

Náš príbeh

Štvrtá
kapitola



Polikliniky s výhodami

Bonboniéra, fláša alkoholu, hotovosť. Aby bola liečba poskytnutá čo najskôr či aby sa pacient dostal k lepšiemu špecialistovi. „Zdravotníctvo má historicky obrovskú sivú zónu takzvaných všimných a VIP pacientov, ktorí boli liečení inak ako zvyšok populácie,“ hovorí Václav Jirků.

Po polhodine diskusie o nemocniciach sa ešte chceme vrátiť trochu späť v čase. Pred sieťou Svet zdravia totiž Penta budovala aj polikliniky, ktorým vymyslela značku ProCare. Pri preklade z angličtiny by vám z tohto názvu vyšlo slovné spojenie profesionálna starostlivosť.

Vašek si napraví okuliare a v laptopu začne hľadať prieskumy, ktoré nám chce ukázať. O darovaní „niečoho pomimo“ povedali do dotazníkov mnohí. V jednotlivých grafoch sú jasne farebne rozčlenené priznania respondentov. V tom koláčovom zaberá najväčšiu plochu červená. Dary pre všeobecných lekárov.

Veľakrát to môže byť z dobrej vôle, ako poďakovanie, parafrázuje prieskum Vašek, ale určité nevy povedané očakávanie zo strany pacienta tam existuje. Trebárs, že si v čakárni nabudúce posedí kratšie, alebo že ho lekár pošle k špecialistovi, ktorý je jeho kamarát, aby oň bolo dobre postarané. Hneď si spo-

meniem na všeobecného lekára, ktorý do médií hrdo priznával, že ročne „na daroch“ dostane 5 000 eur. Hranica medzi darom a úplatkom je však tenká.

„Dnes ale čoraz viac ľudí hovorí, že sú ochotní si radšej zaplatiť za lepší produkt, než niekoho stále uplácať a hľadať cestičky. Chcú byť fér, môcť si vybrať a vedieť, čo a kedy dostanú. To bola aj pred tými vyše 15 rokmi idea, s ktorou sme sa rozhodli budovať polikliniky ProCare. Chceli sme dať pacientom alternatívu. Postaviť pre nich nové, moderné polikliniky na zelenej lúke a doplniť zdravotnú starostlivosť hradenú zo zdravotného poistenia o služby navyše. Tie by pacientom návštevu lekára značne ulahčili, urýchlili a boli by normálne a hlavne oficiálne spoplatnené. Dnes vidím, že sme s touto myšlienkou predbehli dobu,“ vysvetľuje Vašek. Kým si totiž na začiatku ProCare musel hľadať svojich pacientov, dnes je ich záujem o tento koncept často väčší, než polikliniky dokážu poskytnúť.

V roku 2008 tak otvorili prvú modernú polikliniku, ktorú postavili od základov za takmer osem miliónov eur a niesla značku ProCare. Vyrástla v Košiciach na sídlisku KVP. „To bol štart prvej polikliniky ProCare v koncepte, aký poznáme aj dnes,“ vraví Viktor Földes.

Keď sme hľadali niekoho, kto pred 15 rokmi stál pri zrode prvých ProCare polikliník, všetci nás zhodne odkázali na Viktora. O niekoľko rokov neskôr sa Viktor stal prevádzkovým a nakoniec aj generálny riaditeľ siete ProCare. Dodnes vo firme ostal, riadi európske projekty.

Poliklinika na KVP bola vtedy vôbec prvou, ktorá ponúkala osobnú starostlivosť s ročným poplatkom a spájala pod jed-

nu strechu rôznych odborníkov. Dovtedajšie súkromné centrá boli menej komplexné a často sa zameriavali iba na jednu konkrétnu špecializáciu. Na začiatku v košickej poliklinike otvorili 33 pracovísk s 24 lekáorskými špecializáciami, pracovisko jednodňovej chirurgie s ôsmimi lôžkami a dvoma modernými operačnými sálami. Prácu tam vtedy našlo takmer 90 zamestnancov, z ktorých vyše 80 percent boli lekári a sestry. Ročne sa poliklinika chcela postarať o 40-tisíc pacientov, no svoje miesto si musela ako úplne nové zdravotnícke zariadenie vybojovať.

