

Centrum ze znakiem Q

Centrum Medyczne Damiana
jest jedyną prywatną
placówką w Warszawie,
która zdobyła
certyfikat jakości usług szpitalnych
oraz ISO 9001:2000

Patrycja Majer



Grunt to jakość

Centrum Medyczne Damiana jest jedną z nielicznych prywatnych placówek w Polsce, która zdobyła nie tylko akredytację szpitalną Ogólnopolskiego Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia z siedzibą w Krakowie, ale także certyfikat jakości usług ISO 9001:2000. – Pierwszy certyfikat uzyskaliśmy w 2002 r. i został nam on przyznany na maksymalnie możliwy okres trzech lat. Kolejny zdobyliśmy w ubiegłym roku, również na trzy lata. Obydwa wyróżnienia wiążą się z powtarzającymi się wizytami kontrolnymi w naszej placówce – opowiada M. Płoszczyński. Dzięki wdrożeniu tych standardów, pacjenci mają pewność, że zarówno przychodnia, jak i szpital świadczą usługi na najwyższym poziomie, pod okiem doskonale wykwalifikowanej kadry medycznej. Placówka zatrudnia bowiem ponad 220 pracowników na etacie i drugie tyle stałe współpracujących. Wszyscy oni mają II stopień specjalizacji, wieloletnią praktykę medyczną i zaliczony pobyt na zagranicznym stażu.

Stawiamy na pacjentów z ulicy

Mimo, że Szpital Damiana, tak jak większość prywatnych placówek medycznych, posiada system abonamentowy, to jednak działalność tej placówki skierowana jest w większości do tzw. pacjenta z ulicy. Niemałą część pacjentów przychodzi i szpitala stanowią obcokrajowcy, a także ich dzieci. Duży odsetek to także pociechy urodzone w tym właśnie szpitalu. Klienci abonamentowi czy korporacyjni, stanowią obecnie ok. 40 proc. wszystkich osób leczonych w Centrum. – Nie narzekamy na brak klientów. Obecna zła sytuacja na rynku jest paradoksalnie dla nas bardzo korzystna. Ogromnym zainteresowaniem cieszą się zwłaszcza usługi przychodni zdrowia. Choć nie są one tanie, to jednak nadal stać na nie średnio zarabiającego człowieka. Nieco gorzej wygląda leczenie szpitalne. Koszty operacji oscylują od 2 500 do 5 000 zł. Przy trzech dniach pobytu należy jeszcze doliczyć 900 zł. Ta suma dla wielu osób jest zbyt wysoka. Na szczęście obecnie mamy już ugruntowaną renomę i od dwóch lat nasz szpital zara-

Centrum Medyczne Damiana – niewielki czterokondygnacyjny budynek, położony w pobliżu śródmieścia Warszawy. Doskonale wyposażone centrum diagnostyczne, 40-łożkowy szpital z trzema salami operacyjnymi, oddziałem intensywnego nadzoru, dziennego pobytu i chlubą Centrum – oddziałem ginekologiczno-położniczym.

Ten ostatni zdobył pierwsze miejsce w organizowanym przez *Rzeczpospolitą* rankingu szpitali położniczych i zyskał miano najlepszego miejsca do porodu w Polsce.

– *Od pozostałych prywatnych placówek medycznych odróżnia nas to,*

że jesteśmy prawdziwym szpitalem, a nie tylko przychodnią

– twierdzi Marek Płoszczyński, prezes Zarządu w Szpitalu Damiana.

bia na siebie. Chociaż marża szpitala jest dużo niższa od uzyskiwanej z działalności diagnostycznej czy samej przychodni, to jednak szpital bardzo pomaga nam w sprzedaży abonamentów. Posiadamy różne kategorie abonamentów w cenach od 40 do 150 zł miesięcznie. Te najlepsze oferują oprócz pomocy doraźnej, nocnej, domowej, także darmowy pobyt w szpitalu i 50-proc. zniżkę na operację – tłumaczy M. Płoszczyński.

CMD nie sprzedaje jednak abonamentów indywidualnych. – Przymierzamy się do tego rodzaju usług, ale muszę przyznać, że jest to bardzo ryzykowne. Przy abonamentach grupowych prawdopodobieństwo, że ktoś specjalnie go wykupuje, żeby pójść do szpitala jest małe, natomiast przy indywidualnych – ogromne. Straty, jakie wówczas poniesie szpital, mogą być olbrzymie – mówi M. Płoszczyński.

