

Dobre
emocje
to zdrowe
ciało

*Ona psycholog, on lekarz
medycyny estetycznej
i przeciwstarzeniowej, razem
tworzą duet doskonały
nie tylko w życiu, ale i w pracy.
W rozmowie z Pulsem Piękną
Małgorzata i Krzysztof Kaczyńscy,
twórcy Kaczyńscy Clinic,
mówią o wartościach, na jakich
budują swoją klinikę i relacje
z pacjentami.*

rozmawiała: Manuela Mikołajczyk

D

oskonale zna pani branżę medycyny estetycznej.

Małgorzata Kaczyńska: W swoim portfolio mam ponad 70 klinik i gabinetów medycyny estetycznej, z którymi współpracowałam, prowadząc firmę doradczo-szkoleniową w obszarze zarządzania jakością i doświadczeniami pacjentów. Pracując z zespołami, zawsze koncentrowałam się na ich potencjale i właściwych postawach, które są warunkiem koniecznym, by zatrzymać pacjenta na długo. Dzisiaj takie podejście to nasz znak rozpoznawczy – troska i szacunek dla siebie, swojego zespołu i pacjentów.

Psychologia pomaga w pracy z pacjentami, teraz również we własnej klinice.

Małgorzata Kaczyńska: Tak, pomaga, bo emocje, które towarzyszą naszym pacjentom, są ważne. Pacjenci często boją się zabiegu, boją się igieł czy pobierania krwi, dlatego musimy ich tak prowadzić, by mimo lęku towarzyszyły im pozytywne emocje. Wiemy, że trzeba zrozumieć i wesprzeć pacjenta, zapewniając mu maksymalny komfort, a wizyta w naszej klinice ma poprawić pacjentowi nie tylko nastrój, ale przede wszystkim zdrowie. Pomimo dyskomfortu towarzyszącego zabiegowi, wychodzi od nas zadowolony i uśmiechnięty. Dzieje się tak, ponieważ dbamy o poczucie bezpieczeństwa pacjenta, zapewniając ciepłą i serdeczną atmosferę, rozmawiając z nim, tłumacząc dokładnie przebieg zabiegu i zalecenia pozabiegowe. Dlatego nasi pacjenci czują się u nas dobrze.

Dr Krzysztof Kaczyński: W procesie leczenia wchodzimy z pacjentami

w dwie relacje: relację pacjent–lekarz, ale też relację klient–firma. Choć obie są ważne, bo jako podmiot leczniczy oferujemy usługi medyczne, to dla mnie zdecydowanie ważniejsza jest relacja pacjent–lekarz. Relacja ta zawsze musi być budowana na zaufaniu i otwartej komunikacji. Przed zabiegiem pacjent musi wiedzieć o przebiegu leczenia, procesie gojenia oraz o możliwych powikłaniach. Dopiero wówczas może podjąć świadomą decyzję o wyborze konkretnej metody.

Czasem pacjent uważa, że wie lepiej...

Dr Krzysztof Kaczyński: Często pacjenci przychodzą ze swoim pomysłem na zabieg, inspirowani artykułami w prasie czy reklamami zabiegów w internecie. Oczywiście to dobrze, bo warto mieć świadomość w zakresie nowinek i wchodzących na rynek nowych technologii. Jednak równie często po konsultacji wspólnie zmieniamy decyzję i wykonujemy inny zabieg. Spotkanie – szczególnie z nowym pacjentem – zaczynam od konsultacji, podczas której chcę przede wszystkim poznać pacjenta, jego oczekiwania i potrzeby. Dla niektórych pacjentów ważny jest na przykład efekt natychmiastowy, a inni są skłonni poczekać na odległe efekty. Wiedząc to, możemy zaproponować właściwy zabieg, na przykład taki, po którym można pójść na spotkanie biznesowe czy do teatru. A wiemy, że bywają też zabiegi, po których lepiej zostać w domu. Zanim wykonam zabieg, muszę mieć pewność, że jest on odpowiedni dla pacjenta. Muszę mieć też pewność, że decyzja, jaką podejmuje pacjent, jest przemyślana. Żyjemy w dynamicznych czasach, decyzje podejmujemy szybko, dlatego zależy mi, aby nie mieć efektu „przyszłam po buty, wyszłam z torebką, bo była promocja”. Może w usługach medycznych nie jest to idealne porównanie, bo kwestie odbudowy naszej skóry to kwestie bardziej złożone. Jeżeli na przykład pacjent chce usunąć

bruzdy nosowo-wargowe, bo przeczytał w gazetach, że po 40. roku życia to już tylko bruzdy, a potem podczas konsultacji okazuje się, że ta osoba w ogóle nie ma bruzd lub ma bardzo delikatne, a jej głównym problemem, który widać i wymaga leczenia, jest okolica oka, to moją rolą jest to pacjentowi wyjaśnić. Skupiamy się przede wszystkim na poprawianiu dobrostanu pacjenta i poprawie jego zdrowia. Jeżeli ktoś chce się upiększyć i chce mieć górną wargę większą od dolnej, to tego nie zrobimy, bo tak się normalnie nie wygląda.

Małgorzata Kaczyńska: Kiedy pojawił się pomysł na stworzenie tego miejsca, wiedzieliśmy, że należy skoncentrować się przede wszystkim na bezpieczeństwie, wysokiej jakości usług oraz podejściu do pacjenta. Od początku towarzyszyło nam dużo radości z tego przedsięwzięcia. I tak jest do dzisiaj. Codziennie cieszymy się, że możemy tutaj być i dzielić się tym z naszymi pacjentami i partnerami biznesowymi. To dla nas duże wyróżnienie, kiedy pacjenci wracają i polecają nas znajomym. Mamy bardzo dobrą opinię, coraz częściej przychodzą do nas pacjenci z polecenia, którzy lubią u nas być, bo dobrze się z nami czują. Drugi człowiek i jakość są dla nas najważniejsze, ale po pierwsze to my musimy być zadowoleni i szczęśliwi, że tutaj jesteśmy.

