

ETYKA

w medycynie estetycznej



ROZMOWA ZE
SŁAWOMIREM MIŁOWEM,
 WSPÓŁWŁAŚCICIELEM
 KAMAX ESTETYKA SP. Z O.O.



Pacjenci gabinetów medycyny estetycznej coraz częściej zgłaszają wątpliwości dotyczące niskich cen zabiegów oraz obawy co do rzetelności w wykonywaniu usług. Czują się oszukiwani – kiedyś lub dzisiaj. Czy to tylko skutek kryzysu?

Nie ma jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Jeszcze trudniej doprowadzić do sytuacji, aby pacjent miał wiedzę na tyle dużą, by decydując się na konkretną usługę, nie poniósł żadnego ryzyka. W ostatnich latach popularność usług medycyny estetycznej wzrosła niepomiaralnie. Liczba pacjentów także. Oczywiście liczba osób i podmiotów oferujących pakiety usług w tym zakresie przyrasta znacznie szybciej niż liczba pacjentów – stąd bezkompromisowa walka o klienta. Tak to już jest z niewidzialną ręką rynku, że pierwszym odruchem usługodawców jest obniżanie ceny. Musi upłynąć jakiś czas, patologie muszą powstać i dać się opanować, a nieuczciwe praktyki zostać wyeliminowane, aby wartościowanie usług wróciło do uzasadnionego poziomu, a jakość odpowiadała za potrzebami. Przerabialiśmy to w technice użytkowej (samochody, RTV), na codziennych zakupach (bazy, dyskonty, sprzedaż domokrężna), w usługach kulinarnych (słynne budy z zapiekankami i przyczepy) i dziś w jakimś sensie przerabiamy to w medycynie estetycznej.

Czy musi tak być? W końcu chodzi nie tylko o estetykę. Może dojść do zagrożenia zdrowia, a nawet życia pacjenta.

To oczywiście, że obecnie usługi takie są wykonywane nie tylko przez lekarzy. Już lekarze mogą je wykonywać bez względu na to, czy mają przygotowanie merytoryczne i praktyczne, czy też wyłącznie dobrą wolę. Nie istnieje prawo, które by represjonowało osoby nieposiadające uprawnień do wykonywania tego typu procedur ani instytucje, które by takie uprawnienia nadawały. Nie są prawnie określone wymagania dla placówek, w których takie zabiegi mogą być wykony-

wane, więc mamy to, co mamy. Dość nieudolne próby uporządkowania tej sytuacji polegają na wydawaniu lekarzom certyfikatów, prowadzeniu szkół przez uznane autorytety i stowarzyszenia. Utworzono nawet studium podyplomowe na jednej z państwowych uczelni. Osobom próbującym uporządkować te sprawy kłaniam się nisko, jednak aby faktycznie usługi były wykonywane przez osoby do tego uprawnione, regulacje muszą nastąpić na szczeblu legislacji.

Czyli będzie drogo albo byle jak?

Niczego takiego nie powiedziałem, zazaczyłem tylko, że jest wolny rynek i pacjent jest narażony na spore ryzyko..., ale gdzie nie ma ryzyka? W wielu relatywnie nowych dziedzinach zasady prowadzenia biznesu są z czasem kodyfikowane, i tu też tak będzie.

A co do cen – nie muszą być wysokie (u nas nie są), ale zgadzam się, że zbyt niska cena powinna być dla pacjentów sygnałem ostrzegawczym.

Jak edukować pacjentów, aby nie narażali się na ryzyko?

Powiem szczerze – nie wiem. Dziś każda grupa lekarzy, bo tylko o nich chcę mówić, zaraz po ukończeniu kursów, studiów podyplomowych czy innych pakietów edukacyjnych nadających jakieś teoretyczne uprawnienia zakłada stowarzyszenie lub inną organizację, która ma chronić ich interesy – a to prowadzi do osłabienia grupy interesu jako całości. Musi się rozpocząć proces odwrotny – organizacja musi być na tyle silna, aby wymusić procesy legislacyjne w interesie pacjenta, a nie grupy oferującej usługi. Sam nie jestem lekarzem, więc trzymam kciuki za liderów zmian z pozycji kibica. Realizuję swoje wizje w zakresie jakości we własnej firmie. O dobro pacjenta dbam w ten sposób, że współpracuję z wyśmienitymi lekarzami i aby utrzymać niskie ceny, świadomie rezygnuję z luksusowych warunków lokalowych, przestrzegając jednak norm właściwych dla placówki medycznej.

Co Pan sądzi o grupowych zakupach usług medycyny estetycznej?

To znak czasów. Jak większość graczy rynkowych nienawidzę tego elementu rynku, choć jednocześnie zmuszony byłem korzystać z niego w początkowej fazie działania i rozwoju firmy. Nie widzę niczego złego w istnieniu tego narzędzia, skoro ustawodawca nie karze za dumping, ale dostrzegam tu wiele zagrożeń. Nie dla biznesu, bo to wspaniałe narzędzie, ale dla pacjentów. To na szczęście rzadkie przypadki, kiedy ofercie traktują systemy zakupów grupowych jako platformę do robienia pieniędzy. Pacjent nie jest w stanie stwierdzić, czy otrzymuje produkt zdatny do użytku, czy dawka jest zgodna z jego potrzebami i kto tak naprawdę wykonuje zabieg. To loteria, ale skoro są gracze, to jest i kasyno. Skoro kupujących nie ostrzega fakt, że mimo iż kupują usługę za połowę jej wartości cennikowej, to jeszcze gabinetowi płacą połowę tej kwoty, to życzę im szczęścia. Nasi pacjenci wygrywają i w większości pozostają przy naszych lekarzach.

Co Pan radzi pacjentom zastanawiającym się nad wyborem gabinetu?

Pytać, sprawdzać i kierować się zdaniem kolegów i koleżanek, którzy już korzystali z usług wybranego gabinetu. Także czytać strony www, omijając te, w których nikt nie chwali się osiągnięciami i wykształceniem. Kupować bez pośredników. A przede wszystkim negocjować, bo gabinety są elastyczne i poza pakietami dla stałych klientów oferują oferty promocyjne poza popularnymi systemami rabatowymi.

Cieszę się, że usługi medycyny estetycznej trafiają „pod strzechy”. Podobnie jak usługi stomatologiczne czy inne pielęgnacyjne są już cenowo dostępne prawie dla każdego.

Mam nadzieję, że liderzy medialni tego sektora nadal będą je popularyzować, a my nadal będziemy mieli możliwość spełniania marzeń naszych pacjentów, kształcąc się dla nich i rozwijając.