



La valeur ajoutée apportée aux patients grâce au traitement orthodontique de Phase 1 avec les aligners Invisalign First et Invisalign Stickables

Un entretien avec le Dr David Boschken et Nicole Pruitt

Align Technology Inc. a récemment lancé Invisalign Stickables, des autocollants ludiques destinés à décorer l'extérieur des aligners Invisalign et que les patients peuvent utiliser pour exprimer leur créativité, pour une expérience de traitement encore plus personnalisée et enthousiasmante, en particulier pour les plus jeunes patients qui demandent fréquemment la possibilité d'ajouter de la couleur à leurs aligners Invisalign. Les autocollants Invisalign Stickables sont disponibles dans une variété de thèmes uniques, exclusivement auprès d'Align Technology Inc.

Ils sont fabriqués à partir d'un matériau plastique multicouche résistant à l'eau et ont été soumis à des tests de biocompatibilité. Le produit a été optimisé pour être utilisé uniquement avec les aligners transparents Invisalign fabriqués dans le matériau SmartTrack Invisalign. Chaque autocollant adhère facilement à la surface plane extérieure de l'aligner Invisalign grâce à sa conception unique et exclusive (brevet en instance).

Introduction

Align Technology, Inc. a eu l'occasion d'interviewer le Dr David Boschken et Nicole Pruitt de Los Altos, Californie (www.boschkenorthodontics.com) pour obtenir des informations sur les moyens de maximiser la valeur du traitement de Phase 1 avec les aligners Invisalign First tout en conservant l'engagement et l'enthousiasme des patients plus jeunes pour le traitement avec les nouveaux produits Invisalign Stickables. Nous sommes ravis de partager avec vous ce qu'ils nous ont rapporté.

Quelles sont vos stratégies pour l'optimisation de la valeur du traitement de Phase 1 pour le patient avec les aligners transparents Invisalign First ?

Dans l'approche traditionnelle de la Phase 1, nous avons toujours l'impression de faire le gros du travail en amont, sans que les patients apprécient à sa juste valeur l'avantage que nous leur procurons avec la prise en charge de leurs problèmes à un stade précoce. Par exemple, l'expansion de l'arcade supérieure au niveau squelettique alors que les sutures sont encore ouvertes, ou tirer parti de la phase de croissance mandibulaire. Le faire tant que

c'est possible a un impact important sur la complexité du traitement de Phase 2.

En parallèle, avec la structure tarifaire traditionnelle, le coût du traitement de Phase 1 était bien inférieur à celui de la Phase 2. En conséquence, beaucoup de nos patients avaient l'impression que nous les facturions deux fois pour la deuxième phase, mais également que les frais étaient plus élevés pour la partie moins difficile. Nous avons globalement sous-évalué les avantages que nous fournissons en Phase 1 lors de la détermination des prix des différentes phases du traitement. Ajoutez à cela le fait qu'un certain nombre de familles résidant autour

Dr David R. Boschken

Le Dr David Boschken possède deux cabinets d'orthodontie (Los Altos, Californie et San Jose, Californie) et est diplômé de l'Université de Californie à Berkeley avec une double spécialisation en biologie et anthropologie. Il a obtenu son DMD (doctorat en médecine dentaire) à l'école dentaire de l'Université de Pennsylvanie. Il a effectué un internat à l'hôpital Guy's and St. Thomas en Angleterre et a obtenu une certification en orthodontie à l'école dentaire de l'université de Pennsylvanie. Le Dr Boschken en est à 98 % de passage au fauteuil avec Invisalign et il a, à ce jour, traité plus de 4 500 cas Invisalign. Il est également membre du conseil consultatif de Propel Orthodontics et de Light Force Orthodontics, et leader d'opinions.



Nicole Pruitt

Nicole Pruitt est la responsable des opérations de Boschken Orthodontics et de la gestion des deux cabinets, des membres de l'équipe et des objectifs de production du Dr Boschken. Ses 14 ans d'expérience dans le monde de l'entreprise lui permettent de garantir une bonne prise en charge de ses clients. Elle a supervisé un taux de clôture de 90 % sur les nouveaux patients chaque mois et a joué un rôle essentiel dans la création et la mise en œuvre de la vision 100 % numérique de Boschken Orthodontics définie il y a 4 ans. Nicole est membre de la faculté TC d'Align Technology, Propel Orthodontics et Light Force Orthodontics.



de la Baie changeait d'emploi et déménageait, nous n'avons pas toujours été le cabinet qui fournissait le traitement de Phase 2 ultérieurement, car cette partie du traitement se faisait finalement à proximité de l'endroit où ils avaient déménagé.