Czego oczekują dziś pacjenci od lekarza medycyny przeciwstarzeniowej?

Dr Krzysztof Kaczyński: Nasi pacjenci oczekują naturalnych i odwracalnych efektów. Nie chcą zmieniać rysów twarzy, tylko pozostać sobą. Zależy im na zabiegach regeneracyjnych i przeciwstarzeniowych. I to nas cieszy, ponieważ koncentrujemy się właśnie na tych obszarach medycyny. Pacjent ma wyglądać świeżo na swój wiek, ma mieć wypoczętą twarz i tyle.

Małgorzata Kaczyńska: Część naszych pacjentów, dla których to był

pierwszy zabieg, bardzo przeżywa, jak przebiegnie gojenie w domu, dlatego zawsze dbamy o ich komfort i zapraszamy na wizyty kontrolne albo umawiamy się na kontrolną rozmowę telefoniczną. Bezpieczeństwo naszych pacjentów jest dla nas najważniejsze.

Bardziej wierzy pan doktor w preparaty do iniekcji czy w maszyny?

Dr Krzysztof Kaczyński: Łączę jedno z drugim w bezpieczny, skuteczny i rozsądny sposób. W ostatnim czasie poszerzyliśmy ofertę o urządzenie HIFU. O tej technologii myślałem dwa lata, przejrzałem dostępne publikacje w indeksowanych czasopiśmie – nie było ich zbyt wiele. Miałem nawet wykład w zeszłym roku na kongresie medycyny estetycznej poświęcony przeglądowi publikacji o HIFU. Doszły do mnie informacje po wykładzie, że straszę lekarzy. Dla mnie ważne jest bezpieczeństwo pacjentów i skuteczność zabiegów. Zanim zacznę wykonywać zabieg, muszę uwierzyć w technologię. I tak stało się z HIFU. W tym roku na kongresie prezentuję wyniki swojego badania, które są bardzo dobre. Nasze urządzenie Liftera Advance jako jedyne na rynku ma oprócz głowicy liniowej, głowicę punktową, która doskonale sprawdza się na powierzchniach obłych, np. w okolicy oka. To jest taka technologia, że gdy się ją dobrze zastosuje, to przynosi radość i pacjentowi, i lekarzowi, ale cała tajemnica tkwi przede wszystkim w kwalifikacji pacjenta. Preparaty do iniekcji dają także bardzo dobre rezultaty. Tak się akurat złożyło, że na kongresie zaprezentuję również wyniki drugiego swojego badania z wykorzystaniem aminokwasowej terapii zastępczej Jalupro. Pacjenci, którzy w nim uczestniczą, są bardzo zadowoleni z efektów, które już teraz widzą. A najlepsze jeszcze przed nimi...

Jakie jeszcze inne urządzenia polecają Państwo swoim pacjentom?

Dr Krzysztof Kaczyński: Jako nieliczni w Warszawie mamy laser złoty

QuadroStar Pro Yellow niemieckiej firmy Asclepion, który cieszy się ogromnym zainteresowaniem, również pacjentów z zagranicy. Bywa że pacjent specjalnie leci samolotem do nas na zabieg, a po zabiegu wraca na lotnisko. Laser doskonale sprawdza się w leczeniu rumienia i zamykaniu czerwonych naczynek. Urządzenie, które także pokochali nasi pacjenci, to laser frakcyjny CO₂. Zabiegi z jego użyciem są jednym z najczęściej wykonywanych zabiegów w sezonie jesienno-zimowym w naszej klinice. Ponieważ zajmujemy się medycyną regeneracyjną, oferujemy naszym pacjentom zabieg CGF, osocze bogatopłytkowe, fibrynę, a w najbliższym czasie wprowadzamy do oferty zabiegi wypełniania własnym tłuszczem.

Mamy jeszcze jeden standard – każdy pacjent ma wykonaną dokumentację fotograficzną urządzeniem 3D LifeViz. Dzięki temu możemy profesjonalnie dokumentować efekty zabiegów. To urządzenie daje nam i pacjentowi poczucie bezpieczeństwa i wysokiej jakości świadczonych usług.

Medycyna estetyczna to dziedzina, która bardzo dynamicznie się rozwija. Jakie wiążą się z tym zagrożenia?

Dr Krzysztof Kaczyński: Tak, czasem tak dynamicznie, że nawet nie ma czasu, by powstały publikacje naukowe. Bywa że za reklamowaną innowacją stoi jedna publikacja. Są preparaty będące na rynku 15 lat i mające mnóstwo badań, a są i takie, które mają jedno badanie i wchodzi właśnie na rynek. Dlatego trzeba być bardzo ostrożnym w dobieraniu zabiegów do oferty kliniki. Zabiegi muszą być po pierwsze bezpieczne i to jest najważniejszy element. Skuteczność też jest ważna, ale jeżeli zabieg jest skuteczny, a nie jest bezpieczny, to taką metodą już na starcie nie jestem zainteresowany. Moim celem jest dobór takich metod, by móc spojrzeć w oczy pacjentowi, który będzie do nas przychodził przez kolejne kilka lat.

Małgorzata Kaczyńska: Nasze zasady podejścia do pacjenta, zapewnienie mu na każdym etapie kontaktu z nami tylko pozytywnych emocji, dobór sprawdzonych metod leczniczych dających długotrwałe rezultaty, wszystko to sprawia, że pacjenci czują się z nami dobrze. A dobre emocje to i zdrowe ciało. ●



zdjęcia: Bartek Bartosiński