

Tavola Rotonda

svoltasi al 24° Congresso Italiano
di Estetica Applicata - Milano - Settembre 2003

“ Media e Chirurgia estetica per una corretta informazione ”

Relatori: dottoressa **Riccarda Serri**, dermatologa; dottor **Pierangelo Bosio**, chirurgo estetico; dottor **Luca Busetto**, medico obesologo; dottor **Marzio Romano**, avvocato; dottor **Pennasilico**, avvocato Ordine dei medici - pubblicità sanitaria. **Claudia Magnoni**, Estetista opin.
Moderatore: **Nennella Santelli**, giornalista, opinionista.



Premessa di **Nennella Santelli**

Il crescente aumento di riviste specializzate e di rubriche (TV e carta stampata, nonché Internet) che si occupano di Medicina e Chirurgia estetica ha determinato un'esplosione di "Informazione Sanitaria". L'aumento indiscriminato dell'informazione determina, inevitabilmente, un minor controllo della stessa, con il rischio concreto che dall'informazione si passi alla disinformazione (è possibile, infatti, leggere e ascoltare tutto e il contrario di tutto), o, peggio, cadere in un'informazione caratterizzata da una forte connotazione pubblicitaria, controllata quasi esclusivamente dalle Aziende. Questo argomento riguarda moltissimo anche voi Estetiste, perché spesso, quando una cliente che vuole sottoporsi a un intervento di medicina, o di chirurgia estetica, vi chiede un consiglio, dovete saperle indicare un bravo chirurgo, e vi assumete una grande responsabilità oggi soprattutto con le norme sulla privacy (n.d.r. vedi art. a pagina 246).

Tavola Rotonda



S spesso la cliente si fa suggestionare dagli articoli apparsi su riviste e dai servizi in TV. In linea di massima **se un chirurgo è bravo non ha bisogno di un esperto PR che curi le sue pubbliche relazioni, perché ha come promozione i lavori stessi che ha realizzato.** Quando le Estetiste mi chiamano in redazione per avere l'indirizzo di uno specialista, mi rivolgo ad alcuni miei sicuri referenti che mi segnalano il medico che lavora meno bene, o addirittura molto male. Il problema è che queste PR scrivono per i loro clienti articoli bellissimi su metodologie chirurgiche dette "innovative", che spesso uniscono all'informazione la pubblicità. Ho riunito alcuni esperti a questa Tavola Rotonda per affrontare, appunto, il delicatissimo tema della corretta informazione in Medicina e Chirurgia estetica, con la precisa consapevolezza che, per noi giornalisti, ogni messaggio deve essere sempre sottoposto a verifica e sia supportato da una valida e comprovata sperimentazione clinica e bibliografica.

Dottor Pierangelo Bosio

Sarebbe interessante in merito costituire una sorta di Comitato Etico Permanente (a difesa dei consumatori e di tutti gli operatori del settore) e creare dei *Call Center* di riferimento, nonché sviluppare dei Corsi di Formazione Permanente per operatori del settore estetico. Si è vero, **oggi si assiste a un'esplosione di informazione sanitaria**, specialmente quella riguardante la medicina e la chirurgia estetica perché fa molto *audience*, su tutti i giornali e in tutte le rubriche televisive. Anni fa, e lo ricorderà benissimo la dottoressa Serri, come pure il dottor Rosati, esisteva una sola rivista, "Salve". Era considerata una "Bibbia" e conteneva articoli selezionati da un comitato serio. Adesso **il rischio è che, quando c'è molta informazione, si possa cadere nella disinformazione**, o nella malinformazione. Il controllo è minore, o è manipolato dalle Aziende. Le Aziende, infatti, trovano un referente medico e promuovono un prodotto, creando confusione, e sconcerto fra operatori, medici, pazienti, clienti e utenti in generale. Questi ultimi, infatti, spesso dicono: "Ho letto che è uscita una crema che sostituisce il botulino"; e poi chiedono: "È vero che si possono togliere le cicatrici con il laser?", "È vero che si può fare il lifting senza cicatrici?", "È vero che ci si può rifare il seno senza cicatrici?". Tutto questo crea grossi problemi. Quello che

noi vogliamo, senza criminalizzare nessuno, è che **il giornalista che propone e promuove, sia sulla carta stampata, sia in TV, un prodotto (che può essere fisico, inteso come un laser, ma anche un prodotto inteso come un medico) svolga la sua professione nella maniera più corretta, ottemperando alle norme e rispettando il codice deontologico suo e nostro**, perché certi messaggi possono creare veri danni.

