

# Review



## Есть контакт

Мало кто знает, какое сильное влияние на человеческий организм оказывает такая маленькая деталь, как прикус. Если с прикусом случаются неполадки, со временем могут появиться боли в различных частях тела, так как начнут страдать суставы. По прикусу пациента опытный стоматолог может многое рассказать о состоянии здоровья человека. При выборе стоматологической клиники особенно важны три фактора: квалифицированные врачи, хорошие материалы и современная аппаратура. Все эти составляющие, необходимые для эффективного лечения зубов, сегодня можно найти в клинике «Илатан».

— диагностика —

### Здоровые зубы — здоровый организм

В организме человека все взаимосвязано, поэтому даже неправильный прикус может оказывать влияние на его здоровье в целом. От того, насколько правильно смыкаются зубы, зависит состояние позвоночника и суставов. В случае нарушения прикуса могут возникнуть, например, мышечные и головные боли. Именно поэтому так важна ювелирная работа стоматологов, точность которой сегодня в разы увеличивается благодаря современным технологиям.

Один из инструментов, который способен за секунды выявить неправильный прикус и с поразительной точностью показать, где именно нужно исправить положение зубов, — сканер «Т-скан». Это диагностическая компьютерная система, разработанная фирмой Teksan. Она используется для определения синхронности, площади и силы контакта зубов между собой. На данный момент это самый быстрый и точный метод диагностики в данной сфере. В Москве пройти обследование при помощи «Т-скан» можно в стоматологической клинике «Илатан».

Суть процедуры заключается в том, что пациент несколько раз в течение нескольких секунд прикусывает тонкий датчик, после чего на компьютере отображается сила нагрузок, которая возникает между поверхностями нижних и верхних зубов. Аппарат с удивительной точностью определяет, с какой стороны эта сила больше, с какой — меньше, и показывает, какой зуб нужно подточить, чтобы нагрузка распределилась равномерно. Вся информация отображается на экране специального компьютера, с которого доктор считывает всю необходимую ему информацию.

«После того как пациентам ставят коронки или брекеты, часто необходимо откорректировать прикус. Конечно, пациент мо-

жет сам сказать, мешает ему что-то во рту или нет, однако это его ощущение будет очень субъективным. Кто-то может сказать, что ему комфортно, хотя контакта между зубами, судя по датчику, вообще нет. Датчик же объективен. А еще бывает, что на одном зубе есть пять-шесть контактов. Пациент просто говорит: «Мешает!», а какой именно участок зуба причиняет неудобство, понять не может. «Т-Скан» же определяет это максимально точно», — рассказал стоматолог-ортопед клиники «Илатан» Сергей Заривный.

Сегодня «Т-скан» активно используется в ортодонтии. После различных врачебных манипуляций ортодонт необходимо доработать все контакты и максимально сбалансировать нагрузку на зубы, чтобы их перемещение были стабильными.

Сергей Заривный подчеркивает важность прикуса для организма человека. «Если с прикусом неполадки, страдают суставы, появляются мышечные боли, головные боли, и со временем может измениться осанка. Все в организме взаимосвязано», — говорит он.

### Свести к минимуму все риски

Аппарат «Т-скан» также особенно важен при работе с пациентами, у которых установлены импланты. Дело в том, что наши родные зубы не срастаются с костью, а находят немного в подвешенном состоянии, словно в гамаке. Таким образом, при излишней нагрузке эта связка немного деформируется, а зуб перемещается — он имеет микродвижность. Таким образом, мы можем чувствовать силу нажатия, когда что-то откусываем или жуем — у зубов есть своего рода тактильный орган. Импланты же стоят в кости жестко, и давление на них опутить невозможно. Поэтому пациенту с имплантами очень сложно ориентироваться, почувствовать, мешает ему что-то или нет. Должно пройти время, чтобы человек начал понимать, как ощущать контакт. Благодаря «Т-скану» ждать не нуж-



но — все можно увидеть сразу же и правильно распределить нагрузку по имплантам.

