«Когда человек спрашивает: „Уже все?“, это для нас лучший комплимент»

Основатель научно-клинического центра Sanabilis Андрей Григорьянц об эволюции стоматологии и вниманию к деталям

Никита Величко

— В Москве очень много стоматологических клиник. Не всегда понятно, чем они отличаются друг от друга. В чем ваше уникальное предложение?

— Мы ориентируемся на самый высокий уровень сервиса, а поэтому уместно говорить об уникальном торговом предложении. Человек, приходящий в стоматологический центр, уже не довольствуется одной сутью — решением возникшей проблемы — он обращает внимание на детали и нюансы обслуживания. У нас существует множество дополнительных сервисов, которые вообще могут быть не свойственны больнице или стоматологической клинике. Поездив по миру, я собрал огромное количество наблюдений из совершенно разных областей. Почему нельзя использовать в стоматологии удобства из обыкновенного магазина или банка? Вопрос в том, можешь ли ты потратить деньги на вещи не первой необходимости.

— Вы говорите об интерьере, сервисе или чем-то другом?

— Речь об атмосфере, о том, что вы видите, когда приходите в клинику, и что чувствуете, уходя из нее. Начиная со ступенек перед входом и заканчивая рентген-кабинетом. Человек получает эмоции, обращая внимание не только на качество стоматологии, каким бы безупречным оно ни было, а вообще на все. В любой индустрии, заплатив одни и те же деньги, вы зачастую получаете один и тот же результат. Но где-то вам настолько удобно, что вы непременно обращаетесь туда еще раз. Вот и я ставил перед собой одну принципиально важную задачу: сделать стоматологический центр, в котором человеку будет очень комфортно, несмотря на приведшие к нам обстоятельства. Важно понимать, что в клинику человек приходит потому, что ему плохо, а не потому, что ему хорошо. Если что-то болит, никто не обязан при этом чему-то радоваться. У нас все направлено на то, чтобы сильнее увести человека от стресса. Философия центра — совершенное качество услуг через абсолютное внимание к деталям.

— Насколько сильно изменилась стоматология за последние десять лет?

Центр Sanabilis
Концепция центра Sanabilis базируется на самых передовых разработках в области стоматологии. Адаптация зарубежного опыта, внедрение новых стандартов стоматологии, всесторонняя проработка деталей — эти составляющие позволили создать клинику Hi-End уровня. Многопрофильный центр специализируется на терапии, имплантологии, хирургии, челюстно-лицевой хирургии, ортодонтии и протезировании.
www.sanabilis.ru

CV
Руководитель научно-клинического центра челюстно-лицевой хирургии и стоматологии Sanabilis Андрей Григорьянц специализируется на челюстно-лицевой хирургии, дентальной имплантологии и дентальном протезировании. Имеет ученую степень кандидата медицинских наук. Стаж работы — 12 лет. Профессиональный опыт: два года ординатуры, три года аспирантуры в ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт стоматологии и челюстно-лицевой хирургии», защита кандидатской диссертации, параллельная работа хирургом-имплантологом, четыре года (по настоящий момент) — хирург-имплантолог в ФГЛПУ «Поликлиника Министерства экономического развития Российской Федерации», регулярная практика и повышение квалификации в ведущих клиниках Германии.

> **ЕСЛИ У ЧЕЛОВЕКА ЧТО-ТО БОЛИТ —** никто не обязан при этом радоваться. Все должно быть направлено на то, чтобы увести человека от стресса

— Изменилось абсолютно все. Начиная от способа записи на прием — SMS, электронная почта, данные в любом формате — до пресловутого кофе в зоне ожидания, который обязательно должен быть вкусным. Кому-то это покажется банальностью, но вот именно в этом для меня и раскрывается внимание к деталям. Кабинет — отдельная тема: тут важен и комфорт пациента, и комфорт врача. Особая эргономика помещения, выполненного по самым высоким дизайнерским стандартам, делает все, чтобы пациент не чувствовал себя больным, а врач максимально эффективно, в сжатые сроки справился с поставленной задачей. В основе успеха в сфере обслуживания лежит принцип безупречного подхода ко всему. Когда человек встает с кресла и спрашивает: «Уже все?», вот это для нас лучший комплимент.

— Как часто нужно бывать у стоматолога?

— Конечно же, необходима регулярная профилактика. У нас есть пакетное предложение, при котором каждые три месяца врач проверяет состояние полости рта, проводит профессиональную гигиену и подбирает щетки, пасты, давая их пациенту на грядущий триместр. Говорить «приходите раз в год, мы вам проведем гигиену полости рта» — это, мягко говоря, устаревший подход. Несмотря на то что люди чистят зубы каждый день, они все равно нуждаются в регулярном «техосмотре». Делать это раз в три месяца — международный стандарт: тогда у кариеса нет шансов.

— В России это пока не очень популярное направление...

— К сожалению, да. Процент тех, кто действительно следит за стоматологической гигиеной, довольно небольшой.

— Раз стоматология сегодня на таком уровне, значит ли это, что ничего невозможного для нее нет?