

Odontoiatri a cinque stelle

Five star dentists

Giovanni Lodi

Dipartimento di Scienze Biomediche, Chirurgiche e Odontoiatriche

Università degli Studi di Milano

via Beldiletto 1/3 Milano 20142

Italia

giovanni.lodi@unimi.it

tel. + 39 02 50319021

fax. + 39 02 50319041

Un collega che si è laureato da poco prova a convincermi della utilità, anzi della necessità, per un odontoiatra libero professionista, di utilizzare social media come Facebook e Google e siti specifici per la ricerca e la valutazione di medici e odontoiatri. Mi spiega che oggi come ieri i pazienti scelgono il professionista da cui farsi curare i denti non sulla base della pubblicità, ma del passaparola. Solo che il passaparola è cambiato. Adesso avviene meno faccia a faccia e più sul libro delle facce. Meno nella piazza e più nella rete.

La differenza è sostanziale. Se infatti col metodo tradizionale un paziente soddisfatto parla bene del suo curante ad almeno tre persone (l'ho letto da qualche parte), il commento lasciato on line dal medesimo paziente è invece accessibile a tutti e per sempre (più o meno).

Lo stesso collega mi spiega anche che la parola chiave di questo passaparola virtuale è reputazione. Reputazione 2.0 ovviamente. Che si basa sui giudizi formulati dai pazienti che abbiamo avuto in cura e più in generale sull'insieme delle informazioni che si possono trovare sul nostro conto.

La conversazione finisce con io che dico che il web 2.0 non mi interessa e che la reputazione di un medico non può essere misurata come la margherita della pizzeria sotto casa. Il collega alza un sopracciglio.

Rimasto solo studio il problema per qualche ora. E scopro che esiste già una discreta letteratura, che il mio atteggiamento è molto comune tra i colleghi, ma probabilmente è sbagliato, che l'utilizzo di questi strumenti da parte dei pazienti è solo all'inizio, che una stella in più nella valutazione può significare un aumento del 9% del fatturato, che esistono PR digitali, che healthgrades.com raccoglie 5 milioni di giudizi su 3 milioni di medici e viene consultato da un milione di americani al giorno e che alla Statale di Milano esiste un programma di ricerca per lanciare una piattaforma simile.

Un po' ho cambiato idea. Ma solo un po'.

Buona lettura.