БОЛЕЗНЬ РОСТА

УСПЕШНОСТЬ КРУПНЫХ СЕТЕЙ КЛИНИК ЗИЖДЕТСЯ НА ГРАМОТНОЙ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ, КАЧЕСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ И ВЫСОКОМ УРОВНЕ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА. РОСТ ВО МНОГОМ ОГРАНИЧЕН ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТЬЮ ПЕТЕРБУРЖЦЕВ: ЛИШЬ 20% ГОРОЖАН МОГУТ ПОЗВОЛИТЬ СЕБЕ УСЛУГИ ЧАСТНОЙ МЕДИЦИНЫ. КАК УПРАВЛЯТЬ КЛИНИКАМИ И С КАКИМИ ПРОБЛЕМАМИ СТАЛКИВАЮТСЯ СЕТИ, ВЫЯСНЯЛА КОРРЕСПОНДЕНТ BG ЮЛИЯ ЧАЮН.

Как и во всяком бизнесе, эффективность частной медицины, помимо множества показателей, зависит от размера сети клиник. Чем крупнее сеть, тем больше услуг она может предоставить и результативнее сократить административные издержки. По словам Владимира Ковальского, генерального директора Medesk (облачная медицинская платформа, которая помогает частным клиникам, страховым компаниям и корпорациям взаимодействовать друг с другом. — **BG**), сеть клиник эффективнее, но при условии организации правильной бизнес-структуры.

«Рассмотрим одну из таких структур на примере сети с одной или несколькими хорошо оснащенными клиниками в центре города и с достаточным количеством „сателлитов“ (филиалов/мини-клиник/врачебных кабинетов) по всему городу, особенно в отдаленных районах. Такая сеть позволяет получать постоянный поток новых пациентов, оказывать первичную помощь в кабинетах, а за расширенной диагностикой направлять в основную клинику. Таким образом, максимально используется оборудование и штат узких специалистов в основной клинике. Такие „кусты“ (клиника с филиалами-сателлитами) и нужно масштабировать по городам. В итоге можно управлять маржей, обеспечивая загрузку дорогого оборудования и узких специалистов с более дорогими услугами. Это нужно делать через обеспечение потока пациентов через дополнительные небольшие клиники или клиники шаговой доступности, которые обеспечивают охват», — рассуждает господин Ковальский.

Многопрофильные клиники обычно прибыльнее, потому что можно оказывать пациенту не одну услугу, а пакет услуг, а также управлять маржей, утверждают специалисты.

Глеб Михайлик, генеральный директор медицинской компании «АВА-Петер» (клиники «АВА-Петер» и «Скандинавия»), уверенно заявляет, что формат сети клиник эффективнее. «Безусловно, будущее за большими многопрофильными учреждениями, они в большей степени востребованы пациентами, лечение в них безопаснее. Однако это не отменяет присутствие на рынке узкоспециализированных небольших клиник. Что касается профиля лечебного учреждения, считаю, что главное — качество работающего персонала и наличие платежеспособного спроса на услуги. Наша клиника имеет опыт работы как в узком сегменте (репродуктивная медицина), так и в широком (многопрофильные услуги), и могу сказать совершенно определенно, что мы всегда были успешны благодаря высочайшей квалификации наших специалистов и востребованности услуг. Узкоспециализированной небольшой клинике важно организовать хорошую кооперацию, маршрутизацию пациентов в профильные лечебные учреждения, тогда как в многопрофильной клинике с широкой сетью эта проблема решена», — объясняет господин Михайлик.

Марина Касумова, генеральный директор ЗАО «Меди», также считает, что сетевая модель ведения бизнеса, и это касается не только медицины, имеет известный ряд преимуществ, основные из которых — это снижение затрат за счет больших объемов закупок, а также территориальная распределенность, дающая возможность быть близко к своему потребителю.

«Возможность снижения затрат ценна не только сама по себе, но еще и тем, что предоставляет возможности, недоступные небольшим одиночным клиникам. В частности, доступ к высокотехнологичному и дорогому оборудованию и, как результат, к предложению высокотехнологичных услуг потребителям. Между вариантами многопрофильной медицинской системы и узкоспециализированной находится еще один, гибридный вариант — специализация на нескольких медицинских направлениях, в которых компания имеет ключевые компетенции. По этому пути, в частности, следует система клиник „Меди“. Основанная в 1991 году, она выросла из небольшой клиники стоматологии в систему из 21 медицинского учреждения в Санкт-Петербурге и Москве. „Меди“ работает не по франшизе — все медицинские услуги мы оказываем в рамках одного юридического лица, а по городу имеем филиалы. У нас нет задачи охватить все возможные медицинские направления. Но если мы запускаем какую-то новую услугу, это значит, что мы уверены в том, что оказывать ее будем на высочайшем уровне», — уверяет госпожа Касумова. ➔ 28

KLARIS: стоматология высоких достижений

Вы когда-нибудь задумывались, в каком здании – старом или новом – вы лечите зубы? Нет? Напрасно. Потому что обеспечить необходимую инженерную инфраструктуру для стоматологической клиники реально только в современном доме. «Именно высокие технические требования к помещениям стали одним из критериев, определивших местоположение Центров стоматологии Klaris, которые находятся в Приморском и Петроградском районах», – объясняет генеральный директор Klaris Иван Евдокимов.