„Medzi prvými pacientmi boli najmä ľudia, ktorí potrebovali v drivej väčšine kvôli náročnej, trebárs manažérskej práci, efektívnejšie využívať svoj čas. Nečakať od rána v ambulancii, kým prídete na rad, ale dostať presný termín, ktorý vám vyhovuje a ktorý môžete telefonicky zrušiť či presunúť, ak sa nemôžete dostaviť. Pred 15 rokmi sme ponúkali niečo, čo ani dnes nefunguje štandardne,“ spomína si Viktor.

Polikliniku mali otvoriť od augusta a Košičanom ponúkli možnosť absolvovať do septembra bezplatné preventívne prehliadky vrátane prehliadok u špecialistov. V priebehu dvoch týždňov o nich prejavilo záujem asi tisíc ľudí. Medzi pacientmi polikliniky sa však čoskoro ocitlo aj mnoho zamestnancov veľkých firiem.

„Dostali sme vtedy radu, že by sme sa nemali sústreďovať iba na prevádzkovanie ambulancií, ale zároveň poskytovať aj pracovnú zdravotnú službu, najmä veľkým zamestnávateľom. Videli sme úspešný model v poľskej sieti polikliník, kde sa takto starali o zamestnancov Ikea a nám sa to zapáčilo,“ hovorí Viktor. Koncept teda doplnili o Pracovnú zdravotnú službu ProCare, ktorá vznikla ešte v roku 2007. Dnes sa stará o zdravie asi 180-tisíc zamestnancov a vytvára vhodné pracovné podmienky

vo viac ako 900 firmách po celom Slovensku. Jej mladším bratom sa vtedy stal balíček, ktorý nazvali Komplexná preventívna prehliadka. A práve tú začali zamestnávateľia, ktorí už spolupracovali s poliklinikou v rámci pracovnej zdravotnej služby, využívať ako jeden z benefitov pre svojich zamestnancov.

„Rovnako, ako vám zamestnávateľ platí napríklad športové aktivity, po novom k benefitom pridal komplexnú preventívnu prehliadku. Všetci veľmi oceňovali, že môžu poskytnúť benefit, ktorým sa zároveň starajú o zdravie svojho zamestnanca. Žiadna firma nechce mať vysoký podiel chorých kolegov, lebo jej to spôsobuje ťažkosti a vyše dvojpercentná chorobnosť už zasahuje do jej hospodárskych výsledkov,“ vysvetľuje Viktor s tým, že zamestnávateľia následne využívali ProCare aj pre ďalšie služby, napríklad vstupné prehliadky, ktoré sú tiež súčasťou ponuky pracovnej zdravotnej služby.

Príbeh bol veľmi úspešný a o rok neskôr ho preto zopakovali v Bratislave. Nová poliklinika začala rásť na Betliarskej ulici.

Sieť polikliník sa rozširovala pomerne rýchlo. Nestavali sa iba nové zdravotnícke zariadenia, ale aj kúpali existujúce. V sieti pribudla mestská poliklinika v Seredi, vynovená poliklinika v Nitre a neskôr taktiež poliklinika v Prešove s dosiaľ najväčším počtom pacientov.

„ProCare zrazu začal byť úplne strakatý,“ smeje sa Viktor, keď nám rozpráva, ako sa sieť postupne rozrastala a od polikliniky k poliklinike bola stále trochu iná. „Vedeli sme, že v niektorých lokalitách nedokážeme uplatniť náš koncept s platenými službami navyše, tak sme sa rozhodli poskytovať len štandardnú zdravotnú starostlivosť, prípadne sme pridali nejakú jednoduchú formu osobnej starostlivosti. Nechceli sme nič siliť. Snažili



sme sa vždy najst', aké sú potreby v daných regiónoch a ponúkať to, čo vieme,“ hovorí Viktor.

Medzičasom do siete pribudlo i špecializované pracovisko, ktoré sa zaoberá diagnostikou a liečbou nádorových a iných ochorení prsníka, a to Mammacentrum sv. Agáty v Banskej Bystrici. A od slovenských železníc siet' kúpila ešte Železničnú nemocnicu s poliklinikou v Bratislave a v Košiciach, a tiež polikliniku vo Zvolene.

„Siet' bola strakatá ešte viac, no naberala na skúsenostiach. Každé zdravotnícke zariadenie nás niekam posunulo a my sme pochopili, že tak je to dobre. Stali sme sa väčšími, čo nám umožňovalo si vzájomne pomáhať a spolupracovať vo všetkých oblastiach, kde sa spolupracovať dalo. Dokázali sme sa napríklad podeliť o medicínske technológie, ak to bolo potrebné alebo spoločne ušetriť pri nákupe zdravotníckeho materiálu, keďže sme všetko kupovali vo veľkých množstvách so zľavou. A zároveň sme sa stali vierohodným partnerom pre iné zdravotnícke zariadenia, lebo sme ich nechceli z trhu vytláčať, ale vytvoriť dobré spolupráce. A dobré meno nám potom pomáhalo aj pri prijímaní našich zamestnancov,“ spomína si Viktor.