Bez pomocy Narodowego Funduszu Zdrowia

Od dwóch lat prywatne Centrum startuje w przetargach ogłaszanych najpierw przez kasy chorych, a obecnie Narodowy Fundusz Zdrowia. Niestety, mimo że w ofertach placówki są zarówno procedury jednodniowe, jak też diagnostyczne – kolonoskopia, endoskopia, mammografia, przetargi zwykle kończą się fiaskiem. Największy sukces w tej materii, to uzyskanie 300 mammografii w ubiegłym roku. Ale i w tym wypadku pieniądze zostały przekazane nie z NFZ, ale z funduszu profilaktyki Ministerstwa Zdrowia. Trudno powiedzieć dlaczego oferty Szpitala Damiana nie wygrywają przetargów, chociaż jak zapewniają właściciele, są naprawdę konkurencyjne. – Wiemy, że to nie jest tak, że wszystkie szpitale prywatne są pomijane przy rozdziale kontraktów. Są takie, które uzyskują usługi, niestety, nam się nie udaje. I co jest najbardziej przykre, nie znamy powodów, z jakich nasze oferty zostały odrzucone. Nikt nam tego nie tłumaczy. Po prostu dowiadujemy się, że znowu nie wygraliśmy – mówi M. Płoszczyński. – Dlatego zastanawiam się, czy warto w tej sytuacji dobijać się o te usługi, chociaż stawki przyznawane na niektóre procedury pozwalają na zyskowną działalność. Najbardziej intratne są zabiegi chirurgii jednodniowej, bo i leki z tym związane nie są drogie, pacjent nie wymaga intensywnego nadzoru medycznego, stopień komplikacji jest mały, a rana pooperacyjna zwykle niewielka. To wszystko powoduje, że koszty leczenia i pobytu są niskie, a marża na procedurze jest większa. Na tych właśnie procedurach bazują prywatne placówki.

Nasz cel: profilaktyka

Oprócz doraźnej pomocy medycznej, Centrum stara się objąć swych pacjentów jak najszerszą profilaktyką zdrowotną. Pacjentom proponuje się badania przesiewowe, które mają na celu kontrolowanie ich kondycji fizycznej. Zupełnie inaczej jednak rzecz się ma z pacjentami abonamentowymi. – Zdajemy sobie sprawę, że zapotrzebowanie na profilaktykę zdrowotną jest na rynku olbrzymie. Od lat mówi się o potrzebie wczesnego rozpoznawania chorób w Polsce, jednak wciąż nie ma na to środków, ani w budżecie państwa, ani w NFZ. I nie ma najmniejszych szans, żeby się coś w tej materii zmieniło, bo jeśli się ma do wyboru leczenie doraźne i profilaktykę, zawsze stawia się na ratowanie zdrowia i życia. Liczenie na to, że państwo obejmie społeczeństwo profilaktyką, dopóki nie zmieni się sytuacja polityczna i ekonomiczna kraju, jest bez szans. Dlatego uważamy, że jest to doskonały rynek dla firm takich, jak nasza. Nastawiamy się jednak na prywatne przedsiębiorstwa. Pracodawca powinien być bowiem zainteresowany profilaktyką wśród swoich pracowników. Jeśli zainwestowałby w badania przesiewowe, działania w kierunku promocji zdrowia, szybko zlikwidowałby absencję chorobową w firmie i złe nawyki, takie jak np. palenie papierosów, predysponujące do różnych chorób – opowiada M. Płoszczyński. – Działania te doskonale sprawdzają się za granicą i dają się przeliczać na bardzo wymierne zyski dla firmy. Przygotowujemy takie pakiety i przymierzamy się do ich sprzedaży zainteresowanym firmom. Niestety, nie jest to łatwe. Wszystko bowiem rozbija się o brak możliwości odpisu podatkowego dla przedsiębiorców.

Nasza przyszłość: pacjenci z importu

Centrum Medyczne Damiana od samego początku obsługuje obcokrajowców i opiekuje się pracownikami kilku nastu ambasad. Pacjenci obcojęzyczni stanowią obecnie 1/5 wszystkich klientów. – Zainteresowanie naszą placówką wynika z wysokiego standardu usług, jaki oferujemy. Z powodzeniem możemy się porównać z innymi szpitalami na Zachodzie. W niczym im nie ustępujemy – mamy ten sam sprzęt, wielu naszych lekarzy odbyło praktyki w zagranicznych szpitalach, traktują pacjentów partnersko, a nie przedmiotowo. To wszystko sprawia, że obcokrajowcy, którzy tu przychodzą są bardzo zadowoleni. Widzę w tym naszą szansę po wstąpieniu do Unii. Już teraz od 2 lat na te-

Tab. Świadczenia CMD wykonane w latach 1997–2003

Rok	Konsultacje	Porody	Operacje	Hospitalizacje
1997	35 220	24	1 099	1 622
1998	53 185	163	1 545	1 763
1999	65 077	320	1 696	1 927
2000	86 043	334	1 771	1 958
2001	86 446	368	1 662	2 017
2002	97 681	367	1 723	2 038
2003	118 046	326	1 898	2 285

renie CMD działa *Individual Medical Care*, specjalistyczny dział usług medycznych dla cudzoziemców posiadających ubezpieczenia zdrowotne w zachodnich firmach. Po wstąpieniu do Unii będziemy mogli nastawić się na turystykę medyczną. Mamy nadzieję, że bez problemu uda nam się ściągnąć pacjentów z Zachodu – tłumaczy M. Płoszczyński.

