

Миф о дорогостоящем лечении в негосударственных медицинских центрах имеет широкое распространение среди пациентов.

Зачастую люди готовы пожертвовать своим временем, комфортом и качеством предоставляемых услуг, ради экономии денежных средств, так как считают, что альтернативы нет, а «в платной больнице из их кошелька будут тянуть средства до последнего рубля».

Так ли это на самом деле мы попытались разобраться вместе с директором многопрофильной клиники «Альфа Центр Здоровья» Натальей Жук.

— Наталья Михайловна, несмотря на то, что коммерческих центров в городе становится больше, многие все равно обходят их стороной, потому что боятся, что им назначат ненужные обследования, чтобы вытянуть больше денег... Обоснованы ли данные опасения?

— Это действительно довольно распространенное мнение и да, такое, к сожалению, бывает. В нашем центре ключевой принцип — честность. Мы не заглядываем в кошелек клиенту. Никогда, ни при каких обстоятельствах. Это позиция, которую знает и соблюдает каждый врач нашей клиники. Задача врача — диагностировать заболевание и назначить лечение.

Более того, в каждом регионе существуют медико-экономические стандарты (МЭС), которые клиент может найти в свободном доступе в Интернете. Можно взять их и посмотреть, насколько обоснованно то или иное лечение. Задача доктора — быть честным, назначать лечение в рамках заболевания и предлагать диагностику с точки зрения каких-то сопутствующих заболеваний.

Когда клиент выходит из кабинета врача, у него должно быть четкое понимание: вот это я должен сделать обязательно, это необходимо в рамках лечения заболевания, а вот это могу делать, а могу не делать.

— В таком случае, почему клиент должен предпочесть обратиться в частную клинику, а не в районную поликлинику?

— Могу сказать, основываясь на своем опыте. Раньше как клиент я делала выбор в пользу частных центров по двум критериям. Во-первых, сервис: меня запишут по телефону, я приду в конкретное время, а значит, могу строить свой график на день. Во-вторых, может быть, другим людям везет больше, чем мне, но в муниципальных поликлиниках, это только мое ощущение, не развита культура общения с клиентом. Возможно, доктора не менее профессиональны, более того, у нас часть докторов являются совместителями в муниципальных клиниках, поэтому я не умаляю их компетенции, но их не учат общаться с клиентами, рассказывать, как, что и почему. Каждый доктор должен быть немного психотерапевтом. Наверное, это преимущество частных клиник — экономия времени и культура общения с клиентом.

Часто в муниципальной поликлинике у врача просто нет времени объяснить свое назначение, и человек выходит, не понимая, что ему прописали и зачем. И нередко думает — раз не понял, то и делать не буду, куплю порошков и буду лечиться сам.

Что касается наших врачей, а у нас работает и профессорский, и кандидатский состав, у нас существуют стандарты сервиса. Мы понимаем, что врач должен, прежде всего, лечить, но качество обслуживания сегодня играет, не меньшую роль, чем качество лечения. Клиенты выбирают те клиники, где обслуживание будет лучше, где им комфортно.

— Таким образом, для клиента важно не только качество медицинской помощи, но и комфортные условия. Возникает вопрос — как руководство клиники может контролировать уровень предоставляемого сервиса? Как узнать, довольны ли пациенты?

— Можно регулярно просматривать специализированные сайты с отзывами о клиниках,

отвечать, благодарить, принимать к сведению, но это делают практически в каждой частной клинике. В «Альфа-Центр Здоровья» у каждого доктора в кабинете стоит информационный стенд, на котором указаны телефоны, в том числе мой мобильный, и просьба к клиенту оценить качество. На рецепции есть сервис-планшет, и когда клиент выходит, он дает оценку доктору, медсестре и регистратору. Если оценка негативная, мне тут же приходит СМС-оповещение, мы связываемся с клиентом, чтобы выяснить причины его оценки и получить предложения как нам улучшить качество обслуживания. К каждой жалобе мы относимся как к подарку. Мой телефон в открытом доступе, клиенты мне периодически звонят и предлагают что-то улучшить. Вопрос сервиса я контролирую лично.

Также мы руководствуемся принципом доверия к клиенту. Оплата принимается постфактум, когда человек прошел всех необходимых специалистов, диагностику, он уже на выходе из клиники оплачивает услуги. Бывают и забывчивые клиенты, тогда звоним, напоминаем, они приходят и оплачивают. Все построено на доверии.

