

«БИЗНЕС НЕ ИСКЛЮЧАЕТ АЛЬТРУИЗМА»

ДЛЯ ВЛАДИМИРА И ИННЫ НОВИКОВЫХ, ВЛАДЕЛЬЦЕВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ «ЦЕНТР ПЕРСОНАЛЬНОЙ СТОМАТОЛОГИИ ВЛАДИМИРА НОВИКОВА», КАЖДЫЙ ПАЦИЕНТ ГЛАВНЫЙ И ДОЛГОЖДАННЫЙ — И ОН ЕДИНСТВЕННЫЙ ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ЛЕЧЕНИЯ В ПУБЛИЧНОМ ПРОСТРАНСТВЕ. ПОТОМУ ЧТО НОВИКОВЫ НИКОГДА НЕ ДАЮТ НИКАКОЙ РЕКЛАМЫ О КЛИНИКЕ, ПОЛАГАЯСЬ УЖЕ МНОГО ЛЕТ ТОЛЬКО НА САРАФАННОЕ РАДИО.

BUSINESS GUIDE: Сколько пациентов в год обслуживает ваша клиника?

ВЛАДИМИР НОВИКОВ: В нашей клинике обслуживается около 1 тыс. пациентов в год — взрослые и дети. Это люди, которым требуется профилактика, полное или поддерживающее лечение. Среди этих пациентов есть те, у кого отсутствует один или несколько зубов, которые требуют заместительных работ. Таких пациентов порядка 20–30%.

BG: Какой категории люди могут получить у вас лечение?

В. Н.: Мы открыты, у нас есть вывеска, и к нам может войти любой пациент. В названии нашего центра есть фраза «персональная стоматология». То есть для нас все клиенты — это VIP. Подчеркну, мы не ждем только VIP-пациентов, но все, кто к нам приходит, — это VIP. Хотя, конечно, мы понимаем, что, к сожалению, именно условия частной клиники отгораживают нас от части людей, которым нужно лечение, но они не могут себе его позволить. Поэтому можно обратиться и в бюджетную клинику или просто государственную поликлинику. Ведь имплантация — это медицинская технологическая операция и здесь главным критерием является соблюдение технологии, потому что титан, который используется для изготовления имплантатов, является биосовместимым материалом для всех биологических организмов независимо от категории клиники и размера кошелька. Разница же проявляется в качестве — начиная с обслуживания и заканчивая профессионализмом врачей и диапазоном возможностей.

ИННА НОВИКОВА: Если говорить о тех, кто не может себе позволить лечение, тут очень нужна помощь государства. Есть люди, которые действительно нуждаются в лечении. У меня была пациентка, которая, чтобы сделать себе ортопедическую работу, отдала предпочтение зубам вместо кухонного гарнитура. Я узнала об этом спустя несколько лет... Но, конечно, небольшие работы можно сделать, когда сердце реагирует, и бесплатно. У нас бывают случаи, когда для определенных пациентов доктора готовы работать без оплаты.

BG: Насколько обоснованно деление клиник на VIP, бизнес и эконом?

В. Н.: Это деление сложилось стихийно. К сожалению, оно формирует отношение, что VIP — это только для богатых, а эконом — для всех остальных. Но для медицины человек, в кошельке которого лежит много денег, и человек с кошельком, в котором лежит меньше денег, совершенно одинаковы. Главные особенности VIP-клиники в нашем понимании — это качество лечения, мобильность в принятии решения, инновационность, гарантированный результат и отсутствие бюрократии. Ведь в медицине зачастую действует формализм: выписал рецепт — и даже не отследил, как подействовало.

И. Н.: К тому же надо понимать: в клинике экономуровня доступны не все виды услуг, а только базовые. Например, предсказуемое изменение прикуса требует дорогостоящего оборудования и, главное, работы доктора, который может с этим оборудованием и технологией справиться. Это доктор, который тратит очень большие средства на свое обучение, это не тот специалист, который просто окончил институт. Когда требуются глубокие знания, найти клинициста, который может сделать значительно дешевле, не представляется возможным. Есть определенные нижние границы стоимости услуг. Все, что дешевле, — это просто обман.

BG: А какой средний чек на лечение в вашей клинике?