Siet' polikliník ProCare teda časom stratila svoju homogénosť. Hoci pribudla do siete v Bratislave aj moderná poliklinika Central či Medissimo, kde sa neskôr do štyroch moderných operačných sál presťahovalo aj Centrum intervenčnej neuroradiológie a endovaskulárnej liečby, už to neboli len moderné polikliniky s platenými službami. ProCare sú dnes aj štandardné zdravotnícke zariadenia, ktoré sa snažia fungovať o čosi lepšie, ako tie ostatné. A nikomu to nevadí. Lebo siet' našla niečo nové a dokázala s tým dobre pracovať. Rozhodla sa teda pomôcť viacerým a s tým, čo má k dispozícii.

„Dobrý deň, tu Katka. Ako vám môžem pomôcť?“

„Dobrý deň. Potrebovala by som absolvovať vyšetrenie u gynekológa. Navštevujem toho svojho v Medissime, ale aktuálne som dva týždne na služobnej ceste v Košiciach.“

„Dobrý deň. Potreboval by som urýchlene absolvovať sonografiu brucha. Viete sa mi, prosím, pozrieť na najbližší možný termín v rámci polikliník v Bratislave?“

„Dobrý deň. Doma som zakopol a mám obavu, že mám zlomený prst. Viete mi poradiť, ktorá chirurgická ambulancia aktuálne ešte ordinuje a vedeli by ma ošetriť?“

Pod jednou strechou mali pacienti najst' čo najviac špecializácií, aby nemuseli behať od lekára k lekárovi po celom meste. Ale ako jednoducho zistiť, kedy má lekár najbližší vol'ný termín? A ako odbremeniť ambulance, aby nemuseli celý deň iba objednávať pacientov?

Spoločne s otvorením prvej modernej polikliniky vzniklo v roku 2008 pre siet' ProCare aj súkromné call centrum, ktoré na seba vzalo kompletný manažment pacienta. Dnes ho spoločne s infolinkou Svet zdravia vedie Michaela Majdišová. Zašli sme sa za ňou na jedno z call centier pozrieť.

„Naši operátori majú dnes prehľad o všetkých vol'ných termínoch v našich ambulanciách a pacientov sa snažia vždy nasmerovať na ten najbližší. Takže odrazu má napríklad pacient v Bratislave k dispozícii nie jedného špecialistu, ale trebárs štyroch. Zároveň odkedy sa siet' rozrástla do viacerých regiónov Slovenska, pacienti vieme zarezervovať vyšetrenie aj v inom meste, ak je napríklad z Bratislavy, no práve je na služobnej ceste v Košiciach,“ vysvetľuje Michaela, ktorá koordinuje tím 30 operátorov v Bratislave a vo Svidníku. Dnes si snád' nikto

nevie predstaviť na tejto pozícii niekoho lepšieho. Kedysi si však ani Michaela nemyslela, že by to mohol byť jej *dream job*. „Pani, ktorá celý deň len sedí pri telefóne a čaká, kým nezazvoní, popritom štrikuje sveter a pri komunikácii s volajúcim prevracia oči a uškŕňa sa na kolegyňu vedľa. Aj takáto často býva predstava o tom, kto je to agent call centra. Úprimne... keď som sa s touto prácou pred 13 rokmi zoznámila, moja predstava bola dosť podobná. A dnes viem, ako veľmi som sa mýlila,“ hovorí Michaela. Popri vysokej škole si chcela na jednom call centre privyrobiť a vravela si, že predsa bude mať vlastný stôl, na ňom vyložené nohy a keď niekto zavolá, povie mu zopár naučených viet a bude pokračovať v debata s kolegami.

„Už počas školenia som si však začala uvedomovať, že táto práca je oveľa komplexnejšia. Človek musí robiť viacero vecí naraz - profesionálne komunikovať, popri tom pracovať v aplikáciách, vždy pohotovo a vecne reagovať, vyhl'adávať informácie, medzitým dobre argumentovať a v priebehu pár sekúnd nájdené informácie aj prečítať a použiť. Často sme s vtipom skonštatovali, či to u nás časom nevybuduje nejakú formu schizofrénie,“ smeje sa Michaela.