«Если есть и свои зубы, и импланты, то нагрузка на импланты должна поступать в последнюю очередь. Чем большую нагрузку получает имплант, тем быстрее разрушается кость вокруг него, уменьшаются стабильность и долговечность. Для импланта самое важное — чтобы не было воспаления, не разрушалась кость, к которой он прикреплен, и чтобы не было на нем излишней нагрузки. Тогда он будет стоять вечно. С помощью «Т-скана» мы и обеспечиваем такие идеальные условия для имплантов, которые устанавливаем», — отметил стоматолог Сергей Заривный.

### Стоматология будущего

Между тем в клинике «Илатан» используют не только современные Т-сканеры, но и ряд других аппаратов, которые позволяют сделать лечение более быстрым и эффективным. В первую очередь речь идет об интраоральном сканере фирмы 3Shape. Он используется для снятия цифровых зубных оттисков. «При помощи этого сканера можно проskочить этап снятия оттиска, отливки гипса и его модели. Я просто сканирую челюсть этим прибором и тут же получаю ее 3D-модель на компьютере. Отправляю этот файл в лабораторию зубной технике, и он сразу на-

чинает печатать импланта на 3D-принтере, который у нас в клинике тоже имеется. Впрочем, дело даже не только в увеличении скорости оказания услуги. В гипсовой модели могут присутствовать погрешности, а современный сканер во много раз увеличивает точность исследования, а соответственно, и результат будет максимально приближен к идеалу», — рассказал Сергей Заривный.

В клинике «Илатан» в распоряжении врачей есть и стоматологические микроскопы, которые также увеличивают точность их работы. «Когда ты видишь все вблизи, ты можешь совершать более точные движения. Чем ближе работаешь, тем аккуратнее и менее травматично можно все сделать. Зуб можно отточить в меньшей степени, что влияет впоследствии на его сохранность», — добавил господин Заривный.

Помимо этого в клинике есть собственный компьютерный томограф и своя лаборатория, что значительно ускоряет процесс и существенно снижает стоимость лечения, а также позволяет контролировать качество выполняемых работ.

Кроме того, клиника «Илатан» является официальным представителем компании Nobel Biocare. Это производитель шведских имплантов, которые считаются пионерами современной имплантации. Профессор, ко-

торый придумал технологию использования титана как основу для стоматологических имплантов, первым попробовал соединить переломы костей при помощи титановых винтов. После этого появилась идея использовать титан в стоматологии. Nobel Biocare используют самый чистый и качественный титан, а на их работы во всем мире распространяется пожизненная гарантия.

Также в клинике устанавливают самые передовые циркониевые зубные коронки. Одно из их ключевых преимуществ — гипоаллергенность. Аллергические реакции исключаются, организм будто бы не видит коронку и не отторгает ее. Вдобавок цирконий более эстетичный, чем металлокерамика, смотрится гораздо красивее. И, главное, его можно использовать цельно: он не скалывается, не ломается.

При выборе стоматологической клиники особенно важны три фактора: квалифицированные врачи, хорошие материалы и современная аппаратура. Все эти составляющие, необходимые для эффективного лечения зубов, сегодня можно найти в клинике «Илатан».

Кира Васильева

\* Возможны противопоказания, необходима консультация специалиста

## Здравоохранение

### «Мы относимся к конкуренции позитивно»

— конкуренты —

**АНДРЕЙ ЯНОВСКИЙ**, член совета директоров, генеральный директор сети клиник «Европейский медицинский центр», отмечая рост спроса на услуги частной медицины и удвоение ежегодной выручки, полагает, что главное отличие частной клиники от государственной состоит в том, что пациент туда не вернется, если чем-то не удовлетворен.

