

Wywiad

### **1. „Relacje z naszymi pacjentem budujemy na WZAJEMNYM zaufaniu.” – jak należy odczytywać tak zdefiniowana misję gabinetu?**

Bardzo dosłownie. Zaufanie pacjenta do nas jest podstawowym warunkiem realizacji przyjętego planu leczenia. Bardzo źle się dzieje, gdy pacjent na podstawie doraźnych odczuć, czy zaskakiwany koniecznością wykonywania kolejnych zabiegów podejmuje decyzję o przerwaniu leczenia lub zmianie lekarza.

Każdy pacjent otrzymuje od lekarza plan leczenia. Plan ten jest z pacjentem uzgadniany przed rozpoczęciem zabiegów. Chcemy aby pacjent aktywnie uczestniczył w decydowaniu o metodach i zakresie leczenia. Naszym zadaniem jest zaproponować najkorzystniejszy dla pacjenta wariant. Nie możemy jednak niczego narzucać. Działa to w obie strony. Jeżeli pacjent nalega na wykonanie zabiegu, który naszym zdaniem jest niekorzystny dla jego zdrowia lub komfortu, wolimy zrezygnować z leczenia. Najważniejsze jest aby pacjent był zadowolony w długim okresie czasu.

### **2. Dlaczego zdecydowała się Pani na otwarcie gabinetu?**

W moim przypadku, tylko otwarcie własnej praktyki dawało mi możliwość realizacji wizji stomatologii bezpiecznej, przyjaznej i nastawionej na budowanie trwałej relacji z pacjentem opartej na obustronnym zaufaniu i nie boję się tego powiedzieć wzajemnej sympatii.

Myślę, że o otwarciu gabinetu myśli większość stomatologów. Często nie zdają sobie oni jednak sprawy jak trudne jest prowadzenie firmy, jaką jest praktyka stomatologiczna, jeżeli chce się mieć absolutne przekonanie, że wykonuje się swoją pracę z zachowaniem najwyższych standardów medycznych i etycznych. Takie ustawienie sprawy powoduje, że ma się do czynienia z bardzo wysokimi kosztami. Trzeba zapewnić odpowiednią ilość personelu, wysokiej jakości materiały stomatologiczne, zapewnić odpowiednią ilość czasu na wykonanie procedur. Ponadto trzeba stale podnosić kwalifikacje.

Początki były naprawdę trudne, ale z każdym rokiem dostaję coraz więcej sygnałów, że się nie myliłam. Nasi pacjenci lubią do nas przychodzić, co może być trudne do uwierzenia, gdy się pamięta, że mówimy o wizycie u „dentysty”.

### **3. Jakie cele stawia przed sobą Panaceum?**

Nasz pacjent musi przede wszystkim czuć, że pracujemy dla jego dobra. Nie staramy się zarabiać za wszelką cenę. Stawiamy na długotrwałe relacje. Ponadto wiemy jak stresująca może być dla pacjenta wizyta u dentysty. Dużą wagę przykładamy do atmosfery w trakcie wizyty. Staramy się maksymalnie zredukować ból zarówno ten fizyczny jak i psychiczny. Mamy dowody na to, że nam się udaje. Są pacjenci, którzy zasypiają w trakcie zabiegu. Mamy też dzieci, które czasem chwytają się naprawdę różnych sposobów, aby móc do nas wrócić. Jeden z moich małych pacjentów na pytanie co chciałby dostać nadziei dziecka – poprosił o wizytę w Panaceum. To pozwala zachować motywację.

### **4. Jak rozpoznać dobry gabinet stomatologiczny?**

Pacjentowi często trudno jest na początku zrozumieć różnicę między gabinetami. Najczęściej o wyborze stomatologa decyduje polecenie. Jeżeli ktoś musi sam wybrać, warto jest

przestrzegać kilku wskazówek. Pozwolą one zorientować się czy mamy do czynienia z gabinetem, który może być bezpieczny i świadczy wysokiej jakości usługi:

- Przede wszystkim należy zwrócić uwagę na pozycję, w jakiej odbywa się leczenie. Przy pracy na tak zwane **cztery ręce** pacjent przyjmowany jest w pozycji leżącej. Jest to bardzo ważne dla zapewnienia pacjentowi bezpieczeństwa przed zakażeniami. Ponadto w tej pozycji lekarz ma dużo lepsze warunki do wykonania zabiegu
- Dostępność w gabinecie aparatu RTG, bez niego nie da się wykonać wielu procedur medycznych.
- Ogólne wrażenie, jakie sprawia gabinet. Często niedbały wygląd gabinetu mówi bardzo wiele o jakości usług.
- umowa z Narodowym Funduszem. Jest to trudny temat. W naszym przypadku uznaliśmy, że związanie się z Funduszem nie pozwoliłoby na realizowanie misji gabinetu. Dlatego Panaceum nie ma umowy z NFZ i do czasu, gdy nie pojawią się jakieś inne dojrzałe formy refundowania pacjentom części kosztów usług, nie będziemy takiej umowy podpisywać.
- Ceny usług. Szukając niskich ryzykujemy niską jakość usług. Nie oznacza to jednak, że ceny muszą być bardzo wysokie. Obowiązują tu normalne reguły gry rynkowej. Reszta jest sprawą zaufania. To czy pacjent do nas wraca i czy poleca nas swoim bliskim jest podstawowym kryterium oceny naszej pracy.

## **5. Jak ocenia przyszłość rynku stomatologicznego w Polsce?**

Dobrze. Widać poprawę. Przede wszystkim podnosi się poziom oczekiwań i świadomości pacjentów. To dobrze rokuje dla takich gabinetów jak nasz.