

Sukces ma wielu ojców

Dzisiaj oferowanie usług na wysokim, satysfakcjonującym poziomie wymaga otoczenia go holistyczną opieką, zapewnianą przez specjalistów z różnych dziedzin.

Z **Elżbietą Gozdecką**, dyrektorem Profemed Medycyna Estetyczna, rozmawia **Wieńczysław Zaczek**



Elżbieta Gozdecka

Dyrektor Profemed Medycyna Estetyczna. Posiada wykształcenie medyczne, prawnicze i managerskie. Od 14 lat związana z branżą medyczną. W latach 2010-2015 pełniła funkcje Przewodniczącej Rady Nadzorczej spółki Lux Med. Tabita, zajmującej się opieką długoterminową.

Mama dwóch nastoletnich córek, posiadaczka trzech kotów.

Grupa Luxmed, do której należy Profemed, obsługuje setki tysięcy pacjentów, głównie w zakresie podstawowej opieki medycznej. Skąd pomysł, by stworzyć ofertę usług medycyny estetycznej, anti-aging i kosmetycznych?

Nasze centrum medycyny estetycznej powstało z dwóch powodów. Strategicznym celem na najbliższe lata jest tworzenie oferty całościowego, skoordynowanego procesu diagnozowania i leczenia w różnych obszarach. Zaczęliśmy od leczenia onkologicznego, bo pacjent po diagnozie, w stresie, często słabo sobie radzi, a czas ucieka. Trzeba mu pomóc, pokierować, otoczyć holistyczną opieką. Uważamy, że dzisiaj oferowanie usług na wysokim, satysfakcjonującym poziomie, wymaga takiego właśnie podejścia.

Także w medycynie estetycznej?

To właśnie drugi powód. Naszym właścicielem jest globalna firma Bupa, która działa w 192 krajach w zakresie ubezpieczeń medycznych, opieki ambulatoryjnej, szpitalnej i długoterminowej. Jej światowa strategia zakłada także rozwój medycyny estetycznej, na którą jest coraz większe zapotrzebowanie.

Założenie jest takie, że mamy gotowe zaplecze medyczne, mamy wysokiej klasy specjalistów i mamy pacjentów. Możemy w sposób bardzo profesjonalny, odpowiedzialny, oferować

odpowiednio dobrane zabiegi, gwarantując ich bezpieczeństwo, pełną opiekę pozabiegową, a także – i to jest bardzo ważne! – równoczesne wsparcie w wielu innych dziedzinach, które przyczynią się do powodzenia całego procesu zmian, których oczekują pacjenci. Jednym słowem stawiamy na odpowiedzialną medycynę estetyczną, realizowaną w oparciu o standardy bezpieczeństwa medycznego. Ja mam to szczęście że pracuję z doskonałym zespołem. To przede wszystkim ludzie, a dopiero potem wysokiej klasy specjaliści. Mamy doskonałą atmosferę pracy i to czują pacjenci, którzy mówią, że gdy do nas przychodzą, to czują się bezpiecznie jak w domu.

Równoległym projektem, który został niedawno uruchomiony, jest kompleksowa opieka medyczna dla osób aktywnych – Sport dla Aktywnych.

Coraz więcej z nas chce zrobić coś dla swojego zdrowia, kondycji, samopoczucia, a jeszcze więcej osób kieruje się presją otoczenia, bo aktywny styl życia jest teraz modny. Zazwyczaj mamy trochę wiadomości od znajomych, z internetu, z kolorowej prasy, ale to jest niespójne, niedopasowane do naszych indywidualnych potrzeb. Owszem, jakaś dieta, jakaś suplementacja, wieczorne bieganie, a może nawet ambicje startu w maratonie? W ten sposób łatwiej

sobie zaszkodzić, niż pomóc. Kluczem jest tutaj kompleksowość – od badań, diagnozy, przez długofalowe planowanie i monitorowanie naszych działań, po likwidację skutków urazów i ewentualne leczenie. Na razie powstały dwa takie centra – w Warszawie i Krakowie – ale planujemy otwieranie kolejnych placówek.

Czy podobny schemat obowiązuje także w medycynie estetycznej?

Tu jeszcze większą wagę przykładamy do kompleksowości oferty i edukacji. Ważne jest rozwiewanie mitów i wspieranie pacjenta w realizacji jego oczekiwań. Nie zawsze wizyta kończy się zabiegiem, bo dla nas realne dobro pacjenta jest ważniejsze niż potencjalny zysk. Dobra komunikacja, upewnienie się czego pacjent oczekuje, czy słyszy i rozumie, co mówi lekarz, jest gwarancją uniknięcia nieporozumień i minimalizacji ryzyka powikłań. Z drugiej strony pracujemy nad relacją, bo nie zleży nam na jednorazowych wizytach. Chcemy zaskarżyć na zaufanie pacjenta, który będzie chciał z nami dbać o siebie w ciągu kolejnych lat życia. Dużą wagę poświęcamy też młodzieży i stosunkowo młodym pacjentom. Bo aby dobrze wyglądać w wieku 40. lat trzeba odrobić pracę domową już przy 20. Nic nie dzieje się bez przyczyny, tak jest skonstruowany ten świat. Dbasz o skórę i ciało w młodości, to po 40. wzbudzisz zachwyt u koleżanek i ujrzysz zachwyt w oczach partnera.