● Европейский медицинский центр (ЕМС) — многопрофильная клиника с 30-летним опытом работы, лидер в оказании качественной и безопасной медицинской помощи в России. В состав ЕМС входят семь медицинских центров в Москве и Московской области общей площадью более 41 тыс. кв. м. ЕМС работает по всем медицинским направлениям, предлагая пациентам индивидуальный комплексный подход по поддержанию здоровья и доступ к инновационным методам диагностики и лечения. В ЕМС работает высококвалифицированная международная команда — более 600 врачей из стран Западной Европы, США, Израйля, Японии и России. Лечение осуществляется по современным европейским и американским протоколам. Клиника ЕМС (ул. Щепкина, 35) имеет международную аккредитацию JCI. — Ваша клиника занимается лечением пациентов с коронавирусом? — Наша клиника не занимается лечением пациентов с коронавирусной инфекцией, это определено правоустанавливающими документами ДЗМ. Мы выполняем анализы на COVID-19 уже несколько недель, и пока спрос на них не падает. Скоро мы планируем начать и тестирование на антитела, которое позволит определить тех, кто уже переболел и приобрел иммунитет. — Как вы работаете в системе ОМС? По каким направлениям? Насколько это прибыльно? — Компания работает по ОМС с 2015 года, когда мы, по сути дела, первы-



ми начали оказывать услугу ПЭТ/КТ диагностики в Москве в рамках программы государственных гарантий. С этого времени компания ежегодно увеличивает количество проводимых исследований. Отвечая на вопрос о том, может ли это направление быть прибыльным, могу сказать, что в Москве установлен тариф, который учитывает затраты компании на приобретение оборудования и привлечение к процессу оказания медицинской помощи высококвалифицированного персонала. Начав работу по направлению онкологии в системе ОМС, мы стали одним из основных игроков на рынке и по оказанию услуг лучевой и химиотерапии. За прошлый год по полисам ОМС у нас прореклились более 17 тыс. человек. — Какие у вас приоритеты? — Наши приоритеты в условиях кризиса, как и в любое другое время, определены тем, что мы стараемся как можно точнее ответить на запросы целевой аудитории. В результате было принято решение еще больше сфокусироваться на дистанционных методах оказания медицинской помощи и телемедицинских сервисах. Кроме того, мы расширили перечень услуг на дому, включая выезд профильных специалистов, вакцинацию, забор анали-

зов, проведение диагностических исследований, таких как ЭКГ, холтер, УЗИ сердца и другие. С апреля нашим клиентам доступен инновационный прибор TutoCare, позволяющий дистанционно проводить на дому полноценный осмотр. Мы продолжаем в штатном режиме проводить диагностические процедуры и видим растущий спрос на КТ-исследования, в том числе на получение второго мнения врачей по расшифровке результатов.

Одна из услуг, которая становится все более востребованной, — это закрепление за клиентом личного врача, персонального медицинского советника, который вместе с пациентом составляет на ежегодной основе план — не лечения, как это традиционно было принято в России, а поддержания и укрепления здоровья. Подтверждение того, что комплексный подход к здоровью востребован, мы видим и по замерам в колл-центре, и по количеству обращений на сайт, и по растущему числу скачиваний мобильного приложения, которые говорят о том, что люди хотят быть на связи с клиникой и своим врачом в режиме 24/7.

— Государственные больницы и центры строились по региональному, федеральному принципу. Каков алгоритм расширения и становления вашей сети? — У ЕМС другая стратегия развития, в основе нашего позиционирования — оказание высококачественной медицинской помощи европейского уровня здесь, в России, в Москве. Мы работаем по самым современным международным медицинским протоколам, клиники ЕМС оснащены по последнему слову техники, наши врачи постоянно повышают свой профессиональный уровень, для того чтобы иметь возможность оказывать помощь, равной которой нет в других учреждениях. При этом в рамках национальной программы борьбы с онкологическими заболеваниями наша компания приступает к строитель-

ству центров диагностики и лечения онкозаболеваний в нескольких регионах России. Это Московская область, Новосибирск и еще несколько регионов, с которыми мы находимся в окончательной стадии переговоров.

— Каковы критерии оценки деятельности клиники?

— Согласно полученным данным, 400 тыс. человек могут быть нашими клиентами на постоянной основе. Но не стоит забывать, что вторая половина клиентов, обращающихся к нам на ежегодной основе, — это люди, которым необходимо решить ту или иную достаточно серьезную проблему. Они оценивают нашу услугу высоко с точки зрения качества, но не могут позволить себе обслуживаться в клинике на постоянной основе.