Zároveň je na druhej strane linky stále iný človek, podotýka. Má svoje vlastné nazeranie na svet, svoje očakávania, svoju dávku trpezlivosti a času, ktorý si vyhradil na telefonát. „Vedela som, že na to, aby som bola schopná robiť túto prácu, musím sa naučiť len na základe prvých viet rozhovoru zaradiť volajúceho podľa typológie osobnosti do niektorej z kategórii. A tomu potom prispôsobiť tempo reči či používané pojmy, aby sme si čo najlepšie rozumeli. Zároveň byť do tej správnej miery vnímavým poslucháčom, no vedieť sa i odosobniť od príbehov, ktoré sa cez volajúcich ku mne dostanú. A toto všetko urobiť desiatky krát denne,“ spomína si Michaela a my sa popritom



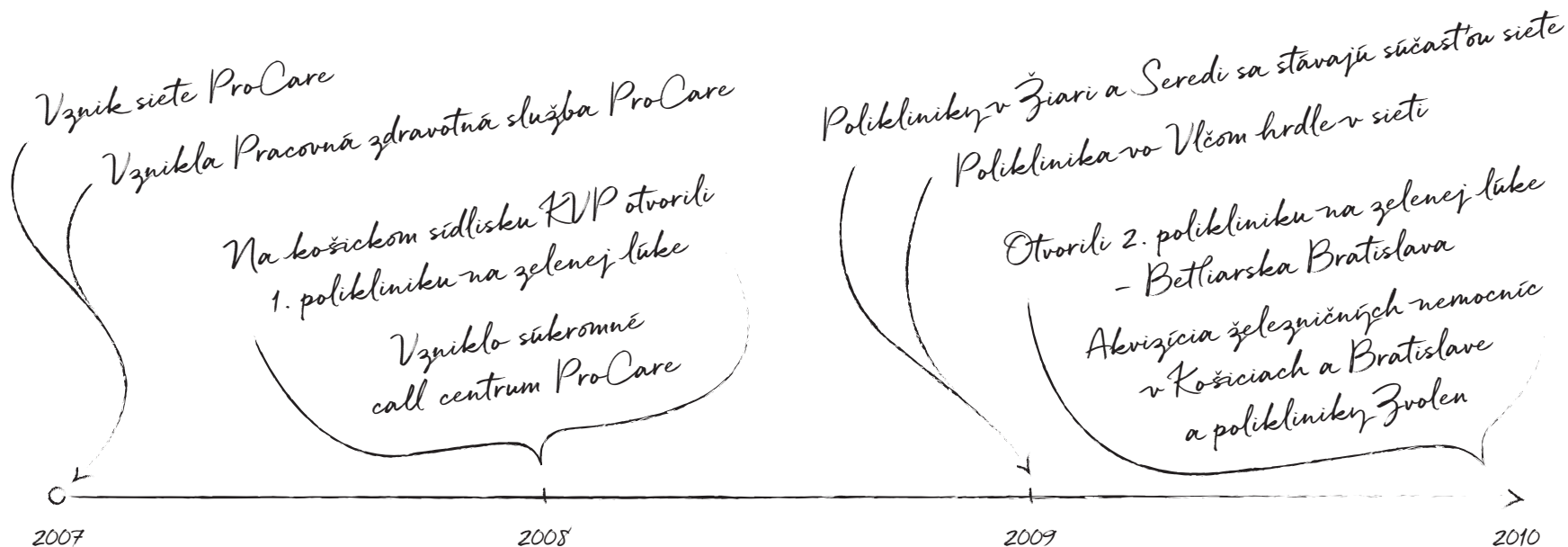
zamýšľame, že práca operátora call centra dnes nie je spoločnosťou docenená.

Práve empatia, trpezlivosť a snaha o pochopenie pacienta nadobudli podľa Michaely v zdravotníckych call centrách ProCare a Svet zdravia úplne iný rozmer. Lebo tu ide o to najdôležitejšie, o zdravie.