– Почему только новое здание? Объясню на простом примере: чтобы избежать перемещения воздуха из стерилизационной или рентген–кабинета в кабинеты лечебные, требуется четыре системы вытяжки. Сделать это в старом доме невозможно. Для нас же принципиально было создать для пациентов и персонала оптимальные условия.

Этим принципом мы руководствовались и оснащая клинику. Поэтому оснастили клинику дентальным компьютерным томографом немецкого производителя KaVo. Он позволяет провести абсолютно точную и безопасную процедуру цифрового обследования (лучевая нагрузка почти в 30 раз меньше, чем при обычной флюорографии!). А с микроскопом Leica можно лечить зубы под увеличением до 30 раз и устанавливать пломбы, в 3–5 раз меньшие по объему, чем при использовании традиционной техники. При лечении каналов аппарат помогает справиться с самыми сложными случаями и даже спасти зубы, рекомендованные к удалению.

Компьютерная анестезия, сделавшая лечение полностью комфортным, 3D-пломбирование корневых каналов – я могу долго рассказывать о технических возможностях Klaris. Однако наше преимущество не только в технологиях, но прежде всего в специалистах, благодаря которым успешно решаются очень сложные медицинские задачи.

Мы создали комфортные условия для врачей и предложили интересную, творческую работу, поэтому к нам пришли настоящие профи из известных клиник. Не менее тщательно подбирали ассистентов врачей–стоматологов, гигиенистов: от их добросовестности во многом зависит итоговый результат лечения. Так что никаких студентов медицинских вузов – только профильные специалисты с опытом работы.

– Вы упомянули решение сложных медицинских задач. Можно ли это назвать специализацией Klaris?

– Мы оказываем весь комплекс стоматологических услуг – от простых случаев до полной реабилитации в сложнейших клинических ситуациях. Но всегда взаимодействие с пациентами начинается с диагностики и планирования, без которых лечение можно сравнить со строительством дома без фундамента: очень скоро стены начнут проседать, и придется либо изобретать для них подпорки, либо… все делать заново. Ну а лечение может превратиться в бесконечный поход по врачам и непредсказуемые траты. В этом не будет злого умысла докторов, но так бывает, если каждый решает локальную задачу, не видя всей картины и не согласовав действия с коллегами. Например, терапевт потратит много времени и сил, чтобы восстановить почти разрушенный зуб. И пациент будет счастлив, пока чуть позже не услышит на приеме у ортопеда аргументированное предложение вместо пломбы поставить коронку.

У нас уже на первичной консультации выполняется полное обследование, что позволяет врачам совместно разработать план с учетом всех деталей. **Такой комплексный подход отражает философию Klaris: за отдельно взятой проблемой мы видим здоровье человека и стремимся сохранить и восстановить полноценное качество жизни пациента.** Поэтому при необходимости взаимодействуем со специалистами нестоматологического профиля, и необходимость подключить других врачей учитывается в индивидуальном плане. Таким образом, пациент получает осмысленную программу действий, понимает сроки и представляет стоимость лечения.

– То есть он заранее знает, что и сколько будет стоить?

– Да, для нас принципиальны максимально прозрачные финансовые отношения с пациентом. Поэтому и в прайсе указаны реальные цены. **Мы недавно сравнили стоимость своих услуг с услугами одной «недорогой» клиники.** И оказалось, что у них лечение на 10% дороже: например, наша цена за услугу по лечению кариеса включает все необходимые манипуляции, а у них за анестезию, снятие пломбы и т. д. – надо доплачивать. Мы уважаем своих пациентов и никогда не лукавим. Более того, перед каждым приемом информируем о стоимости предстоящей услуги.

Но мы благодарны пациентам за доверие и сотрудничество, поэтому у нас действуют скидки, в том числе семейные и групповые.

– Пример с ценами демонстрирует не очень корректную конкуренцию. А какова в целом ситуация на рынке стоматологических услуг?

– Если раньше были отдельные лидеры: клиники с передовым оснащением и лучшими специалистами, то сегодня рынок стал более однородным – неплохое оборудование есть практически везде, врачи ездят на стажировки. **В Петербурге около 900 коммерческих клиник, но, думаю, эта цифра уменьшится.** Основным регулятором рынка медицинских услуг я вижу СРО: ответственность перед пациентами будет регулировать профессиональное сообщество путем исключения тех, кто оказывает некачественные услуги, не способен отвечать по гарантийным обязательствам и бросает тень на добросовестные организации.

– А каким вы видите будущее Klaris?

– Стоматология – высокотехнологичная отрасль, и с развитием мировой медицины расширяются и наши возможности. Мы по–прежнему будем предлагать пациентам услуги, доступные в ведущих европейских клиниках. И знаем, что, несмотря на нестабильную экономическую ситуацию, работа наших врачей будет востребована, потому что забота о своем здоровье и здоровье близких – самая правильная инвестиция в любые времена.

Klaris

Центры стоматологии Klaris
Санкт-Петербург
Комендантский пр., 51, к. 1
ул. Петрозаводская, 13
(812) 602-25-52
www.klaris.org

ЛЕЧЕНИЕ ПРОВОДИТСЯ ПОСЛЕ КОНСУЛЬТАЦИИ С ВРАЧОМ О ВОЗМОЖНЫХ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯХ

РЕКЛАМА