

НАТАША ГОЛТЯКОВА: «В ТРЕНДЕ — СИНЕРГИЯ ЭСТЕТИЧЕСКОЙ И СИСТЕМНОЙ МЕДИЦИНЫ»

Эксперт и визионер в области частной медицины премиум-класса, генеральный директор сети GMTClinic — о бьюти-индустрии, трендах в красоте и своем стиле менеджмента.

— Клинике сети GMT в Петербурге десять лет, московской клинике — шесть, изменились ли как-то эстетическая медицина и предпочтения пациентов за эти годы?

— На сегодняшний день основным трендом, безусловно, стала здоровая красота и естественность. Наша задача — подчеркнуть все достоинства человека так, чтобы не было и намека на вмешательство. Еще один тренд — это синергия эстетической и системной медицины, когда врач-косметолог работает в связке со смежными специалистами, эндокринологами, гинекологами, гастроэнтерологами. Сегодня следует говорить об эстетической медицине как о медицине качества жизни, мы занимаемся сохранением красоты и молодости через общее оздоровление организма. Мы создали и развиваем целое направление, посвященное такому подходу, — иммунохакинг. Это направление было разработано специалистами нашей клиники с привлечением сторонних экспертов, и именно в 2020 году оно оказалось как никогда актуально.

— Под брендом GMTClinic работают клиники в Москве и Петербурге, а это ведь совершенно разные по духу и менталитету жители мегаполисы. Можно ли сказать, что и пациенты, москвичи и петербуржцы, отличаются по своему отношению к частной медицине?

— На самом деле глобальных различий в медицине бизнес-класса нет. Современная жизнь задает нам очень высокий темп, поэтому в обеих клиниках уделяется большое внимание тому, чтобы любой прием начинался вовремя и длился четко запланированное время. Плюс всегда есть запрос на быструю реабилитацию — многим пациентам необходимо уже на следующий день, а иногда и вечером в день процедуры быть на важных мероприятиях, поэтому мы активно внедряем методики и оборудование, которые по-



зволяют выполнять эффективные процедуры без дальнейшей реабилитации. Если все же говорить о различиях, то москвичи традиционно лучше откликаются на инновации, тогда как петербуржцы скорее сторонники проверенных временем методик.

Мы также отмечаем за последние годы возросший приток пациентов из других регионов в клиники Москвы и Петербурга. Стоит признать, что у этого есть объективные причины: именно здесь лучший доступ к новым методикам, образованию и повышению квалификации.

— В последнее время стала актуальной тема безопасности медицинских услуг. Как выбрать достойную клинику эстетической медицины?

— Когда мы видим в своем окружении людей, которые хорошо выглядят, и можем обратиться к ним за рекомендацией врача-косметолога или клиники — это прекрасно. Но не всегда удобно, да и не все с готовностью делятся подобными секретами. Поэтому стоит изучить, что предлагает рынок, и выбрать клинику, которая действительно на этом специализируется. Это значит, что в клинике работает достаточное количество врачей данной специализации (скажем, не два-три, а пять-десять), представлен широкий парк оборудования. Все это говорит о серьезном подходе и о том, что, вероятнее всего, именно здесь ваша задача будет решена наилучшим образом.

Обратите внимание на то, как общаются с вами специалисты колл-центра, насколько слышат и дают адекватную обратную связь, насколько они корректны. Это не просто одна из точек контакта, а показатель качества менеджмента в клинике, который определяет и качество услуг в целом. Зайдя в клинику, обратите внимание на пациентов в зонах ожидания и на ресепшен — насколько вы себя ассоциируете с той аудиторией, которую видите в клинике. И далее уже в ходе консультации с доктором картинка окончательно сложится.

«Желаю всем, даже самым занятым, в любом случае в новом году находить время для себя, любить жизнь и получать от нее удовольствие. Это лучший рецепт молодости, который только может быть»