

# OPŠTA BOLNICA BELMEDIC

## Tržište

Bel Medic je jedinstvena zdravstvena ustanova, pionir privatne lekarske prakse na ovim prostorima. Tokom 11 godina rada menadžment ove privatne bolnice kreirao je specifičan *know-how* koji je uticao na globalan razvoj zdravstvene službe, zakonodavstva i privatnog preduzetništva u oblasti zdravstva u našoj zemlji.

Karakteristika ove bolnice je 24-časovna dostupnost lekara i mogućnost za postavljanje kompletne dijagnostike i terapije u bilo koje doba dana ili noći. Bel Medic je, takođe, postavio temelje savremenog koncepta lečenja, omogućujući pacijentima da na jednom mestu realizuju sve lične i sve zdravstvene potrebe svoje porodice. Ova bolnica postala je svojevrsna kuća porodičnog zdravlja.

Od samog starta 1995. godine, kad je postojala tek jedna ordinacija, pa sve do danas, do konstituisanja prve privatne opšte bolnice, Bel Medic prešao je dug put razvoja, sve vreme radeći na konstantnom usavršavanju i poboljšanju medicinskih usluga.

Danas je Bel Medic jedan od lidera u oblasti privatnog zdravstva u Srbiji. Među više desetina hiljada pacijenata ove bolnice su i zaposleni u najvećim internacionalnim i lokalnim kompanijama, međunarodnim organizacijama, stranim predstavništvima. Usluge ove bolnice permanentno traže i pacijenti iz naše zemlje, ali i iz zemalja u okruženju, kao i iz inostranstva.

## Dostignuća

Bel Medic je opšta bolnica koja danas zapošljava pedeset ljudi i više od sto konsultanata, najeminentnijih lekara iz svih oblasti medicine. Kao dobru ilustraciju brzine razvoja treba pomenuti da je u novootvorenoj ordinaciji Bel Medic, sada daleke 1995. godine, radilo svega troje ljudi.

Dokaz da je kvalitet usluge primarni cilj kojim teže svi zaposleni ove ustanove, a prvenstveno njena uprava, jeste i činjenica da je Bel Medic prva privatna zdravstvena ustanova u Srbiji koja je 2003. godina dobila međunarodni ISO standard kvaliteta 9001:2000. Ovaj podatak sasvim uverljivo pokazuje stepen usklađenosti nivoa usluga ove bolnice sa standardima priznatim u svetu.

Ono po čemu će ova bolnica ostati zabeležena u analima privatne lekarske prakse jesu pionirske akcije

koje su uticale na porast kvaliteta zdravstvene usluge u celini i koje su doprinele zdravstvenom osvešćivanju nacije na globalnom nivou. Bel Medic je prva ustanova koja je uvela vakcinaciju polivalentnim vakcinama, prva je uspostavila saradnju s velikim inostranim osiguravajućim kućama i omogućila je lečenje klijenata koji imaju zdravstvene kartice stranih osiguranja. Takođe, među prvima uvela potpuno originalan medicinski softver, napravljen prema specifičnim potrebama klinike.

U prestižna dostignuća ove bolnice treba, svakako, ubrojati i podatak da je praksa preventivnih sistematskih pregleda – neko vreme zapostavljena na našim prostorima – obnovljena upravo u bolnici Bel Medic. Zahvaljujući saradnji s mnogim stranim kompanijama, Bel Medic bolnica je u praksu vratila ove preglede i podstakla mnoge domaće kompanije da razmišljaju u tom pravcu i pomognu preventivno lečenje svojih zaposlenih. Ubrzani tempo života u savremenom vremenu, kojim se i u Srbiji sve češće živi, traži da se u određenim vremenskim intervalima obave i kompletni zdravstveni pregledi koji imaju preventivni karakter.

Već je uobičajena praksa da se menadžment bolnice maksimalno angažuje na polju edukacije svojih lekara, obezbeđujući im mogućnost sticanja novih znanja i praćenja svet-skih trendova. No, u ovoj bolnici se podjednako vodi računa o svim kategorijama zaposlenih i o tome da svi koji na ovom mestu rade budu adekvatno usavršavani i pripremani za zadatke koje obavljaju.

Karakteristična odlika bolnice je, takođe, da omogućava i kvalitetnu edukaciju samih pacijenata, stalnu obuku zaposlenih, kao i stručno usavršavanje lekara putem organizovanja seminara i skupova s temama iz različitih oblasti medicine.

Kao dokaz visokog kvaliteta rada ove bolnice, ali i činjenice da su napore koje uprava ulaže da za njenim radom ostane dubok trag, stiglo je i vrlo atraktivno priznanje: 2003. godine direktorka ove ustanove dr Jasmina Knežević osvojila je prestižnu nagradu Najevropljanin za doprinos integraciji evropske ideje u Srbiji.

## Istorijat

U relativno kratkom vremenskom periodu, od 1995, kad je osnovana mala lekarska ordinacija pod imenom Bel Medic, pa do danas, kada je ona registrovana kao prva opšta privatna bolnica na čak tri



lokacije u Beogradu, uprava ove ustanove prošla je kroz dinamičan period razvoja. Teške godine borbe za poziciju, i to u vremenu koje je obeležila nejasna zakonska regulativa i rapidan pad kvaliteta usluga u državnom zdravstvu, doprinele su da uprava bolnice stekne neprocenjivo iskustvo i sposobnost da reaguje u različitim društvenim okolnostima, u svakom trenutku uspešno ispunjavajući potrebe svojih pacijenata.