„Každý deň sa stretne so stovkami príbehov a stovkami rôznych emócií. Okrem tých pozitívnych či neutrálnych sme často svedkami situácií, keď agent počuje na druhej strane linky plač, lebo pacient cíti beznádej. Hnev, lebo to je spôsob, ktorým prejavuje pocit nespravodlivosti. Alebo ľútosť, pretože mal iné očakávania od nás, možno od seba či od svojho okolia. A bez ohľadu na to, čo agent zažil v predchádzajúcom telefonáte, musí ostať profesionál a nesmie presunúť svoje emócie do toho ďalšieho. Pracuje teda aj so svojimi vlastnými pocitmi,“ vysvetľuje Michaela, ktorá sa často stáva pre operátorov aj oporou v náročných chvíľach.

„Každý z mojich kolegov má môj úprimný obdiv, úctu a rešpekt. Zároveň ma veľmi teší, keď vidím, ako sa snažia sami nasebe pracovať, zdokonaľovať sa a ako si vzájomne vychádzajú v ústrety a podporujú sa. Som rada, že s nimi môžem pracovať,“ odkazuje aj cez projekt Náš príbeh do call centier.

Práve spolupráca je pre ňu v zdravotníctve to najdôležitejšie slovo. A hneď aj pripája príbeh. Raz na call centrum volala pacientka, ktorá nedávno prekonala infekciu COVID-19. Mala silné respiračné ťažkosti, vysokú horúčku a plakala. Práve menila všeobecného lekára a nastupovala do siete ProCare, jej zdravotná dokumentácia však bola ešte na ceste. Z pohotovosti ju poslali domov, jej pôvodný lekár sa už na ňu nechcel pozrieť a nový v ProCare mal v tom čase dovolenku. Všetci ostatní boli plne vytížení. „Kolegyňa sa ale napriek tomu spojila s ambulanciou jedného z našich všeobecných lekárov, opísala mu situáciu a hoci mal lekár plný diár, nechal si pacientku telefonicky prepojiť do ambulancie a po zhodnotení stavu ju