Sfogliando un giornale qualsiasi, su 50 pagine di pubblicità almeno 30 potrebbero andare in mano all'*Authority*, essere denunciate alla Procura della Repubblica per associazione a delinquere, per arricchimento illecito. Si legge tutto e di più. **Un/a giornalista**, prima di scrivere un articolo, soprattutto su un prodotto nuovo, **dovrebbe avere un esperto, un cattedratico di turno, o un comitato di controllo, che gli/le possa dire con sicurezza:** "È vero che si possono togliere le cicatrici con il laser", "È vero che la depilazione è definitiva", "È vero che posso togliere le macchie con questo peeling", o il contrario. **Fornire un messaggio comprovato e supportato da una corretta sperimentazione clinica e da una valida bibliografia è essenziale.**

Concludo dicendo che per fare un salto di qualità nel settore estetico è indispensabile ricevere e fornire una corretta informazione in campo



sanitario attraverso corsi di formazione organizzati non solo dalle Aziende, che ne avrebbero tutto l'interesse (e non me ne vogliono le Aziende perché loro sono gli sponsor ufficiali), ma anche attraverso corsi *super partes*. Sapere che fra i riempitivi cutanei, per esempio, ci sono i prodotti riassorbibili, non riassorbibili, permanenti, ma sapere anche quali sono.

Dottor Piero Rosati

Sapete bene come un bisturi poco scrupoloso possa creare, non solo grosse cicatrici sulla cute del o della paziente, ma anche sulla loro psiche. Basta andare in un'edicola e guardare le copertine dei giornali, gli editori hanno capito che lo scoop in chirurgia estetica vuol dire aumento delle vendite. Quante volte noi vediamo scritto: "Il lifting senza cicatrici", o "Sette chili in sette giorni". E quale donna non si lascerebbe affascinare da queste promesse illusorie? Ma se noi chirurghi, insieme con i dermatologi, ci mettessimo a fare una rassegna di tutti gli interventi nuovi che vengono pubblicizzati sulle riviste dovremmo imparare cinque/sei interventi al mese. Non è assolutamente vero! **Ricordatevi che non c'è niente di più facile che dare un nuovo nome a una vecchia tecnica. Oppure, ed è ancora più grave, riesumare vecchie tecniche non validate dal consesso scientifico e riproporle sotto altra forma.**

E poi c'è il problema delle Aziende che, avendo delle armi tecniche, continuano a fare proposte. Le Aziende, infatti, insieme con la stampa arrivano al consumatore finale, cioè al paziente, saltando il medico, e informano con illusioni quali: "È meglio la mia strumentazione", "... questa è una nuova tecnica", "... puoi chiamare qui per avere il medico che può operarti in questo modo". Attenzione perché la chirurgia estetica non è assolutamente un commercio, è una cosa molto delicata che deve obbedire a regole morali, quali riservatezza, segreto professionale, ed

Tavola Rotonda



►► equità degli onorari, che talvolta sono esorbitanti e sproporzionati alle prestazioni.

Ma qual è il limite tra informazione e pubblicità? È un limite molto sottile che poi l'avvocato Marzio Romano ci aiuterà a sviscerare. È pubblicità dire: "Io sono il più bravo", "Io sono il migliore". È come il detersivo che rende il bucato più bianco!

E cos'è l'informazione? **Se un giornalista intervista un medico su una nuova tecnica è informazione o pubblicità?** Secondo me è informa-



zione solo nel momento in cui vengano controllate le fonti e ci siano dei referenti. Perché il giornalista potrebbe giustificarsi dicendo: "Io faccio il giornalista, quello fa il medico, mi ha detto che va bene così".

Con Internet poi come la mettiamo? Io penso di essere stato uno tra i primi a collegarmi a Internet, ma non ho mai avuto un sito come chirurgo plastico estetico, perché a parole e con delle belle foto, magari prese da libri o ritoccate al computer, si fa presto... "fra il dire e il fare" dice un vecchio detto - c'è di mezzo il mare".

Quindi chi è che garantisce le vostre clienti e le nostre pazienti?

Dottoressa Riccarda Serri

Per prima cosa ringrazio Nennella Santelli per avermi invitato a questa interessante Tavola Rotonda.

