



Благодарим за помощь в организации фотосъемки кафе PAFK SAFE

# ДЕЛАТЬ КАК ДЛЯ СЕБЯ



ород, в котором есть такое качество обслуживания международного уровня, как в медицинском центре «Блеск», вряд ли можно назвать провинциальным. О том, как достичь и сохранить лидирующие позиции на рынке стоматологии и медицины в целом, мы поговорили с владельцами новосибирского центра «Блеск» – супругами Натальей и Дмитрием Воробьевыми.

**СТИЛЬ:** Сеть клиник «Блеск» работает в Новосибирске более 20 лет. Что помогает вам сохранить высокий уровень услуг?

**НАТАЛЬЯ ВОРОБЬЕВА:** Мы сами работали стоматологами, я – терапевтом, а Дмитрий – ортопедом, и всегда делали свою работу так, как делали бы себе или своему ребенку. На данный момент у нас действует трехступенчатая проверка качества – ежедневно заведующая отделением, директор и главный врач каждой из клиник «Блеск» проверяют карточки пациентов и снимки. Каждый пациент получает детальную распечатку отчета по проделанной работе, что позволяет нашим пациентам контролировать весь ход лечения. И третья ступень – это бесплатный профилактический осмотр,

во время которого доктор проверяет, как стоит пломба или протез, как человек следит за гигиеной и т. д.

**Создание крупной сети клиник не снижает качество предоставляемых в них услуг?**

**ДМИТРИЙ ВОРОБЬЕВ:** Думаю, что это только помогает. Клиники «Блеск» расположены в ключевых точках города, поскольку для нас важно, чтобы каждому человеку было максимально удобно пользоваться услугами клиники, в том числе и добираться до нее. При этом в каждой из семи клиник сохраняется высокий уровень предоставляемых услуг и работают настоящие профессионалы своего дела, в числе которых профессора и кандидаты медицинских наук. Несмотря на успешный предыдущий опыт ра-

боты, все врачи при приеме на работу в клиники «Блеск» проходят внутреннее обучение.

Высокое качество в клиниках «Блеск» гарантировано международным стандартом ISO 9000, чей сертификат, насколько мне известно, имеют всего две медицинских компании Новосибирска, в числе которых наша. Работа по системе ISO упрощает контроль качества выверенным стандартизированным подходом и минимизирует риски, связанные с человеческим фактором. В стоматологии много объективных критериев оценки качества, например внутриротовая камера, компьютерная томография, благодаря чему врач может показать пациенту на мониторе все те проблемы в полости его рта, которые нужно устранить. Ведь зачастую

О ВОЗМОЖНЫХ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯХ ПРОКОНСУЛЬТИРУЙТЕСЬ СО СПЕЦИАЛИСТОМ

небольшой кариес не всегда видно, но его нужно лечить уже на начальной стадии, не доводя дело до пульпита. 3D-снимки дают такой объем информации, какой невозможен при традиционных рентгеновских снимках.

Н. В.: Современная стоматология постоянно развивается, и мы используем в клиниках самые высокие технологии. Естественно, это требует специального обучения специалистов, поэтому наши доктора проходят специальное обучение в Швейцарии, Монако, Америке. Мы также отслеживаем все то, что появляется в мировой стоматологии, и постоянно повышаем свой уровень профессионализма, посещая ведущие частные клиники Англии, Америки, Японии.

#### **И все-таки есть отличия европейской стоматологии от российской?**

Д. В.: В странах Европы в стоматологии гораздо меньше запретов и ограничений, которые существуют в стоматологии. Например, клиники там проходят лицензирование лишь единожды, у нас — каждые пять лет. Там врачи получают разрешение на работу, периодически подтверждая свою квалификацию, и являются сами субъектами права. А ответственность в Европе выше именно потому, что за пациента отвечают лично доктора, а не клиника.

#### **Сегодня многие стоматологические клиники делают ставку на имплантологию. А вы?**

Д. В.: У нас всегда был и остается упор на лечение и сохранение зубов, а также профилактику их заболеваний. Имплантация — это уже крайняя мера, но и она бывает необходима пациенту. Могу с уверенностью сказать, что в наших клиниках имплантология самого высокого уровня. Мы являемся официальным партнером в Новосибирске швейцарской компании Nobel Biocare — мирового лидера в области реставрационной и эстетической стоматологии. Их уникальная система имплантации предлагает одно из самых безопасных и надежных решений для одиночных реставраций, для полного, одномоментного и отсроченного протезирования. Неудивительно, что имплантаты Nobel Biocare широко применяются в передовых клиниках всего мира. Компания Nobel всегда приглашает наших врачей на международные конференции и симпозиумы.

Н. В.: Наше давнее надежное сотрудничество с компанией Nobel Biocare и большой объем закупок позволяют ставить довольно дорогостоящие европейские имплантаты по фиксированной низкой стоимости. Такая возможность есть только в наших клиниках «Блеск». Кроме того, в 70% случаев для наших пациентов заказывается индивидуальное изготовление абатмента — основы для коронки. Скан слепка отправляется по Интернету прямо на завод в Швецию, и в самые короткие сроки мы получаем готовый абатмент, созданный с учетом всех необходимых индивидуальных параметров.

