

serate in amicizia

# SIA

simposio in amicizia

Sharing Ideas About Dentistry

3

CREDITI  
FORMATIVI



## Dott. Fabio Tosolin

### Martedì 15 Aprile 2014

## La gestione dello studio odontoiatrico in tempo di crisi: prospettive e soluzioni

**SEDE: Starhotels President Genova Corte Lambruschini 4, 16129 Genova - 010 57271**

Registrazione partecipanti ore 19:30. Gli eventi saranno aperti ai soli soci in regola con la quota associativa S.I.A. L'iscrizione alla S.I.A. per l'anno 2014 è di €5,00. La serata avrà il costo di €5,00 oltre alla quota annuale.

**Abstract** L'individuazione e la scelta, da parte del paziente moderno, dello studio odontoiatrico a cui affidarsi, così come le scelte di accettare le cure, di approvare il preventivo, di continuare il rapporto o di seguire un programma di igiene orale, non sono legate esclusivamente alla effettiva validità clinica del dentista, ma anche e soprattutto alla percezione soggettiva della qualità ricevuta. In questi processi di perenne valutazione e conferma della scelta fatta, il paziente è guidato dagli stimoli fisici che riceve dall'ambiente nel suo complesso. Di questo ambiente fanno parte integrante e potente i comportamenti del personale ausiliario così come quelli del professionista. La fidelizzazione del paziente è quindi variabile dipendente di centinaia di comportamenti agiti dal team. I comportamenti alla reception, al riunito, al telefono, così come le comunicazioni e la documentazione scritta sono determinanti per ottenere compliance alle terapie, rispetto degli appuntamenti e considerazione della figura del dentista. Nello studio odontoiatrico moderno nessuno è estraneo al marketing generale dello studio e quindi nessuno può chiamarsi fuori dall'obbligo di far percepire tutta la qualità disponibile, perché ogni paziente che entra in cura o che al contrario esce dal novero dei pazienti fedeli è il frutto di un'azione concertata. Durante il seminario sarà fatta una panoramica degli elementi che devono essere messi sotto controllo all'interno dello studio, soprattutto in questo momento di crisi e di avvento dei grossi centri low cost e del cosiddetto "terzo pagante" ossia le assicurazioni.

**Curriculum Vitae** Fabio Tosolin è lo psicologo che a partire dagli anni '80 ha introdotto e diffuso in Italia le tecniche di Behavior Analysis per la gestione dei comportamenti in ambito organizzativo, note come Organizational Behavior Management (OBM) e Performance Management (PM), specialmente applicate alla gestione manageriale del team e alla compliance del paziente odontoiatrico. Dal 1985 guida a Milano il suo studio di consulenza direzionale, Fabio Tosolin & Associati, che si occupa di Performance Management, Learning Technologies e Behavioral Safety. Della sua consulenza si giovano molte delle maggiori imprese italiane e multinazionali nel campo dei beni di consumo e strumentali, oltre che nello specifico campo del rapporto medico paziente, della compliance all'igiene orale e della gestione manageriale dello studio odontoiatrico. Attualmente è professore a. c. presso la Scuola di Ortodonzia dell'Università di Ferrara e professore di Fattore umano nella gestione HSEQ al 2° anno di laurea specialistica in Ingegneria della prevenzione e della sicurezza nell'industria di processo al Politecnico di Milano. È presidente della Società Scientifica AARBA - Association for Advancement of Radical Behavior Analysis, per lo sviluppo e la diffusione del metodo scientifico in psicologia e nelle discipline ad essa inerenti.

### SCHEDA ISCRIZIONE (PER CREDITI ECM) CORSO DOTT. TOSOLIN - 15 APRILE 2014

ACCREDITAMENTO ECM PER 100 ODOTOIATRI

Compilare a STAMPATELLO e in tutte le sue parti la presente scheda e inviarla:

- FAX al numero 010 5370882 • via EMAIL alla segreteria organizzativa: sia@e20srl.com
- POSTA, in busta chiusa a Segreteria Organizzativa S.I.A. c/o E20srl Via Cecchi, 4/7 scala B - 16129 Genova
- WEB iscrizioni ECM on-line seguendo le istruzioni riportate nel sito www.e20srl.com

È possibile richiedere la Scheda d'ammissione alla S.I.A. per l'anno 2014 a: sia@e20srl.com



NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

M  F \_\_\_\_\_  
 SESSO DATA DI NASCITA (GG/MM/AA) \_\_\_\_\_  
 PROVINCIA DI NASCITA \_\_\_\_\_ COMUNE DI NASCITA \_\_\_\_\_

COMUNE DI RESIDENZA \_\_\_\_\_  
 PROVINCIA RESIDENZA \_\_\_\_\_ NAZIONE RESIDENZA \_\_\_\_\_

INDIRIZZO RESIDENZA \_\_\_\_\_ N° CIVICO RESIDENZA \_\_\_\_\_  
 CODICE FISCALE \_\_\_\_\_ PARTITA IVA \_\_\_\_\_

DISCIPLINA \_\_\_\_\_ STATUS LAVORATIVO \_\_\_\_\_ INTERESTAZIONE STUDIO \_\_\_\_\_

INDIRIZZO STUDIO \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
 COMUNE STUDIO \_\_\_\_\_ PROVINCIA STUDIO \_\_\_\_\_ NAZIONE STUDIO \_\_\_\_\_

TELEFONO STUDIO \_\_\_\_\_ CELLULARE \_\_\_\_\_ E-MAIL STUDIO \_\_\_\_\_

LOGIN - utilizzare possibilmente la vostra e-mail - Login e Password saranno le vostre credenziali di accesso al nostro data base. \_\_\_\_\_  
 PASSWORD - max 8 caratteri \_\_\_\_\_

Autorizzo l'uso dei miei dati personali per la spedizione di pubblicazioni tecniche e l'invio di mailing ai sensi della legge 196/03 sul trattamento dei dati personali.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

#### MODALITÀ DI PAGAMENTO

IL PAGAMENTO DOVRÀ ESSERE EFFETTUATO ESCLUSIVAMENTE PRESSO LA SEGRETERIA SIA DELLA SEDE DEL CORSO

