

Po pierwsze, pacjent

Patrycja Majer

Lux Med powstał ponad 11 lat temu i jak do tej pory udało mu się otworzyć 15 placówek w Warszawie i 4 poza granicami stolicy: w Gdańsku, 2 w Poznaniu oraz w Łodzi. Tylko 9 z nich jest ogólnodostępnych, a pozostałe to przychodnie zakładowe. Lux Med obejmuje opieką medyczną pracowników z ok. 500 firm. – *Chociaż od samego początku naszej działalności naszym głównym klientem był tzw. pacjent instytucjonalny, nie oznacza to, że rezygnujemy z klientów indywidualnych czy kontraktów z Narodowym Funduszem Zdrowia. Dla nas każdy pacjent jest ważny, o ile jest wypłacalny i nie zmusza nas, byśmy pracowali poniżej ponoszonych kosztów* – mówi dr Wojciech Pawłowski, przewodniczący Rady Nadzorczej Lux Medu. – *Swoją przyszłość chcemy związać z pacjentami, korzystającymi z doubezpieczeń zdrowotnych.*

Faworyt: klient instytucjonalny

Firmy korzystające z usług medycznych Lux Medu nie muszą się martwić o to, gdzie urządzić gabinet lekarza zakładowego, pozbywają się problemu związanego z ewentualną absencją lekarską, urlopami, sprzętem medycznym. Ceny pakietów dla firm są bardzo różne, zależą od zakresu usług, jaki Lux Med będzie świadczyć, charakteru pracy wykonywanej przez zatrudnionych, częstości występowania chorób zawodowych, liczby objętych abonamentem osób z firmy. Miesięczny koszt podstawowego abonamentu pracowniczego wynosi średnio 60 zł. Negocjując pakiety z firmami zwracamy uwagę na wiek czy zajmowane stanowiska. Inne są bowiem zagrożenia pracowników elektrociepłowni, a inne banku. – *Pracownik zatrudniony, np. przy cynie musi mieć co pewien czas oznaczony poziom metali ciężkich we krwi, a już pracownikowi biurowemu takie badanie nie jest do niczego potrzebne* – dodaje Pawłowski.

Przedstawiciele Lux Medu podpisując umowy zawsze podkreślają, że nie mają one charakteru doubezpieczeń, ale umów o świadczeniu usług medycznych na zasadach outsourcingu. Jak twierdzą, zwracając dużą uwagę na poprawność sformułowań, gdyż tak naprawdę produkty, które oferują, wbrew temu,

co się o nich mówi potocznie, w żadnym razie nie spełniają kryteriów ubezpieczenia. W umowach nie ma bowiem pojęcia szkody, nie ma przepływu pieniędzy, nie ma limitów, czyli tych rzeczy, które są charakterystyczne dla każdego ubezpieczenia zdrowotnego.

Ważny każdy pacjent

Drugą grupę pacjentów Lux Medu stanowią tzw. pacjenci prywatni, indywidualni. Zyski z usług świadczonych na ich rzecz kształtują się na poziomie 20 proc. przychodów. – *Ci pacjenci wybierają nasze placówki z dwóch powodów. Przede wszystkim dlatego, że zatrudniamy bardzo dobrych fachowców, a także z powodu bardzo dobrego sprzętu diagnostycznego, który jest u nas. Zdajemy sobie sprawę, że tych pacjentów nie wiążą z nami formalne umowy i prawdopodobnie korzystają tylko z wybranych usług* – opowiada Pawłowski. Oprócz tych pacjentów są też tacy, którzy wykupują indywidualne pakiety abonamentowe. Ich ceny są różne, zależą od zakresu świadczeń. Najdroższy, obejmujący, m.in. pośrednictwo Lux Med przy hospitalizacji w pokoju z ponadstandardowym wyposażeniem i transport sanitarny, kosztuje 350 zł miesięcznie. Ten pakiet wybierają pacjenci, którzy cenią sobie jakość i wysoki standard usług medycznych. Jest ich ok. 1 500.



Grunt to profesjonalizm

Lux Med zatrudnia ponad 600 lekarzy, z czego ok. 40 proc. jest zatrudnionych na etacie. Lekarze etatowi pracują jedynie dla Lux Medu. – *Zatrudniając kadrę medyczną, dużą wagę przywiązujemy do jej doświadczeń klinicznych. Z tego powodu większość lekarzy ma już za sobą praktykę w klinikach i szpitalach. Jesteśmy bowiem przekonani, że w medycynie kwestia doświadczenia odgrywa ogromną rolę – mówi W. Pawłowski. – Pozostali nasi pracownicy, to lekarze zatrudnieni w innych placówkach, i ci, którzy są u nas konsultantami medycznymi. Mamy Radę Naukową złożoną z 35 profesorów i docentów, reprezentujących wszystkie dziedziny medycyny. Ci specjaliści z najwyższej półki z jednej strony służą radą i wiedzą mniej doświadczonym kolegom, z drugiej strony zapewniają pacjentom poczucie bezpieczeństwa. Chory może bowiem na własne życzenie poprosić o konsultację profesora danej specjalności, jeżeli nie jest przekonany co do słuszności postawionej diagnozy. Podobnie zresztą zatrudniony u nas lekarz, kiedy ma jakąkolwiek wątpliwość diagnostyczną czy terapeutyczną, może skorzystać z pomocy profesora, który pełni rolę ordynatora czy kierownika pionu – dodaje.*