Al primo anno di medicina alcune studentesse per guadagnare qualcosa facevano la *baby sitter*, io invece, vivendo accanto al "Corriere della Sera" e amando scrivere, cominciai a scrivere di medicina. Così conosco bene sia il mondo del giornalismo medico, sia il mondo della medicina, soprattutto quella della qualità della vita, di cui io mi occupo, più consona a me e alla mia essenza. Secondo me, il miglioramento estetico fa parte del capitolo importantissimo

dell'imparare a vivere meglio e in sintonia con se stessi.

C'è una frase di Leone Tolstoj che ripeto sempre è che è veramente indicativa:

"Niente influenza di più il comportamento umano quanto il proprio aspetto, e non tanto l'essere o il non essere oggettivamente attraenti, quanto il sentirsi o il non sentirsi attraenti", e questo è verissimo perché mai come oggi in età giovanissima l'aspetto esteriore influenza profondamente la vita quotidiana. Quindi, noi, come operatori del miglioramento della qualità della vita, contribuiamo alla gioia di vivere. E questo è importantissimo. Per come sono adesso le cose, dopo 30 anni che scrivo e 20 anni che esercito, secondo me, il mondo estetico non solo non sta migliorando la qualità della vita, ma la sta peggiorando.

Vorrei che tutti noi che operiamo nel settore influenzissimo in modo marcato chi scrive a essere corretto, realista e a non volere stupire a tutti i costi da un lato, e a fare piaceri a tutti i costi dall'altro, piaceri cui possiamo dare un nome: "marchette". Perché così sta diventando questo mondo, un mondo "marchettaro" che non mi piace più. Scusate sono molto diretta, sono abituata a essere così, ho una passione assoluta per quello che faccio, mi piace e, proprio perché mi piace, voglio continuare a poterlo fare. Non voglio dover dire: "Io abbandono il campo". A questo punto: "Viva le rughe", se per combatterle bisogna fare promesse che non si possono mantenere, illudere e rovinare le persone. Questo per me è importantissimo. Torniamo alla serietà. Per come stanno andando adesso le cose con un bel movimento che comprenda noi medici e voi Estetiste, che siete ancora più a contatto con la persona, possiamo dire: "Noi vogliamo cose reali, realistiche. Vogliamo dare serietà a chi si rivolge a noi", e non l'effetto boomerang. Ora si sta bevendo tutto, quando si vedrà che quel tutto porta anche dei danni, nessuno crederà più a

niente e mollerà il colpo. Vediamo l'uomo. Da sempre l'uomo si vuole migliorare, è vanesio, si cura i capelli e i muscoli. Oggi si sta esagerando per spingere la vendita dei prodotti per uomo... si dice che l'uomo ha scoperto la bellezza. Giustamente è stato

detto: **"Creiamo dei referenti!"**. Ecco, questi referenti devono essere totalmente *super partes* e, se hanno dei conflitti di interesse (perché nessuno ci vieta di essere consulenti di un'Azienda), l'importante è dirlo, e tenere completamente distaccato il lato di analisi oggettiva della situazione. Scrivendo da 30 anni, potete immaginare quante sollecitazioni ho ricevuto per scrivere di determinati prodotti. Non mi è mai piaciuto e, quindi, non ho mai accettato, perché non ho mai voluto mescolare il lato divulgativo con il lato *commercial-marketing*.

Claudia Magnani - Estetista Unep

Come portavoce di tutte le colleghe Estetiste Unep ringrazio la dottor



Tavola Rotonda



► che ha dato a noi Estetiste che spesso siamo, o ci sentiamo, un po' "abbandonate". Per questo motivo, per non sentirci più isolate, come diceva prima Nennella, è nata l'**UNEP (Unione Nazionale Estetisti Professionisti)** perché, quando siamo fuori da qui, abbiamo un po' paura. Ritorniamo nei nostri Istituti da sole e questo le Aziende e i *mass media* lo sanno. Per questo è nata l'**UNEP, un'aggregazione di Estetiste che credono profondamente in quello che fanno**, svolgono la propria professione in modo serio, vogliono andare avanti e crescere con un'informazione corretta. Personalmente, per quanto riguarda il tema di questa Tavola Rotonda, volevo lasciarvi la mia testimonianza. Io ho avuto un'esperienza poco piacevole con la chirurgia, probabilmente a causa della malinformazione, e da questa esperienza è nato un libro che ho scritto insieme al dottor Paolorosso, con lo scopo di dare una corretta e spassionata informazione a chiunque voglia sottoporsi a un intervento chirurgico, o semplicemente saperne di più.

