

Medycyna prywatna – miło, ale czy fachowo?

Płatne usługi zdrowotne zapisały się już wyraźnie na mapie sektora medycznego. Według raportu przygotowanego przez On Board PR ECCO Network na podstawie badania PBS DGA, blisko 2/3 z nas skorzystało, choć raz z prywatnej opieki zdrowotnej. W większości wypadków były to jednak wizyty u stomatologa lub ginekologa. Osoby, które zapłaciły za przeprowadzenie operacji, czy skomplikowanego zabiegu to blisko 2,5% społeczeństwa. Zaledwie, czy aż tyle?

W liczbach bezwzględnych to około 700.000 Polaków – wystarczająco dużo, żeby kierować do tej grupy profesjonalną i wyspecjalizowaną ofertę medyczną, a ponadto, sensownie prowadzić działania promocyjne i rzetelny PR.

Z pewnością najatrakcyjniejszym adresem tej oferty są managerowie, aż 11,3% z nich poddało się operacji, czy zabiegowi, a 80% deklaruje, że skorzystało z płatnej opieki zdrowotnej. Grupę dostrzegły już i przygotowały dla niej specjalistyczną ofertę firmy medyczne - Medicover oraz Swissmed. Od ubiegłego roku działa na warszawskim Wilanowie pierwszy pełnoprofilowany Szpital Medicover. Natomiast, Swissmed prowadzi już piąty rok szpital w Gdańsku, a w maju 2011 planuje otwarcie kolejnego w stolicy.

Według raportu On Board Ecco Network, kategorie, w których płatne usługi zdrowotne mają w oczach Polaków przewagę nad publiczną ofertą to m.in. atmosfera, miła obsługa, zaangażowanie lekarzy, nowocześniejszy sprzęt i szacunek dla pacjentów. W ocenie „wiedzy, doświadczenia i kompetencji lekarzy” Polacy są już mniej zdecydowani. Z wizerunkowego punktu widzenia fachowość lekarzy to chyba jeden z ostatnich „bastionów” publicznej opieki zdrowotnej i prawdopodobnie najważniejszy.

Z tego punktu widzenia np. reklamy, na których do prywatnej kliniki zapraszają dwudziestoletni modele przebrani w kitle, należy uznać za elementarny błąd komunikacyjny. Co ciekawe, w grupach, które najczęściej deklarują korzystanie z tych usług, ocena kompetencji lekarzy w prywatnych ośrodkach jest bardzo surowa. Na przykład, wśród managerów 21,9% jest zdania, że lekarze publicznej służby zdrowia są bardziej doświadczeni i fachowi. Odwrotnego zdania jest 15,8% reprezentantów tej grupy.

Stąd, sprawne działania marketingowe i przemyślany PR mogą przełożyć się na zmianę tej postawy oraz zainteresowanie klientów, którzy w przeważającej większości są odbiorcami wrażliwymi na jakość. Istnieje potrzeba czytelnej komunikacji o wyspecjalizowanej ofercie medycznej, połączonej z fachowością specjalistów tych placówek. Profesjonalne działania PR zawsze muszą przebiegać w oparciu o rzeczywistość i poszanowanie prawdy, bo tylko wówczas są wiarygodne, a ich efekt trwały.

Czy dorobek Swissmed oraz Medicover w świadczeniu wyspecjalizowanych usług medycznych jest nową jakością i odpowiada na wysokie oczekiwania klientów? Zdecydowanie, ale czas to komunikować.

Gdański Szpital Swissmed to 73-łóżkowy obiekt, który jest pierwszą tego typu placówką w Polsce. Posiada 8 oddziałów, w tym Kardiologii, Kardiologii Inwazyjnej, Centrum Leczenia Choroby Żyłakowej. Szpital prowadzi także nowatorską metodę leczenia stawu biodrowego. Oddział Kardiologii jest drugim, po Akademii Medycznej w Gdańsku, ośrodkiem, w którym wykonywane są operacje kardiologiczne w rejonie pomorskim. Oddział wyposażony został w specjalistyczny, nowoczesny sprzęt niezbędny do wykonywania procedur chirurgicznych, m.in.: pompę do krążenia pozaustrojowego, tzw. płucoserce, aparaty do hemofiltracji i kontrapulsacji wewnątrzaoortalnej oraz monitoring kontrolujący pracę serca po zabiegu. Stąd, zabieg pomostowania naczyń wieńcowych (bypass) został zakontraktowany z NFZ. W warszawskim szpitalu Swissmed planowane są 44 miejsca.



Fot. Swissmed

Szpital Medicover prowadzi natomiast, nowatorski program - Screening Stanu Zdrowia, który jest pierwszą taką usługą na polskim rynku, z której najchętniej korzystają właśnie managerowie i właściciele firm. Program dogłębnych badań diagnostycznych realizowany jest od kilku miesięcy, w jednym miejscu i podczas jednego dnia pobytu w szpitalu.



Fot. Medicover

Do jego prawidłowej realizacji niezbędne jest najnowocześniejsze wyposażenie. W Szpitalu Medicover znajdują się takie urządzenia, jak: 18-kanalowy rezonans magnetyczny, pierwszy z systemów MRI wyposażony w technologię TIM (Total Imaging Matrix), dzięki której przebadanie całego pacjenta trwa około kilkudziesięciu minut. Tomografia realizowana jest za pomocą 128-warstwowego tomografu komputerowego z opcją zaawansowanej diagnostyki onkologicznej oraz nieinwazyjnych badań kardiologicznych. W Szpitalu jest również nowoczesna cyfrowa pracownia rentgenowska. Zaplecze diagnostyki ultrasonograficznej wyposażone jest w najwyższej klasy ultrasonograf z opcją Dopplera do badań naczyniowych i aparat USG wykonujący badania w czasie rzeczywistym, w obrazowaniu 4D. Cyfrowy aparat mammograficzny umożliwia wykonanie badania przy zachowaniu najmniejszej z możliwych, dawce promieniowania. W programie zaplanowano badania pozwalające na wczesne wykrycie chorób układu sercowo-naczyniowego, czy nowotworów.

Katarzyna Radzikowska ,
Manager On Board PR Ecco Network