Nagroda za lojalność

Aby ułatwić dostęp do usług medycznych także rodzinom objętych opieką medyczną pacjentów, firma Lux Med wprowadziła specjalny pakiet rodzinny. Jest to dodatkowa opcja przeznaczona dla członków rodzin. – *Dla przykładu, każdy pracownik, któremu firma wykupiła abonament pracowniczy może dokupić opiekę dla żony czy dziecka – opowiada W. Pawłowski. Dzięki temu dzieci pracowników mogą korzystać z profesjonalnej opieki medycznej. W Lux Medzie istnieje bowiem część pediatryczna. Dzieci tu leczone mają zapewnione konsultacje lekarskie, wizyty domowe i pełną opiekę profilaktyczną. Dla pacjentów indywidualnych z kolei przygotowaliśmy specjalne produkty – specjalistyczne programy profilaktyczne, obejmujące określony zakres konsultacji i badań diagnostycznych w zależności od wieku, płci, trybu życia. Lux Med wprowadził m.in. takie produkty, jak: *Zdrowa kobieta, Zdrowy mężczyzna, Zdrowy menedżer czy Zdrowe dziecko.**

Doubezpieczenia zdrowotne

Od niedawna Lux Med obsługuje specjalny produkt, którego twórcą i operatorem jest PZU Życie. Lux Med jest wykonawcą świadczeń medycznych. Jest to tzw. ubezpieczenie zdrowotne – *Opieka Medyczna Premium*, który zapewnia opiekę ambulatoryjną i określony zakres badań diagnostycznych. Jest to jeden z najtańszych na rynku tego typu produktów. Posiadacze *Opieki Medycznej Premium* zapewniają sobie dodatkowe ubezpieczenie zdrowotne.

Wojciech Pawłowski jest przekonany, że w przyszłości takich dodatkowych ubezpieczeń będzie zdecydowanie więcej. – *Dodatkowe ubezpieczenia zdrowotne stanowią alternatywę, przynajmniej dla pewnej grupy ludzi w Polsce, i to wcale nie wąskiej. Osoby, które z tego skorzystają, rozwiążą raz na zawsze swoje problemy, które napotykają w publicznej służbie zdrowia. Mamy ambicję być firmą medyczną, obsługującą właśnie takich pacjentów i to w całym kraju. Temu podporządkowujemy nasze plany rozwoju – dodaje W. Pawłowski. – Znam firmy, które starają się zdobyć pacjentów zagranicznych, jednak uważam, że jeszcze trudno*

byłoby nam spełnić ich wymagania. Na pewno nie ma zastrzeżeń merytorycznych do poziomu profesjonalnego naszych lekarzy, ale trzeba zdawać sobie sprawę, że utrzymanie placówek w należytym komforcie i porządku kosztuje spore pieniądze. Na razie przygotowujemy się do procedury uzyskania ISO 9001.

Plany na przyszłość

– *Obecnie koncentrujemy się na tworzeniu sieci placówek w kraju. Mamy w planie oddanie do użytku, jeszcze w tym roku 7 klinik – w Krakowie, Katowicach, Szczecinie, Wrocławiu i trzeciej w Poznaniu, w prestiżowym punkcie miasta, w centrum oraz dwóch w Warszawie. Naszą ambicją jest stworzenie własnych placówek we wszystkich województwach, żebyśmy nie musieli korzystać z pomocy innych firm medycznych. Jak na razie bowiem współpracujemy – w miastach, w których nie mamy własnych – z zaprzyjaźnionymi placówkami. Uzyskują one od nas coś w rodzaju akredytacji, która umożliwia im opiekę nad naszymi pacjentami, kiedy ci znajdują się poza Warszawą, Gdańskiem, Poznaniem czy Łodzią – mówi Pawłowski.*

Lux Med chce też stworzyć własny, 16-łóżkowy szpital – chirurgii jednego dnia. – *Nastawiamy się na takie zabiegi, które nie wymagają intensywnej opieki pooperacyjnej. Natomiast chcemy również proponować zabiegi o dużym zagrożeniu dla życia, których jakość medyczną najlepiej są w stanie zapewnić placówki specjalistyczne, gdzie wykonuje się 100 określonych zabiegów tygodniowo, a nie np. 2–3 w tygodniu. I z takimi placówkami zamierzamy podjąć współpracę. Jest jeszcze trzeci rodzaj usług związanych z leczeniem szpitalnym, który nas interesuje. To operacje wymagające intensywnej opieki pooperacyjnej.*

Dlatego też kolejne zaplanowane przedsięwzięcie to pozyskanie takiego miejsca. Jednak nie na zasadzie wynajętego łóżka w państwowym szpitalu, gdzie miesza się pacjent komercyjny z pacjentem z NFZ. Firma myśli o wynajęciu całego oddziału z częścią bloku operacyjnego. – *Zależy nam bowiem, żeby oddział ten był całkowicie oddzielony od reszty szpitala, zarówno jeśli chodzi o pacjentów, jak i zatrudniony personel – dodaje W. Pawłowski. ■*