Dottoressa Riccarda Serri

Purtroppo a livello di captazione dell'utenza succede che, sia per i Medici, sia per le Estetiste, un certo trattamento fatto bene è ottimo e svolge la sua funzione, ma se c'è anche solo una di voi o uno di noi che lo fa male, o promette cose che non esistono, o fa danni, allora la gente non dice: "Quella persona li fa danni", ma "Tutte le Estetiste fanno danni, tutta la chirurgia fa danni". **Perché secondo voi i dermatologi tendono a dire ai loro pazienti di non andare dalle Estetiste perché fanno danni?** Perché magari una su mille ha sì fatto dei danni, credendo a qualche trattamento, o a qualche prodotto.

Avvocato Marzio Romano

Io mi sento sfiduciato dal fatto che la dottoressa Serri, che proviene da un così autorevole organo d'informazione, abbia avuto modo di verificare che, anche a quel livello, purtroppo, la situazione è sempre la stessa. È chiaro che i progressi della scienza medica si sono estesi anche a esigenze di tipo estetico e quindi anche a un'esigenza dell'utente e del consumatore di un'informazione sempre più vasta. Quindi se

c'è una richiesta, di conseguenza c'è un mercato e anche l'impegno disinteressato degli organi d'informazione. Questa informazione richiama problemi di correttezza che derivano anche dal fatto che non sappiamo chi sarà il destinatario dell'informazione e quindi dovremmo avere un obbligo di attenzione, di cura e di tutela assoluto.

Ognuno di noi nella propria professione, medico chirurgo, o giornalista, o Estetista, o Avvocato, è abituato a ricevere persone che manifestano delle problematiche in alcuni casi anche evidenziate, o enfatizzate, dall'informazione che hanno ricevuto precedentemente. Allora sono sorti strumenti e istituzioni ai quali potersi rivolgere per denunciare e segnalare le comunicazioni scorrette all'interno di questa informazione. **Esiste un'Autorità per la comunicazione, esiste un'Autorità per la pubblicità** che prevede al proprio interno sanzioni che chiunque di noi può attivare, sia il concorrente, sia l'utente, sia il consumatore finale che si sentono lesi in qualche modo, o sentono di avere ravvisato una comunicazione scorretta. Qualsiasi cittadino può rivolgersi a queste autorità che hanno gli strumenti per inibire la continuazione di questa pubblicità, o di questo tipo di comunicazione, o possono addirittura imporre una comunicazione dello stesso valore, egualmente opposta, di rettifica a quella precedente.

Allora la sensibilità che si cerca di creare nel consumatore nasce sicuramente dalle singole categorie professionali. L'ordine professionale dei giornalisti, come quello dei medici, come **le associazioni dei consumatori possono iniziare a redigere delle regole comportamentali che prevedono sanzioni nei confronti dei propri associati.** Quindi può essere denunciato un medico, o un giornalista. Io penso che questi Convegni possano servire alle Estetiste per creare una specie di Ordine con tanto di albo. Al di là di questi strumenti, e quindi solo in estrema *ratio*, esistono poi il Codice civile e il Codice penale. Quindi ci sono reati quali la truffa, la scorrettezza professionale, il millantato credito, qualora qualcuno abusi di certificati e professioni, ma qui entriamo in un campo dove non è neanche necessario entrare in questa sede perché esistono le leggi e gli avvocati. Il problema dell'informazione, invece, deve essere radicato in strumenti interni a ciascuna categoria professionale. Quindi anche le Estetiste, se hanno la possibilità di diventare un soggetto partecipe di queste Tavole Rotonde, oppure soggetto-autore di un regolamento di norme comportamentali, possono prevedere sanzioni all'interno del loro "Ordine" e quindi esercitare una maggiore pressione nei confronti dei giornali e degli organi d'informazione. ►►



Tavola Rotonda



► Nennella Santelli

Voi Estetiste siete tutte invitate a denunciare casi di comportamento scorretto e a scrivere al nostro giornale...lo vorrei uscire da questa Tavola Rotonda con una proposta concreta. Dottor Bosio, lei che ha proposto di creare un Comitato d'esame, d'osservazione, cosa si può fare per rendere la cosa attuabile?