В. Н.: Как можно назвать среднюю стоимость автомобиля? Диапазон очень велик. Чем больше в автомобиле индивидуальности, комфорта, тем он дороже стоит. Вопрос разницы цены в стоматологии — это вопрос комфорта, пространства, в котором осуществляется лечение: многие люди готовы платить не только собственно за манипуляции, но и за то, кто это делает, в какой эмоциональной атмосфе-



ИННА И ВЛАДИМИР НОВИКОВЫ ОТДАЮТ СЕБЕ ОТЧЕТ В ТОМ, ЧТО ЧАСТЬ ЛЮДЕЙ, КОТОРЫМ НУЖНО ЛЕЧЕНИЕ, НЕ МОГУТ ЕГО СЕБЕ ПОЗВОЛИТЬ В ЧАСТНОЙ КЛИНИКЕ

ре, в каком окружении и даже в каком районе — это все имеет значение. Из этих составляющих и формируется чек.

С другой стороны, цена, несомненно, зависит от материалов и технологий. Если диапазон возможностей на этапе установок имплантата не очень большой — в одной системе можно поставить имплантат разного диаметра, и это не повлияет на стоимость, то цена коронок может сильно отличаться в зависимости от материалов. Будет это благородный сплав на основе золота и палладия или нержавеющая медицинская сталь — и то и другое приемлемо, но стоит по-разному.

Или современные цифровые технологии (CAD/CAM-технологии) — они позволяют спроектировать протезирование в полном смысле этого слова, заранее увидеть конечный результат. Если вы хотите воспользоваться этой технологией, ее нужно оплатить. Отсюда разброс цен на имплантацию в разных клиниках. И опять же нельзя забывать про комфорт пациента: есть конструкции съемные с опорой на имплантаты, условно съемные и несъемные. Для пользования, конечно, удобны несъемные конструкции, но они обычно и дороже стоят. Поэтому если пациент готов сократить свои расходы, то, возможно, ему придется пожертвовать комфортом.

И. Н.: Как пример, зачастую нашим людям не составляет сложности потратить 20 тыс. руб. на еду из супермаркета, но они же оценивают процедуру гигиены в 7–10 тыс. руб. как дорогостоящую. Мы сталкиваемся с этим в нашей практике. Поэтому каждый выбирает для себя сам, что такое дорого.

BG: Всегда ли VIP — это особый сервис?

В. Н.: Если мы возьмем стоматологию как бизнес-процесс — это достижение результата лечения. Если для этого

ПО ОБРАЗОВАНИЮ И ПРИЗВАНИЮ

Владимир Новиков, к.м.н., ортопед-стоматолог, специалист по реставрационно-эстетической терапии, терапевт-стоматолог. В 1992 году окончил Полтавский медицинский стоматологический институт по специальности «стоматология». В 2007 году вошел в список лучших стоматологов России по версии Quintessence International. Стал дипломан-

том московского четвертьфинала XIV международных соревнований в искусстве реставрации зубов «Призма-чемпионат» 2007 года. Обладатель сертификата о прохождении курса Nobel Biocare и более десятка специализированных курсов и практик. Постоянный участник специализированных конференций. **Инна Новикова**, врач-стоматолог, доктор остеопатии. В 1990 году окончила Ки-

евоградский медицинский институт. Обладатель сертификата о прохождении специализированных практик, курсов и форумов. Имеет сертификат о членстве в Регистре остеопатов России 2014 года.

И. Н.: Если вложить деньги, много денег, купить самое современное оборудование, сделать интерьер удивительный, даже оплатить своим докторам обучение — ничего не произойдет. Нужно жить клиникой, чувствовать ее кожей, думать о клинике день и ночь. В первую очередь мы сделали клинику такой, чтобы она удовлетворяла нас и была востребована на рынке. В результате уже 12 лет работаем без рекламы.

BG: Сарафанное радио срабатывает?

В. Н.: Сарафанного радио хватает, чтобы заполнить нашу клинику. Одновременно это очень важный критерий оценки нашей работы. Лишь пациент, который доверяет вам не только до, но и после лечения, может говорить другим: «Проверено».

BG: Возможен ли альтруизм в частной клинике?

В. Н.: Бизнес не исключает альтруизма. Но чтобы бизнес был бизнесом, он должен себя обеспечивать. Для того чтобы мы могли пролечить людей альтруистически, нужно заработать деньги. Мне приходилось видеть интересный и вполне жизнеспособный опыт клиники альтруистической направленности в Штатах. Эта клиника работает более 100 лет, деятельность она осуществляет при церкви. Там есть волонтеры (это врачи, достигшие пенсионного возраста, и им по закону уже запрещено вести коммерческую деятельность), пациенты оплачивают порядка 30% от лечения плюс к тому клиника принимает пожертвования, которые для бизнеса снижают налогооблагаемую базу.

