettivi e la terapia manageriale**

Il mantenimento dei pazienti: Richiami, Qualità percepita e Marketing - L'incremento dei pazienti: Preventivi, modalità di pagamento, comunicazione dialogica - Lo sviluppo organizzativo: risorse umane, Motivazione, Controllo, Documentazione.

#### **Benefici gestionali**

Gestione dei tempi, aumento della redditività, contenimento dei costi, riduzione dello stress.

#### **La gestione quotidiana**

L'Agenda - I fattori di rischio - La gestione degli incassi - Gli adempimenti amministrativi.

### 2° GIORNO

#### **Assetto istituzionale dello Studio**

Studio monoprofessionale - Studio Associato - Società di Capitali (Srl).

#### **La Qualità certificabile**

ISO/Vision - Accreditazioni - Convenzioni.

#### **La comunicazione**

Stimolare l'interesse del paziente attraverso la partecipazione attiva - Migliorare la comunicazione interna.

#### **La gestione degli accordi economici**

Il piano terapeutico contabile - Il consenso informato - La Cartella Clinica Visiva.

#### **La soddisfazione del paziente ("Customer Satisfaction")**

I Questionari della Qualità Percepita - Il paziente promoter - Le garanzie professionali.



## Comunicazione

**Cod. 0203**

### Corso di motivazione attraverso il coaching automotivazionale

**Nuova Edizione 2005!**

**E.C.M. : CREDITI 6**

**Durata:** 1 giorno dalle 9,30 alle 17,30

**Relatore: ANTONIO PELLICCIA**

**Prezzo:** 170,00 Euro + IVA (20%)

**Sede-data:** Milano, 27 maggio 2006

### Motivare i pazienti, sé stessi ed il team, migliora il successo terapeutico e gestionale

- Come impostare la "Filosofia dello Studio" e perché.
- Come comunicare la "Filosofia dello Studio" ai pazienti.
- Motivare i pazienti.
- La propria capacità di comunicazione (analisi dei punti di forza e delle debolezze).
- Come trasferire le conoscenze del team verso i pazienti: *il coaching*.
- La gestione dell'informazione.
  - Apprendimento sistemico.
  - Apprendimento strumentale.
  - Apprendimento comunicativo.
  - Apprendimento trasformativo.
- La comunicazione scritta e visiva da abbinare alla comunicazione dialogica.
- Riconoscere uno stimolo verso un obiettivo ed essere persuasivi.
- Il coaching per l'automotivazione del medico, del team e del paziente. La gestione delle diverse personalità.
- Migliorare la performance personale nel comunicazione verso il paziente.
- La comunicazione efficace (esempi ed esercitazioni in aula).

**Si consiglia la partecipazione al corso anche al personale di studio.**

## COMPILARE IN OGNI SUA PARTE IL PRESENTE MODULO DI ISCRIZIONE

**Desidero iscrivermi al corso:**

**Codice** .....

**Corso** .....

Sede: ..... Data: .....

### Invio il Modulo di Iscrizione a ARIANTO srl:

- via Fax allo 02 95441174 - 02 700506796
- via Posta Prioritaria a ARIANTO srl  
Via Giacomo Grizziotti 3, 20145 Milano.

### Scelgo la seguente modalità di pagamento:

- allego assegno Non Trasferibile intestato a ARIANTO srl  
N. .... di € .....
- allego copia del bonifico bancario intestato a ARIANTO srl,  
C/C 100894/60, ABI 03069, CAB 05062,

### MODULO DI ISCRIZIONE

Numero Partecipanti: .....

Intestazione Fattura: .....

Via: .....

Città: .....

CAP ..... Provincia .....

Tel. Studio: ..... Fax: .....

Tel. Casa: ..... Cell. : .....

E-mail: .....

P. IVA: .....

Nome partecipanti e qualifica: .....

.....

Autorizzo l'uso dei miei dati personali per la spedizione di pubblicazioni tecniche e l'invio di mailing ai sensi della legge 31.12.96, sul trattamento dei dati personali.

Firma: .....

Qualora, per motivi organizzativi, si dovesse annullare il corso, mi restituirete l'intera quota. Resta inoltre inteso che qualora per causa di forza maggiore o di impossibilità sopravvenuta il corso non si dovesse tenere, avrò diritto esclusivamente al rimborso della quota versata.

# Dental Supporting Group

una rete di studi odontoiatrici per

## FIDELIZZARE E INCREMENTARE I PAZIENTI

con il progetto



## PREVENZIONE & SORRISO

### I NOSTRI SERVIZI:

- Software di gestione della cartella clinica elettronica
- Gruppo di acquisto per materiali di consumo
- Check-up dello studio
- Formazione
- Consulenza finanziaria
- Ausilio nelle pratiche di finanziamento
- Azioni di marketing congiunte

**L'ADESIONE AL PROGETTO È GRATUITA**



Dental  
Supporting Group

Dental Supporting Group s.r.l.  
Viale Cadorna, 95 - 20025 Legnano (Mi)  
Tel.: 0331 520 218 - Fax: 0331 520 244  
info@dentalsupportinggroup.com  
www.dentalsupportinggroup.com