Dottor Pierangelo Bosio

La cosa non è semplice e devo chiedere l'aiuto ai colleghi, ma è fattibile. Parlo però di un **Comitato che sia eterogeneo nel suo interno con referenti, quali medici, avvocati, giudici, rappre-**

sentanti dei consumatori Codacons (Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori), **e rappresentanti delle Estetiste.**

Ovviamente non sarà un organo che avrà la verità in mano, ma sicuramente uno strumento di controllo e di tutela con un'utenza informata attraverso corsi.

Nennella Santelli

A proposito di corsi, io non ho mai visto, come in questo ultimo periodo, **una quantità tale di proposte, da parte di varie "entità", relative a corsi e master per la "culturizzazione" dell'Estetista.** Intanto mi sento personalmente offesa, perché queste "entità" considerano l'Estetista un soggetto privo di cultura, malgrado i tre anni di scuola, tanti Congressi, e un giornale come "Les Nouvelles Esthétiques" che da 27 anni fornisce cultura, conoscenza e avanzamento costanti e continui. Questo presumere che l'Estetista abbia assolutamente bisogno di essere "culturizzata" è fuori luogo. Infatti, molte professioniste, dopo un attento esame dei programmi proposti, non si sono iscritte ai corsi perché avrebbero rivisitato materie e metodi che già hanno studiato.

Dottor Pierangelo Bosio

Sì, riceviamo informazioni su mille corsi, e dobbiamo sapere scegliere. L'obiettivo è istituzio-

nalizzare qualcosa, ma da voi filtrato, perché altrimenti, se il campo rimane libero, avremo un bombardamento pubblicitario che porterà a un marasma e alla catastrofe di cui parlava la dottoressa Serri.

Interventi delle Estetiste in sala

Ho visto nel mio paese sulle vetrine del panettiere, del tabacchino, del macellaio... dei *depliant* attaccati ai vetri con scritto "Corsi di massaggio, tre anni". A questi corsi sono andate anche delle casalinghe.

Nennella Santelli

E tu vai alle ASL e denuncia il fatto. Gli addetti delle ASL esamineranno se quello che propongono durante questi corsi è nei termini della legge dell'Estetista. Se non sono in questi termini, devono sopprimerli.



Un'altra signora dal pubblico

Sono un'Estetista sarda e vorrei porre una domanda al dottor Bosio: una mia cliente ha un grosso problema di rilasciamento dell'addome. Quando la chirurgia estetica può essere mutuabile?

Dottor Pierangelo Bosio

Ci sono molti interventi in campo estetico che possono essere effettuati in regime di convenzione, a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale. Io mi occupo anche della chirurgia dell'obesità, quindi dell'obe-

sità patologica. I pazienti che, per esempio, vengono trattati con bendaggio gastrico, perdono dai 50 ai 100 chili, quindi dimagriscono. Una volta dimagriti, devono essere ricostruiti: in *primis* si ricostruisce l'addome attraverso un'addominoplastica, poi si passa al lifting del seno, delle ascelle, delle cosce, delle braccia, e tutto questo è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, a patto che la paziente sia considerata obesa, o nel caso in cui presenti una gigantomastia (ovvero un seno molto grosso), o un inestetismo, che comporti dei danni funzionali. Nei casi in cui la donna, invece, presenta solo un rilassamento muscolare, o un po' di pelle in più, o una ptosi mammaria, questo rientra nel campo estetico e quindi è a carico della paziente.

Giulio Consoli, chirurgo plastico di Roma dal pubblico

Non voglio peccare di pessimismo, però alcuni di questi problemi stanno molto in alto. Nella nostra Regione per esempio le scuole regionali sono molto carenti e le Estetiste iscritte non sono tutelate. Come scuola noi riceviamo tutti gli anni alcune alunne che provengono dalla scuola regionale dove il tipo di insegnamento, il tipo di dedizione, di passione, e di presenza degli insegnanti è abbastanza carente.

Devo poi dire ai colleghi Rosati e Bosio, devo dire che nella nostra società di chirurgia plastica, la maggior parte degli iscritti non sono specialisti in chirurgia plastica, dunque il problema è ancora più in alto.

Non penso che ci sia una soluzione unitaria. Ci vuole il buonsenso di ognuno di noi. Il *super partes* con conflitti di interessi non funziona. Ci sono tanti medici che vogliono lasciare la professione, come diceva la dottoressa Riccarda Serri. **Un medico non può avere conflitti, non può**

Tavola Rotonda



- **collaborare con una ditta e allo stesso tempo tutelare l'interesse del consumatore finale.**

Nennella Santelli

Cerchiamo di piantare una piccola radice, cioè le fondamenta, di questo progetto. Come possiamo creare questo Comitato? Le Estetiste telefoneranno in redazione, manderanno le loro denunce. Noi cosa dobbiamo fare?