BG: Сотрудничаете ли вы со страховыми компаниями? Могут ли они помочь уменьшить стоимость лечения?

И. Н.: Сейчас модно в стоматологическом бизнесе заключать договоры со страховыми компаниями, так как это гарантирует отсутствие у владельцев головной боли по поиску клиентов. Мы работаем со страховыми компаниями, но при этом страховые компании не диктуют нам, что делать пациенту, а что — нет. Поэтому их клиенты не являются основными для нас. Нам важны люди, которые хотят качественного результата лечения, а не потратить как можно меньше денег. Любая работа в медицине — это совместная работа.

В. Н.: Я бы отметил, что люди, которые обращаются через страховые компании, не выбирают ни клинику, ни врача. Главный приоритетный момент в этом — получить услугу по указанной цене. Стоимость услуг нашей клиники не попадает в массовые пакеты ДМО страховых компаний. Но у нас есть VIP-клиенты страховых компаний.

BG: На ваш взгляд, как сейчас соотносится число клиник и населения, нуждающегося в лечении?

В. Н.: Я бы сказал, что 100% населения земного шара нуждается в профессиональной помощи стоматологов. Это обоснованное заявление, потому что, даже если зубы здоровы, человек все равно ест, а это значит, микробная флора, живущая в полости рта, оставляет продукты жизнедеятельности в виде зубных отложений. Даже если человек не испытывает беспокойства, это не значит, что все идеально. Он просто расходует заложенный природой потенциал. Если мы хотим его продлить или улучшить качество, то помощь требуется 100% населения Земли.

И. Н.: В советское время в каждой школе, в каждом детском саду был стоматологический кабинет, мы работали с детками — это была очень мощная поддержка населения, профилактика. Конечно, тогда не было таких методов, как сейчас, иначе наше поколение не требовало бы протезирования. Сегодня парадоксальная ситуация: у нас есть все, чтобы поколение, которое подрастет, не имело проблем нашего поколения, но у нас нет господдержки и помощи в организации стоматологических кабинетов в школах и детских садах.

BG: На что должен обращать внимание пациент, чтобы оценить уровень врача, лечения и клиники?

В. Н.: Пациент имеет крайне низкие возможности оценить качество лечения и уровень клиники. Качество лечения проверяется только временем. Вы можете оценить лишь отношение к себе (как к кошельку или как к человеку), обстановку: если на всем экономят, значит, не готовы ничем делиться. Клиники оцениваются, как правило, по внешнему виду, но в основании качественной медицины стоят образование и материальная база (технологии, оборудование). И если оборудование еще можно купить, то образование докторам не купишь — это время и процесс. Именно поэтому мы убеждены, что тиражировать клиники с высоким уровнем лечения невозможно из-за отсутствия как раз одного из компонентов — специально подготовленных докторов. Деньги найти можно, но качественные специалисты с соответствующим отношением к своей профессии и пациентам — это проблема.

BG: Как вы оцениваете, меняется ли в целом портрет пациентов?

В. Н.: Пациент как человек не меняется, но меняются методики и технологии. Какое-то время назад была диковинкой имплантация. На сегодняшний день это уже практически повседневная процедура — достаточно много пациентов могут в кругу своих знакомых сказать, что установили имплантат и все хорошо. Теперь диковинка — это совместная работа стоматолога с остеопатом.

При этом среди пациентов уменьшается количество тех, кто обращается с кариозными зубами или запущенным состоянием зубов, но увеличивается количество жалоб, которые раньше не считались проблемами. На первый план выходят, например, заболевания, связанные с некариозными поражениями, стрессозависимые заболевания, причиной которых становится утрата зубной ткани из-за стискивания зубов (бруксизм во сне), о котором человек может даже не знать. А это наносит урон всей зубочелюстной системе.

BG: Какое будущее в обозримом времени ждет стоматологию?

В. Н.: Будущее за профилактической медициной. Важно концентрироваться на раннем возрасте и предупреждении заболеваний. Что касается людей, у которых уже есть стоматологические проблемы, то здесь будущее за предсказуемыми и эффективными методами. Постепенно мы все больше получаем доступ к технологиям, которые позволяют в более короткие сроки, более надежно, долговечно и с наименьшими затратами решить проблему.

Записали **МАРИЯ РОГАЧЕВА, ВЛАДИСЛАВ ДОРОФЕЕВ**