— Интересно, чем еще отличается «Альфа-Центр Здоровья» от других многопрофильных клиник нашего города? Какие преимущества у клиники, входящей в федеральную сеть?

— В Екатеринбурге мы работаем три года и входим в федеральную сеть, у которой 12 клиник в стране, во всех крупных городах. Наши основные «мозги» в Москве, там находится медицинское управление сети, которое занимается экспертизой и аттестацией всех наших докторов.

Специалисты управления регулярно проводят обучение, приглашая для этого лучших медицинских экспертов страны.

Регулярно проводятся клинические разборы, анализируются карты, назначения.

Деятельность клиник нашей сети регламентирована федеральными стандартами контроля качества, корпоративным этическим кодексом врача, едиными подходами к лечению и обследованию пациентов, наличием сетевого института ведущих врачей по различным направлениям медицины.

Мы соблюдаем все нормы и в плане технической оснащённости и законодательства в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, оборудование соответствует федеральным порядкам оказания помощи как по полноте оснащённости, так и по качеству. Всё это говорит о том, что любой человек вне зависимости от пола, возраста и вида заболевания получит своевременную, квалифицированную помощь при использовании оптимального количества ресурсов, то есть максимально приближенную к его состоянию.

— В Европе давно существует хорошая традиция, выбирать одну клинику для всей семьи. Вы предлагаете услуги как для взрослых, так и для детей. Приходят ли к вам семьями?

— Да, и это всегда очень радует. Часто родители приводят ребенка к педиатру, а потом приходят со своими проблемами, и наоборот. Это очень здорово, значит, каждому члену семьи хочется обратиться именно в нашу клинику. Вообще, я верю только в один канал связи с клиентами, и он у нас работает лучше всего, — это рекомендации. За последние три месяца количество новых клиентов у нас увеличилось больше, чем в два раза, и из 10 клиентов 7 пришли по рекомендации своих близких, друзей, знакомых. Это самый честный канал и самая высокая оценка для нас.

— Когда пациент обращается уже на стадии болезни — важна оперативная и качественная помощь. Но не менее важна ранняя диагностика и профилактика заболеваний. Что вы предлагаете клиентам, чтобы здоровье подводило их как можно реже?

— К сожалению, пока клиенты в основном приходят уже с заболеванием. Я всегда привожу пример: люди проводят техобслуживание автомобилей, они находят время и деньги, делают экспертизу, диагностику, аргументируя тем, что это вопрос безопасности. А вот к здоровью почему-то так не относятся. Очень важно, чтобы люди понимали, что это так называемое «ТО здоровья», что состояние организма точно также нужно диагностировать.

У нас для этого разработан очень большой спектр услуг, программ, которые помогают пройти комплексную диагностику, и не потратить лишние деньги. Допустим, есть

программа «гастро», если нужно проверить только желудочно-кишечный тракт. Человек приходит, проверяет только органы пищеварения, в программу не включено ни одно лишнее исследование.

Аналогично составлены программы «Головная боль», «Кардио», «Обследование пары — планирование беременности».

Также есть программы общей диспансеризации, позволяющие оценить состояние всех органов и систем организма.

Опять же, если пациент говорит, что ему нужно сделать только необходимые процедуры, никто не будет настаивать, чтобы он проходил комплексное обследование. В любом случае выбор остается за пациентом, врач может только рекомендовать.

Мы всегда идем навстречу своим клиентам.

К примеру, у нас в клинике действует программа годового медицинского обслуживания для физических лиц и сотрудников предприятий, включающая в себя все виды амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, стоимостью от 6 тысяч рублей за целый календарный год, в зависимости от наполняемости программы.

Это так называемая «программа прикрепления к клинике», как для малышей, так и для взрослых. Программа на год покрывает все необходимое амбулаторно-поликлиническое медицинское обслуживание. Ноу-хау нашей клиники — программа ведения беременности «Будущая мама» стоимостью 50 000 рублей за весь период наблюдения. Программу сопровождает индивидуальный менеджер, он напомнит вам о запланированном визите к доктору и запишет вас на прием.

Такое предложение для рынка медицинских услуг Екатеринбурга уникально и пользуется спросом.

66.ru