#### **Кроме этого, у вас прекрасно развита и детская стоматология.**

Н. В.: Да, началось все с того, что наши пациенты стали приводить своих детей. К лечению детских зубов наши доктора подходят с особой осторожностью, чтобы не напугать ребенка. Для этого в наших клиниках применяются современный наркоз и закись азота, которые легко переносятся организмом и позволяют избежать неприятных ощущений во время врачебного вмешательства.

#### **Помимо стоматологических клиник под логотипом «Блеск» работает еще и многопрофильный медицинский центр. В чем его особенность?**

Н. В.: Мы всегда занимаемся тем, чем нам интересно. В какой-то момент поняли, что можем быть лучшими не только в области стоматологии, но и в более комплексном подходе к здоровью и красоте человека. Так появился медицинский центр «Блеск», включающий три отделения: лечебно-диагностическое, стоматологическое и отделение терапевтической косметологии. Здесь можно сделать все виды УЗИ, пройти необходимые обследования и лечение, получить консультацию терапевта, лора, офтальмолога, диетолога, гинеколога, кардиолога, хирурга и многих других специалистов. Отдельное направление в клинике «Блеск» — это врачебная косметология, предоставляющая полный спектр косметологических услуг на основе передовых медицинских разработок.

В настоящий момент открывается еще несколько медицинских центров «Блеск», в которых также будет воплощена идея о предоставлении нашим пациентам априори услуг высокого международного качества.

Д. В.: В организме человека все взаимосвязано, и наша главная миссия — это сохранение и укрепление здоровья наших пациентов. Ведь техосмотр своего автомобиля мы делаем ежедневно, а про «техосмотр» своего организма зачастую забываем, пока что-то не начнет давать сбой. Но именно профилактика всегда гораздо дешевле и эффективнее, чем лечение. Поэтому нужно не лениться и раз в год посещать терапевта, который даст при необходимости направления на сдачу анализов — только тех, которые действительно нужно сдать в каждом конкретном случае, к другим узким специалистам. Ведь иногда человек может бесконечно тратить время, деньги, а главное, здоровье на то, чтобы лечиться от чего-то, даже не догадываясь о том, что основная причина его беспокойства совсем в другом.

#### **Судя по отзывам ваших пациентов, клиники «Блеск» задают очень высокий тон в медицине нашего города. Это ваша принципиальная позиция?**

Н. В.: Мы любим свое дело и стараемся развивать его максимально качественно и честно по отношению к своему клиенту. Если такой подход изначально заложен в бизнесе, то я думаю, что успех ему будет гарантирован.

Д. В.: К тому же мы сами являемся не только учредителями, но и клиентами своих клиник, поэтому создаем в них именно тот уровень, который бы полностью устраивал нас самих.

Посмотрите, где сейчас те фирмы, целью которых было лишь быстрое получение прибыли? Наша же компания уже на протяжении 22 лет становится только больше и сильнее, поскольку есть некая внутренняя планка, которая никогда не позволит нам в погоне за сиюминутной выгодой хоть немного снизить качество обслуживания или навязать пациенту услуги, которые ему не нужны. Люди это видят, ценят и доверяют нам самое главное — заботу о своем здоровье. В наших клиниках наблюдаются и семьями, и даже поколениями, а также приезжают пациенты из-за границы — мы можем этим только гордиться!

**Сеть клиник «Блеск» — неоднократный лауреат премии «Гемма», конкурса лучших товаров и услуг Сибири.**

**Сеть клиник «Блеск» — единственная компания Сибири, вошедшая в топ-10 лучших стоматологических клиник России независимого профессионального рейтинга, проведенного Startsmile и ИД «Коммерсантъ».**

**БЛЕСК**  
СЕТЬ КЛИНИК

ул. Кирова, 27  
тел.: +7 (383) 354 98 77  
233 22 03 (доб. 3)  
e-mail: kirova@bleskstom.ru

Вокзальная магистраль, 7  
тел.: +7 (383) 375 08 02,  
233 22 03 (доб. 7)  
e-mail: vm7@bleskstom.ru

пл. Карла Маркса, 2  
тел.: +7 (383) 346 16 05,  
314 78 25, 233 22 03 (доб. 2)  
e-mail: marka@bleskstom.ru

ул. Советская, 17а  
тел.: +7 (383) 223 37 86  
e-mail: sov17a@bleskstom.ru

ул. Покрышкина, 1  
тел.: +7 (383) 315 27 94,  
233 22 03 (доб. 1)  
e-mail: divna@bleskstom.ru

ул. Советская, 64  
тел.: +7 (383) 236 20 65,  
233 22 03 (доб. 4)  
e-mail: sov64@bleskstom.ru

МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР:  
Красный проспект, 100  
тел.: +7 (383) 200 05 15,  
233 22 03 (доб. 5)  
e-mail: kp100@doctorblesk.ru

[www.bleskmed.ru](http://www.bleskmed.ru)