Aby nie tracić czasu, Szpital Damiana przygotował już oferty dla potencjalnych pacjentów z Anglii, Niemiec, Izraela i krajów skandynawskich. Zawiera ona propozycję dotyczącą zabiegów chirurgii ogólnej, plastycznej, ortopedii oraz kompleksowego przeglądu stanu zdrowia w ramach 24-godzinnej hospitalizacji. – Nastawiamy się na procedury, które na Zachodzie albo nie są finansowane przez państwo, albo też trzeba na nie długo czekać.

Ponieważ koszty tych zabiegów, jeśli pacjent chce je opłacić z własnej kieszeni, są wyższe niż u nas, a standard usług jest porównywalny, myślę, że mamy duże szanse na rynku zachodnim. Zwłaszcza teraz, przy pojawiającej się taniej komunikacji – mówi M. Płoszczyński. – Liczymy na to, że pacjent z Zachodu będzie dla nas ekwiwalentem marnej współpracy z Narodowym Funduszem.

Usługi ponad standardem

Duże nadzieje warszawski szpital wiąże też ze zmianami w uregulowaniach prawnych, dotyczących świadczeń medycznych i stworzeniu możliwości doubezpieczeń zdrowotnych. Jeśli w końcu zostanie określony podstawowy koszyk usług zdrowotnych gwarantowanych przez państwo, możliwe też będzie stworzenie ofert dodatkowych ubezpieczeń oferujących usługi ekstra. Takie ubezpieczenia ponadstandardowe umożliwiłyby pacjentowi wybór, np. nowszej techniki leczenia, określonej osoby, która wykonywałaby operację, pojedynczego pokoju w szpitalu itp. Jednym słowem pacjent, który inwestowałby we własną opiekę medyczną, mógłby korzystać z usług na wyższym poziomie, bez konieczności stania w kolejkach, wyczekiwania godzinami na szpitalne łóżko, z możliwością egzekwowania wyższej jakości usług. – Ten system na pewno przysporzyłby nam wielu pacjentów. Bo wówczas to klient dostawałby listę klinik o podwyższonym standardzie usług i sam decydowałby, który szpital mu odpowiada, a nasze centrum na pewno jest konkurencyjne – mówi M. Płoszczyński.

Sprawozdanie ze zjazdu OSSN w Gdyni 20 marca 2004 r.



(od lewej) Prezes OSSN Andrzej Sokółowski (*Clinica Medica Gdynia*), pełnomocnik ds. jakości OSSN Izabela Witczak (*Dolnośląskie Centrum Kardiologii Wrocław*), wiceprezes OSSN Zbigniew Kowalczyk (*Polsmed Łódź*)

zaawansowania przygotowań do pierwszego w historii posiedzenia Prezydium UEHP w Polsce, które odbędzie się 4 czerwca w Krakowie. Omawiano także udział OSSN w odbywającym się 17 maja w Brukseli w siedzibie Parlamentu Europejskiego *Health Forum*. OSSN wspólnie z UEHP w czerwcu 2004 r. we Wrocławiu przygotowuje Kongres Szpitali Prywatnych Krajów Europy Wschodniej.

Duża część obrad poświęcona była systemom jakości w prywatnych szpitalach. Omawiano stan zaawansowania wdrażania w naszych szpitalach systemu ISO 2001:9000 oraz zaawansowanie prac prowadzonych (wspólnie przez OSSN z UEHP i międzynarodowymi firmami certyfikującymi z Niemiec, Skandynawii) nad wprowadzeniem nakładki PQM (*pro qualiti medicine*) jako uzupełnienie systemu ISO.

Omawiano także, trwający w porozumieniu z Pomorskim Towarzystwem Brokerskim, program wspólnej akcji ubezpieczeń szpitali prywatnych, pozwalający obniżyć koszty funkcjonowania naszych placówek, jak również przyszłość ubezpieczeń OC w kontekście wyroków krajowych sądów. Uznano, że jedynie akcja wspólnych ubezpieczeń pozwoli na skuteczne negocjowanie składek z ubezpieczycielami w przyszłości.

Niemiecka firma certyfikująca jakość DEKRA wręczyła prezesowi wrocławskiego szpitala EuroMediCare Piotrowi Gerberowi nagrodę dla najlepszego szpitala na Dolnym Śląsku.

Prezes warszawskiego ENEL-MED Adam Rozwadowski przedstawił ofertę teleradiologii dla szpitali stowarzyszonych w OSSN.

Omawiano także sposoby pozyskiwania pacjentów z Europy Zachodniej do polskich szpitali prywatnych.

Andrzej Sokółowski