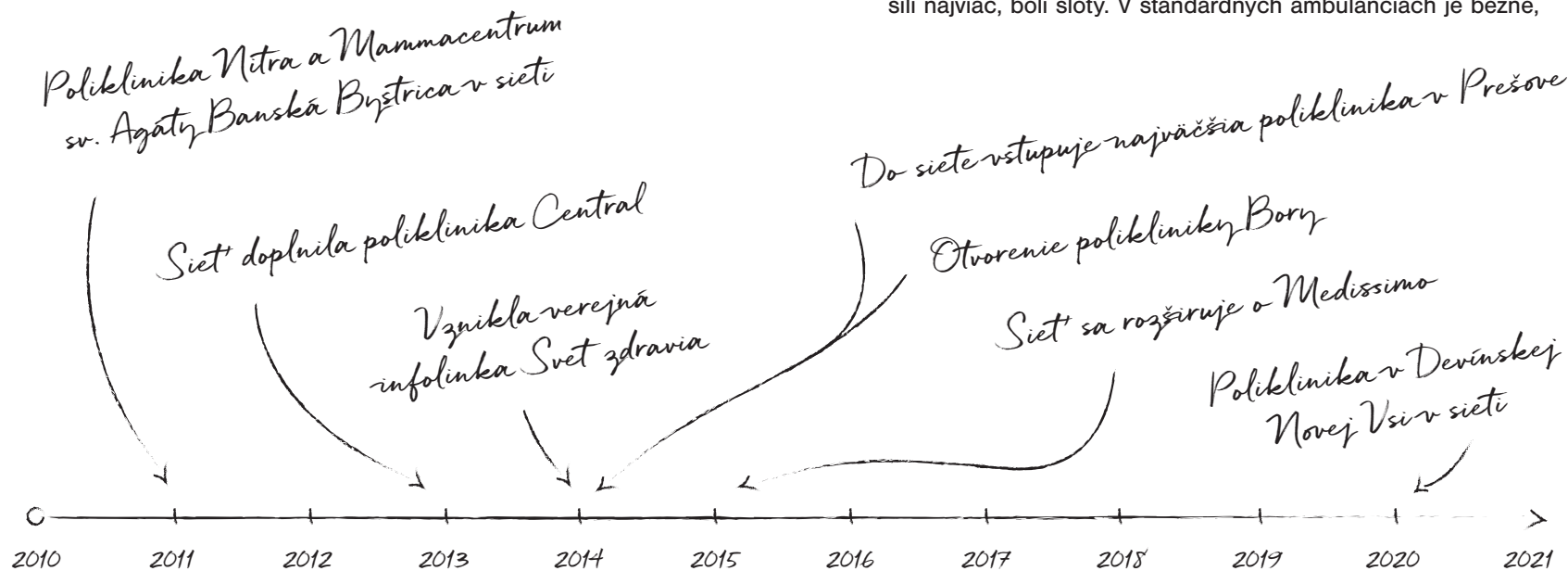


následne ešte v ten deň ošetril. Radosť pacientky bola obrovská. A aj my sme boli vd'ační za ústretovosť lekára a tešili sa, že sme našli spoločnú cestu," rozpráva Michaela s nadšením. Sme však ľudia a aj na call centre má každý lepšie a horšie dni. „Stáva sa, že nie vždy sa zachováme ideálne a nie vždy sa vieme na náročnejšie situácie pozrieť s nadhľadom. Preto si pravidelne pripomíname, že človek, ktorý kričí, nie je v danej chvíli šťastný. Nikdy nevieme, čo sa skutočne skrýva za takýmto prejavom, preto sa ho vždy snažíme pochopiť a prijať. My budme tými, ktorí sa k tomuto človeku budeme chovať vládne, s trpezlivosťou a pokorou," podotýka Michaela s tým, že to skutočne funguje. Dokonca im na call centrum vo Svidniku v jeden deň zaklopal na dvere kuriér s veľkou kyticou od pacienta a na kartičke pre jednu agentku bolo napísané: „Ďakujem za vašu trpezlivosť, za vašu prácu a ste veľmi zlatá, že ste sa mi snažili pomôcť, aj keď som bol k vám netaktný.“

Práca na call centre nás fascinuje. Som rada, že môžeme konečne vidieť ľudí, ktorí mi každý mesiac veľmi láskavo zdvihnú telefón a vždy rýchlo zariadia, čo potrebujem. Sledujeme obrazovku, kde sa zrávajú aktuálne počty hovorov, kde vidíte, koľko agentov práve telefonuje, koľko pacientov počúva úvodnú znelku pred prepojením na operátora či aký je priemerný čas čakania. Dnes je to sedem sekúnd.

Operátori súkromného call centra ProCare pacientom zdvihnú telefón každý deň v týždni do 20-tej. Ročne vyriešia viac ako 500-tisíc požiadaviek. K lekárovi si však už dnes pacienti dokážu rezervovať vyšetrenie aj sami online cez novú klientsku zónu. Vedia tak zmapovať svoju históriu, majú vždy po ruke svoju zdravotnú dokumentáciu a vidia voľné termíny k lekárom. Zároveň majú svoju klientsku zónu aj zamestnávateľia a vedia si tak manažovať potrebné zdravotné prehliadky pre svojich zamestnancov.

„To, čo sme ale v rámci rezervácie termínov pre pacientov riešili najviac, boli sloty. V štandardných ambulanciách je bežné,



že lekár za hodinu vybaví aj šesť či sedem pacientov. To nám prišlo pomerne nezmyselné. Pacienti mali pocit, že sa im lekár dostatočne nevenuje, hoci netvrdím, že ich nevyriešil. My sme preto našim lekárom na začiatku povedali, aby si nechali na vyšetrenie dostatok času. A stanovili sme maximálny počet pacientov, ktorý môže lekár ošetriť za hodinu. Troch. Samozrejme, aj pri tomto platí, že ak lekár potrebuje viac času, pretože ide o vážnejší prípad, rešpektujeme to,“ vysvetľuje Viktor.

A kde sú polikliniky dnes? Viktor hovorí, že nastavili vysokú úroveň nielen osobnej starostlivosti o pacienta, ale aj vysokú odbornú úroveň. V mnohých z nich totiž pôsobia výnimoční špecialisti, za ktorými dnes chodia pacienti z celého Slovenska. A uzavreli manželstvo s nemocnicami Svet zdravia, čo im v určitých regiónoch umožnilo zdravotnú starostlivosť integrovať. „S čím dnes najviac bojujeme sú naše kapacity,“ podotýka. Počas roka 2021 siet' polikliník evidovala celkovo 114-tisíc pacientov, ktorí sú kapitolovaní u lekára prvého kontaktu, napríklad všeobecného lekára či gynekológa. A takmer 78-tisíc pacientov si platilo balík osobnej starostlivosti. „V roku 2021 sme v poliklinikách uskutočnili milión a pol vyšetrení. Lebo ľudia sa dnes chcú starať o svoje zdravie a často vyhl'adávajú práve nás a náš koncept. Smelo by sme mohli byť v Bratislave či Košiciach oveľa väčší,“ dodáva Viktor s úsmevom.