Jak wygląda wasz standard wizyty u lekarza medycyny estetycznej?

Pierwsza wizyta to stres, bo poddajemy się ocenie, konfrontujemy własne odczucia z opiniami innych. Ważne więc by stworzyć warunki do równorzędnej rozmowy, nastawionej na potrzeby, nie ocennej. Wtedy więcej słyszemy, łatwiej akceptujemy uwagi specjalisty. Lekarz staje w gabinecie za pacjentem przed dużym lustrem i wspólnie omawiają trzy pietra twarzy. Pacjent mówi, co mu przeszkadza, lekarz komentuje to z punktu widzenia standardów, możliwości korekty. Potem, jeśli pacjent sobie tego życzy, lekarz zwraca uwagę na aspekty nie poruszone przez pacjenta, a jakże ważne z punktu widzenia estetyki i symetrii twarzy. Mamy też specjalne formularze, rozrysowujemy

sobie to, o czym mówiliśmy, lekarz omawia cały proces z punktu widzenia czasu, kosztów i efektów. I dajemy to pacjentowi do domu, do przemyślenia. Zwracamy uwagę na potrzebę całościowego podejścia, bo usunąć jedną zmarszczkę, a nie zrewitalizować skóry, to trochę tak, jak pójść na przyjęcie w brudnych butach założonych do pięknej sukni.

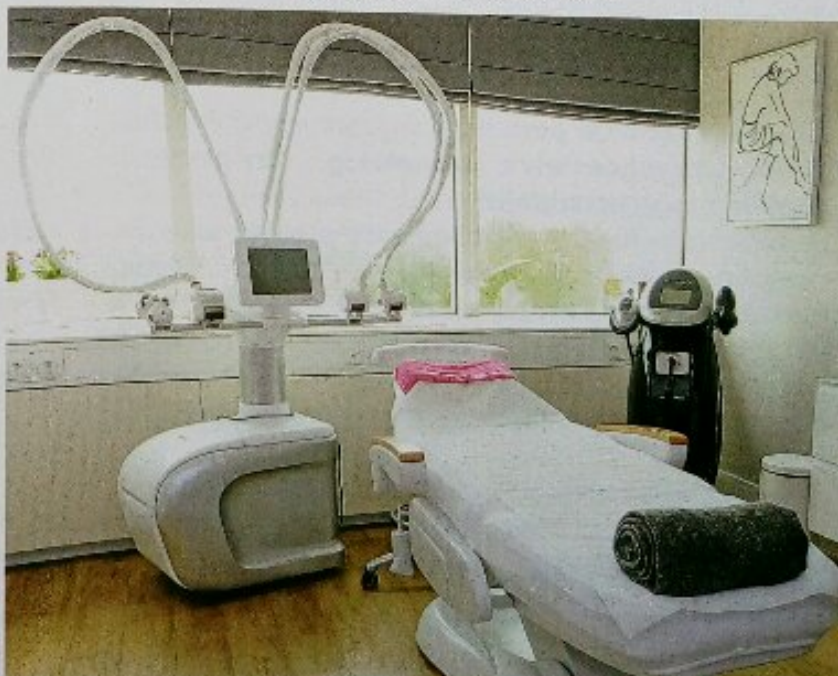
Aby dobrze wyglądać w wieku 40. lat trzeba odrobić pracę domową już w wieku 20.

Przy zabiegach na ciało działacie podobnie?

Tak, bo modelowanie ciała to przecież też proces, nie tylko samo działanie maszyny, miejscowa redukcja tłuszczu. Ludzie myślą, że zapłacą, coś sobie usuną i mogą dalej jeść bez ograniczeń, pędzić takie samo życie. A to tak nie działa – warunkiem osiągnięcia i utrzymania dobrego efektu jest właściwe, dopasowane do naszego aktualnego życia, odżywianie i zachowanie. Przy każdej procedurze, czy to związanej z tkanką tłuszczową czy z cellulitem, musimy też pracować w domu.

I tu właśnie wkracza wasz dietetyk?

A nawet psychodietetyk, który pomaga wprowadzić to wszystko w życie. Bo często wraca



pan do domu, a tam ugruntowane obyczaje, żona czy mama obraża się, jak nie chcemy jeść tego co dotąd. Czasem nawet zapraszamy na spotkanie do kliniki całą rodzinę, by pomóc w korekcie złych nawyków i wprowadzić w życie nowy plan żywieniowy. Każdy musi ocenić też, czy odchudza się dla zdrowia, lepszych wyników, doskonałej figury, czy też odchudzanie ma rozwiązać jego problemy w związku, pracy itp.