Dottoressa Riccarda Serri

Bisogna creare un Comitato eterogeneo. Tornando al discorso del *super partes* quando per esempio vado ai Congressi americani all'*American Academy*, se c'è da certificare l'ecobiocompatibilità di un'Azienda per la quale un membro è consulente, quel membro non partecipa alla certificazione.

Ci sono degli *escamotage*. Se si è in un gruppo eterogeneo e scelto *random* fra persone che non sono coinvolte, se non in modo indiretto, sicuramente qualcosa si può fare. Il pessimismo non genera nulla. Io sono dell'idea che da un piccolo seme può nascere qualcosa di grande. Il piccolo seme poi può anche non crescere, ma se non lo si pianta non crescerà mai.

Un'Estetista dalla sala

Sono d'accordo: il pessimismo non porta a niente, però mi è rimasta impressa la storia di quella ragazza morta per ozonoterapia a Napoli. C'era stato un grande caos in seguito a quel fatto e i media comunicarono che i controlli erano partiti a raffica. Io non ho visto nessuno controllo in nessun Istituto.

C'è molto menefreghismo: succede qualcosa e i giornalisti ti bombardano, poi, passate due settimane, non si sente più nulla. Poi volevo aggiungere che mancano delle buone scuole. Ce ne sono tante, buone, ma ne mancano tante altre dove le Estetiste possano uscire preparate. Ho preso ragazze a lavorare in stage che non sapevano nemmeno dov'è il muscolo paravertebrale. Le scuole dovrebbero essere magari anche private, ma più controllate dalle ASL.

Claudia Magnani Estetista Unep

Volevo risponderti riguardo al tema dei controlli. Noi abbiamo incontrato i NAS che poi hanno fatto visita ad alcuni Centri su tutto il territorio nazionale italiano. Ovviamente non hanno potuto controllare tutti gli Istituti, ma hanno fatto chiu-

dere 44 Centri in tutta Italia perché non conformi alle norme della legge 1/90. Non è vero che non sono stati fatti controlli, anzi sono stati fatti a tappeto. Quando avvengono fatti eclatanti in un determinato settore i NAS puntano per un paio di mesi soprattutto su quel settore, e nel nostro caso estetico. Ma i controlli continuano, infatti, nonostante tutto quello che è successo, i NAS hanno trovato un altro Istituto a Genova in cui l'Estetista utilizzava l'ozonoterapia.



Dottoressa Riccarda Serri

Pensare che **per un solo Istituto dove fanno cose scorrette ci vanno di mezzo tutte le Estetiste** mi dà un grande dispiacere e mi provoca un gran risentimento. Come per un medico che fa un corso di mezz'ora sul *peeling* e poi fa danni. Sulla stampa vengono sempre fuori solo i danni, e mai le cose buone. Per cui siamo noi *in primis* come individui a doverci autocontrollare e invitare alla serietà gli altri, ma noi per primi. Per quanto riguarda la scuola, anche con una laurea in medicina si può uscire ignorantissimi perché le scuole possono essere valide o meno valide. Ha ragione Nennella, ci vuole passione! È l'individuo che poi approfondisce o meno.

Claudia Magnani - Estetista Unep

Volevo fare un'ultima precisazione. Quando diciamo che si parla tanto di una cosa e dopo due mesi tutto finisce è anche un po' colpa nostra, perché non ci uniamo e non facciamo nulla. Io e altre colleghe tutta l'estate scorsa abbiamo lavorato per creare l'UNEP ed è stato un duro lavoro, e Nennella lo sa. Io da Cattolica vengo a Milano, quattro ore di treno a venire e quattro a tornare, per incontrarci, per riuscire a trovare il modo di unirci, per avere un ufficio stampa che ci difenda, ma prima bisogna avere molte iscritte. Quindi dobbiamo armarci di volontà e spirito di sacrificio.

Dottoressa Riccarda Serri

Nennella potrebbe preparare dei questionari dal titolo "Sono contenta della mia Estetista?" da fare compilare all'utenza e così raccogliere un tot numero di dati positivi per controbilanciarli quando vengono fuori solo dati negativi.

Dottor Pierangelo Bosio

Concludo dicendo che nessuno vuole "acculturare" nessuno, ma sicuramente l'informazione è fondamentale per evitare di commettere errori. ■