Une fois cet écart entre les frais et la valeur ajoutée du traitement de Phase 1 identifié, nous avons modifié notre stratégie pour communiquer d'emblée sur la valeur de notre plan de Phase 1 et sur la manière dont notre traitement précoce prépare le patient pour la réussite de la Phase 2. À ce stade, nous avons ajusté nos frais en fonction de la valeur ajoutée fournie, de sorte que nos frais de Phase 1 sont désormais plus élevés que nos frais de Phase 2. De plus, avec les aligners Invisalign First, il n'y a pas de blessures ni de visites d'urgence pour des bagues ou des fils cassés¹, ils sont amovibles pour une hygiène facile, ce qui permet aux patients plus jeunes de se brosser les dents et d'utiliser un fil dentaire¹, et ils sont conçus pour le confort afin d'éviter toute gêne¹, autant d'avantages qui commencent à s'accumuler. De plus, nous pouvons obtenir d'excellents résultats avec l'utilisation des dernières innovations et technologies numériques. Avec le recul, il est tellement plus logique de faire cela plutôt que l'inverse.

Quelles sont vos principales stratégies de communication avec les parents sur la valeur de la Phase 1 avec les aligners transparents Invisalign First ?

Il est essentiel de communiquer efficacement sur la valeur ajoutée du traitement de Phase 1 aux parents, car quand vous le faites de la bonne manière et qu'ils comprennent, ils sont totalement conquis. L'une des clés de la réussite de notre communication est notre utilisation des outils du logiciel ClinCheck pour fournir les mesures spécifiques de nos plans numériques en 3D aux parents, car beaucoup d'entre eux (en particulier ceux possédant un esprit d'analyse) apprécient de savoir précisément ce que nous visons, plutôt que d'entendre des estimations. En utilisant les aligners Invisalign First dans le cadre du traitement, les parents savent également que l'expérience orthodontique de leur enfant peut être confortable dès le début, ce qui est important pour que le patient ne se braque pas en commençant un traitement orthodontique tôt dans la vie.

Que pensez-vous de la mise en œuvre d'Invisalign Stickables dans votre cabinet ?

L'une des nouveautés que nous sommes impatients de présenter à nos patients traités avec des aligners de Phase 1 est le produit Invisalign Stickables, avec lequel les enfants peuvent décorer leurs aligners. Pour nous, c'est un équivalent au choix de la couleur des joints pour les bagues. La mise à disposition du produit Invisalign Stickables pour décorer les aligners donne aux patients la possibilité d'être créatifs et de rendre leur traitement avec aligners de Phase 1 plus ludique. Nous pensons que leur participation conduira également à une meilleure implication et à de meilleurs résultats. Tous ces éléments forment la valeur de nos traitements de Phase 1 et font partie du message clé selon lequel la prise en charge précoce des problèmes squelettiques et dentaires contribue à faciliter la mise en œuvre de nos traitements de Phase 2 une fois les patients plus âgés.

De quelle façon pensez-vous qu'Invisalign Stickables apporte une valeur ajoutée à vos patients de Phase 1 traités avec les aligners transparents Invisalign First ?

Nous voulons que nos jeunes patients soient enthousiastes au sujet de leur traitement orthodontique et activement impliqués. Une façon d'y parvenir par le passé était de proposer à nos patients des joints de couleur pour leurs bagues, mais nous n'avons jamais utilisé les attaches élastiques de couleur de façon systématique en raison de notre utilisation exclusive de bagues auto-ligaturantes. Les enfants veulent toujours des « couleurs » pour leurs bagues, même si c'est moins le cas désormais, et nous devons donc parfois répondre aux besoins de ce groupe lors des consultations initiales, même avec un partage du fauteuil Invisalign de 98 % aujourd'hui.

Malgré l'avantage « invisible » du traitement Invisalign, bon nombre de nos patients veulent toujours être vus par leurs amis avec quelque chose de cool et de différent. Comme les autocollants Invisalign Stickables sont disponibles dans une variété de thèmes, y compris des éditions limitées, les enfants ont beaucoup plus de possibilités pour s'exprimer qu'avec des couleurs. Le fait d'avoir un moyen ludique, mais toujours discret, d'afficher des motifs avec des thèmes différents sur leurs aligners augmente le facteur de personnalisation de leur traitement Invisalign First et donne aux enfants quelque chose d'unique à raconter et à partager avec leurs amis sur les réseaux sociaux.

Comment comptez-vous tirer parti d'Invisalign Stickables pour augmenter le nombre de nouveaux cas de traitement Invisalign First ?

Notre cabinet est connu pour être sympathique avec ses patients, car nous fêtons le début et la fin de chaque traitement. Associée à des concours tout au long de l'année, la possibilité d'ajouter des autocollants décoratifs sur les aligners Invisalign First est une raison supplémentaire de choisir le traitement Invisalign plutôt que les méthodes traditionnelles et de se faire soigner dans notre cabinet. Nos jeunes patients sont également très actifs sur les réseaux sociaux, de sorte que des idées amusantes, telles qu'une campagne pour l'autocollant du mois, visant à capter l'enthousiasme de nos patients et à mettre en valeur leur créativité, peuvent s'avérer efficaces pour générer une sensibilisation positive au traitement de Phase 1 dans nos cabinets.