To bardzo skomplikowana sprawa, bo często naszych pacjentów boli coś w środku bólem czysto psychicznym, a sądzą, że fizyczne pozbycie się tłuszczu wymaże to cierpienie, bo nagle w lustrze zobaczą modelkę. Tak jak nie można zegarka naprawiać zestawem śrubo-

Usunąć jedną zmarszczkę, a nie zrewitalizować skóry, to tak, jak pójść na przyjęcie w pięknej sukni, ale brudnych butach...

krętów z naszego samochodu, tak też zegarmistrz nie rozbierze auta małutkim, precyzyjnym sprzętem. Do czasu kiedy nie uświadomimy sobie tej prawdy, po schudnięciu możemy mieć efekt jojo i wtedy mówimy, że zabiegi nie zadziałały tak dobrze, jak mówił lekarz czy kosmetolog.

Ludzie nie zdają sobie sprawy jakie znaczenia dla naszego wyglądu, a więc efektów zabiegów estetycznych, które przecież sporo kosztują, ma także nasza ogólna kondycja, niski poziom stanów zapalnych, jakość skóry, dobre wyniki... To wszystko jest ze sobą bardzo powiązane, bardziej niż zdaje sobie z tego sprawę pacjent.

Czy takie szerokie podejście się sprawdza? Psychodietetyk, psychoestetyk, kosmetolog... Czy pacjenci chętnie z tego korzystają?

Na początku ludzie myślą, że zrobią sobie jakiś zabieg, coś usuną, coś wypełnią, a z resztą to już sobie poradzą. A to zazwyczaj tak nie działa. Są pacjenci, którzy uważają, że dużo wiedzą, bo czytają kolorowe gazety. Ale nagle okazuje się, że coś nie wyszło, efekt nie jest zgodny z oczekiwaniami, bo nie wspieraliśmy tego...

Otwierając centrum wprowadziliśmy konsultacje psychologa gratis, do pakietu usług. Ale to źle brzmiało – odsyłają mnie do psychologa, więc coś jest ze mną nie tak. Dzisiaj widzimy, że pacjenci doceniają takie

podejście, ale łatwiej otwierają się po kilku kontaktach z nami, kiedy nabiorą zaufania. No i teraz nazywamy nie konsultacją psychologiczną, ale beauty coachingiem. Celem jest wzmocnienie wiary w siebie pacjenta, pokazanie jak dużo ma zalet i mocnych stron, które mogą pomóc w osiągnięciu oczekiwanych efektów.

Pacjenci, a zwłaszcza pacjentki, są mistrzyniami w udowadnianiu, że mają czegoś albo za dużo albo za mało, bardzo rzadko mówią: „jestem OK i cieszę się z tego”. Nie dziwny się jednak. Kobiety od małego słyszały, że dziewczynce czegoś nie wypada, że dziewczynka tak nie robi. Ale nikt nie mówił, jak ma robić aby było dobrze. Potem przychodzi dorosłość, kobieta kończy studia i słyszy, że teraz to powinna dorównać mężczyźnie w zarabianiu pieniędzy, w prowadzeniu samochodu, w byciu stanowczą, czasami bezwzględna. I wtedy kobieta, która przede wszystkim jest kobietą, myśli o swoich brakach, słabych stronach. A stąd już jest blisko do utraty zdrowego osądu siebie. Żyjemy w takich czasach, że chcemy z kobiety zrobić faceta. A coraz częściej widzimy, że jest też proces odwrotny.

Macie także specjalistę akupunktury, osteopatę, fizjoterapeutów, seksuologa, wizażystkę i stylistkę. Co oni robią w klinice medycznej?

To kolejny element kompleksowego podejścia. Pani doktor z Ulan Bator, lekarz medycyny i specjalistka akupunktury, pomaga w uzależnieniach, problemach z napięciem mięśni, alergiach, zaburzeniach hormonalnych.

Osteopatią zajmuje się pani, która jest dyrektorem całej rehabilitacji w Luxmedzie. Pomaga w wielu trudnych przypadkach, często fizjoterapeuci odsyłają do niej, by wzmocnić efekty swojej pracy. Osteopatia to przywracanie równowagi w relacjach między ciałem, psychiką i umysłem... Odwołuje się do autoregulacyjnych zdolności naszego organizmu.

Fizjoterapeuci wykonują masaże relaksacyjne, uwalniające od efektów stresu, ale także poważne masaże lecznicze, twarzowo-czaszkowe, pracę na powięziach, rehabilitację narządów ruchu.

Od października planujemy także zabiegi z zakresu ginekologii estetycznej.

Doświadczenie uczy, że w różnych okresach życia każdy z nas cierpi z powodu jakiś problemów...

I teraz proszę sobie wyobrazić, że tego wszystkiego by nie było, a chciałby pan przywrócić młodszy wygląd swojej twarzy. Czy można mówić o pięknie, jeśli krzywimy się z bólu?