Моя личная удовлетворенность выражается через простой и общепринятый в любой сфере услуг коэффициент NPS (Net Promoter Score) — оценка потребительской лояльности. Мы замеряем этот показатель ежемесячно, внимательно разбираем каждое обращение, чтобы понять, какие шаги необходимы для того, чтобы лучше отвечать на меняющиеся запросы клиентов. Коэффициент находится на стабильно высоком уровне — значит, наша работа получает позитивную оценку. Это и создает хорошее настроение по вечерам.

— Какова динамика развития клиники? — Компания последние десять лет каждый год демонстрирует double digit growth. Прошлый год мы закончили с выручкой почти 16,5 млрд руб., снова показав двузначный рост. И это тоже один из важнейших показателей оценки населением наших услуг. — Есть ли потребность в рейтинге частных клиник страны? Если да, то по каким критериям он может составляться? — На мой взгляд, создание рейтинга частных клиник в России на данный момент несколько преждевременно. Действительно, на рынке

есть крупные игроки, которых все знают, но при этом вся частная медицина по-прежнему оценивается в денежном выражении не более чем в 20% от рынка. А если посчитать по количеству услуг, оказанных населению, то это и вовсе 2%. Кроме того, далеко не все клиники многопрофильные, есть очень много частных, специализирующихся на отдельных услугах.

— Есть ли конкуренция между частными и государственными клиниками? И в чем частные клиники пока выигрывают? Каковы преимущества государственных клиник и частных? — Конкуренция между частной и государственной медициной была, есть и будет всегда. Мы, игроки частного сектора, относимся к конкуренции позитивно, это то, что «не дает нам спать». Но пока мы видим растущую динамику обращений в частные клиники, и это позволяет сделать вывод о том, что все-таки сегодня частник умеет «бегать быстрее» и быть внимательнее.

— Каким может быть соотношение государственного и частного здравоохранения? — На этот вопрос нет однозначного ответа: в мире сложилась разная картина, в России тоже бывает по-разному. Как дело пойдет дальше, во многом зависит от общего уровня благосостояния населения: чем оно выше, тем больше запрос общества на более качественную и удобную услугу. Кто сможет ее предоставить? Повторю, я верю, что частные игроки внимательно относятся к клиентам. В нашей стране добровольное медицинское страхование занимает пока очень небольшую долю, что не способствует развитию частной медицины.

— В какой мере вы будете развивать госпитальное направление? — Оно у нас развито ровно настолько, насколько клиенты испытывают потребность в стационарной помощи. В мире сложился среднестатистический показатель, что примерно 10% от общего числа обратившихся госпитализируются. В странах с более развитой страховой медициной этот процент может быть выше.

В России, мне кажется, еще и очень сильно влияние нашего менталитета: мы всегда избегаем превентивных и плановых действий, стараемся дотянуть до последнего, прежде чем госпитализироваться или решиться на операцию. Сейчас на семь центров у нас около 250 коек, которых нам хватает. В первых, мы считаем количество обращений за стационарной услугой. Во-вторых, средняя длительность пребывания на койке у нас составляет всего три дня. Мы стараемся не держать людей долго даже после операции, а приступить к тому, что можно раньше к процессу реабилитации. Мировая практика давно доказала, что чем дольше человек лежит, тем сильнее его восстанавливать. Все процессы нужно возобновлять как можно скорее. После любых оперативных вмешательств, травм, инсультов, инфарктов мы переводим наших пациентов в наш центр реабилитации в Жуковке для проведения активной реабилитации и скорейшего возвращения в строй.

● Андрей Яновский, член совета директоров, генеральный директор сети клиник АО «Европейский медицинский центр». Окончил Рижское военное-политическое училище, Университет Кингстон, MBA «Стратегический менеджмент». В 1993–2002 годах — торговый представитель The Coca-Cola Company, затем генеральный директор франшизы The Coca-Cola Company в России, в 2003–2009 годах — генеральный директор ОАО «Нидан Соки», в 2009–2013 годах — вице-президент по организационному развитию и персоналу ОАО ТНК-ВР, в 2013–2014 годах — директор по стратегии и организационному развитию ГК «Нефтьтранссервис». С 2014 года член совета директоров, генеральный директор сети клиник АО «Европейский медицинский центр».

Занялся Владислав Дорощев