Quel est le rôle de votre équipe en ce qui concerne le traitement de Phase 1 avec des aligners ?

En plus de l'aspect clinique, nous voulons que notre équipe rende les gens heureux ! Souriez, souriez, souriez. Nous travaillons non seulement à redresser les dents, mais aussi à offrir un service client exceptionnel. Mon équipe veut régulièrement susciter l'enthousiasme lors de la livraison de nos produits orthodontiques au patient, et nous créons des souvenirs incroyables grâce à l'expérience de cabinet numérique que nous avons imaginée il y a quatre ans. En plus des scans initiaux avec le scanner iTero, nous fournissons également des scans de progression supplémentaires grâce auxquels nous pouvons suivre les progrès du patient, discuter d'un plan de fin de traitement et fêter la réussite. Je me

¹ Données archivées chez Align Technology, Inc. à compter d'avril 2018.

souviens encore du cabinet d'orthodontie de mon enfance, comment je me sentais, l'expérience de l'équipe, et ce dernier jour avec le retrait de mon appareil fixe. Si notre équipe peut faire la même chose pour tous nos patients en utilisant les dernières innovations, alors le succès dans notre cabinet en tant qu'entreprise suivra naturellement.

Que diriez-vous aux patients ou aux parents qui veulent un appareil fixe au lieu des aligners Invisalign First pour le traitement de Phase 1 ?

L'éducation des patients et des parents est le meilleur moyen de réduire les inquiétudes. Dans la plupart des cas, les parents craignent que leur enfant ne perde un aligner ou ne les porte pas assez longtemps. Comme nous pensons que le traitement Invisalign First est généralement la meilleure option de Phase 1 pour le patient, nous identifions et supprimons ces freins. Par exemple, nous ne facturons pas le remplacement des aligners perdus ou bien nous passons juste à l'aligner suivant. Si un patient a du mal à se rappeler de les porter, nous le ferons venir plus souvent au cabinet afin de discuter de ce qui fonctionne et de ce qui ne fonctionne pas. Il y a toujours une solution, il suffit de personnaliser l'expérience. En ce qui concerne le port des aligners, nous avons constaté que nos patients en croissance sont les plus coopératifs de tous les groupes d'âge. Ce groupe d'âge d'enfants nés dans le monde du numérique porte ses aligners conformément aux instructions et apprécie de se voir confier une certaine responsabilité. Les autocollants Invisalign Stickables aident les patients à s'approprier leur traitement, ce qui renforce davantage leur implication. Si les inquiétudes des parents persistent, nous leur garantissons que si le traitement Invisalign ne fonctionne pas de manière optimale pour leur enfant, nous le ferons passer à un appareil fixe sans frais supplémentaires.

La confiance est la pierre angulaire de l'intégration du patient dans notre plan de traitement. La prise en charge de nos jeunes patients en pleine croissance avec les aligners Invisalign First crée de la valeur non seulement en raison du résultat final, mais également en raison de l'histoire de leur parcours. Cette histoire inclut des éléments comme l'expérience numérique avec les scanners iTero qui est très appréciée par les patients, le gain de temps pour le patient avec la réduction du recours à plusieurs appareils pendant le traitement de Phase 1, le fait que les enfants puissent manger ce qu'ils veulent et maintenir une bonne hygiène bucco-dentaire et l'aspect confortable des aligners. Maintenant, en proposant quelque chose de simple comme des autocollants ludiques et créatifs, notre objectif est de générer une plus grande confiance chez les patients et un meilleur contrôle sur leur expérience de traitement. Ces histoires, lorsqu'elles sont racontées par le patient via les réseaux sociaux, contribuent à sensibiliser davantage la communauté.

Comment résumeriez-vous votre message principal sur le traitement de Phase 1 avec les aligners transparents Invisalign First à vos pairs en 3 points ?

Tout d'abord, revoyez votre façon d'aborder les traitements de Phase 1 et de Phase 2, et ne sous-estimez pas la valeur que vous apportez avec le traitement de Phase 1. Vous pouvez ainsi définir vos frais en conséquence. Dans un second temps, la valeur ajoutée que vous apportez doit être tangible pour le patient et bien communiquée aux parents. S'ils ne peuvent pas identifier ou percevoir la valeur ajoutée que vous prétendez apporter, ils ne distingueront pas l'avantage et pourraient aller ailleurs en se basant uniquement sur le prix. Enfin, les innovations et technologies telles que les aligners transparents, les outils numériques pour l'orthodontie et même les éléments simples mais ludiques comme les autocollants Invisalign Stickables devraient tous être exploités comme des occasions de communiquer sur la valeur ajoutée que vous apportez.

Merci Dr Boschken et Nicole d'avoir pris le temps de partager votre expérience et votre vision concernant la mise en œuvre d'Invisalign Stickables dans votre cabinet.



Pour plus d'informations, visitez votre boutique en ligne Invisalign Doctor ou contactez votre représentant commercial Invisalign.