Šest godina nakon osnivanja lekarske ordinacije Bel Medic je prerastao u polikliniku. Od 2001. godine u ovoj poliklinici moguće je dobiti kompletnu dijagnostičku uslugu, na najsavremenijim medicinskim aparatima i uz primenu metoda koje se koriste u svetskim centrima.

Od 2005. godine, deset godina nakon prvih pacijenata, otvorena je prva privatna opšta bolnica i stomatološka ordinacija Bel Medic na novoj lokaciji. Ove godine, zdravstveni sistem Bel Medic obogaćen je i ambulantom opšte medicine koja se nalazi u okviru hotela InterContinental.

## Proizvodi/usluge

Bel Medic pruža medicinske usluge za decu i odrasle iz sledećih medicinskih grana: opšte medicine, interne medicine, pedijatrije, ginekologije, hirurgije, ortopedije, urologije, dermatovenerologije, otorinolaringologije, oftalmologije, neurologije, fizikalne medicine i stomatologije.

Osim stalno zaposlenih renomiranih lekara i ostalog medicinskog osoblja, Bel Medic je i tehnički opremljen najmodernijom medicinskom opremom (ultrazvuk, dopler, rendgen, laboratorija, oprema za endoskopsku dijagnostiku i laparaskopsku hirurgiju i ginekologiju.) U okviru bolnice su, pored većeg broja ordinacija, i savremena hirurška sala, odeljenje za intenzivnu negu,





komfortni apartmani, sala za fizikalnu terapiju i stomatološka ordinacija.

Sve medicinske usluge pružaju se u originalnom, prijatnom i humanizovanom enterijeru, u našim prilikama neobičajenom za klasičnu bolnicu. Svetle i prostrane čekaonice s pogledom na vrt, ukrašene cvećem i zanimljivim fotografijama, kutkom s dečjim igračkama za najmlađe pacijente, nasmejanim osobljem koje će vas ponuditi kafom ili drugim osveženjem, više podsećaju na prijatni kafe nego na predvorje lekarske ordinacije. U takvom ambijentu, uz zvuke klasične muzike, i iščekivanje zdravstvenog pregleda ne izaziva stres, već smiruje i opušta pacijente koji, stoga, na razgovor s lekarima i pregled dolaze relaksirani i spremni za saradnju.

Osim u samoj bolnici, sve zdravstvene usluge koje Bel Medic pruža moguće je dobiti i na terenu. Kompletna dijagnostika, terapija, kao i vakcinacija mogu se organizovati u stanu pacijenta, ili na bilo kom drugom mestu na kom se on nalazi. Oprema ove bolnice obogaćena je i portabl rendgenom, ultrazvukom i opremom za infuzionu i inhalacionu terapiju koje se mogu primenjivati i van bolničkih uslova. Preduslov za organizovanje lečenja na terenu je posedovanje sopstvenog voznog parka sanitetskih vozila, što Bel Medic ima već nekoliko godina.

Bel Medic Call centar radi non-stop i u svako doba dana ili noći mogu se obaviti pregledi to ne samo u Beogradu, već i na celoj teritoriji zemlje.

### Najnoviji poduhvati

Vakcinacija dece polivalentnim vakcinama u skladu s kalendarom vakcinacije skoro svake zemlje sveta značajno je podigla kvalitet preventivne zdravstvene zaštite malih pacijenata bolnice Bel Medic.

Sledeći preporuke



Svetske zdravstvene organizacije, u bolnici Bel Medic moguće je vakcinisati pacijenta vakcinama poznatih svetskih proizvođača i protiv bolesti specifičnih za određena područja u svetu (npr. žuta groznica, tifus, kolera, besnilo itd).

U red najnovijih dostignuća ove medicinske ekipe spada, svakako, uvođenje novih dijagnostičkih metoda.

I melanoskopija se odskora radi u ovoj bolnici. Digitalni epiluminiscentni mikroskop omogućava rano otkrivanje malignih

promena na koži, kao i diferencijaciju benignih i malignih tumora kože. Blagovremena i pouzdana dijagnostika omogućava pravovremeno započinjanje lečenja, kao i adekvatan izbor vrste i obima intervencije.

Imajući u vidu da i domaća populacija sve više pati od preterane gojaznosti, što je jedan od aktuelnih zdravstvenih problema u svetu, menadžment Bel Medic klinike odlučio je da svojim pacijentima koji imaju problema s telesnom težinom omogući i hiruršku metodu lečenja koje se nudi i u razvijenim svetskim medicinskim centrima.

Reč je o metodi Gastric Banding koja podrazumeva da se laparoskopiskim pristupom oko želuca postavi prsten (omča) koji podeli želudac na dva dela: jedan manji iznad omče i drugi veći ispod omče. Zategnutost omče može se podešavati. Na taj način smanjuje se količina hrane koja se može uneti, smanjuje se apetit i usporava se varenje, te pacijent smanjuje prekomernu težinu.

Drugi novitet u lečenju koji tek treba da zaživi u lekarskoj praksi ove ustanove odnosi se na lečenje hemoroida. Reč je o metodi u svetskoj praksi poznatoj kao Doppler – Guided Hemorrhoidal Artery Ligation. To je sigurna i efikasna metoda podvezivanja grana hemoroidalne arterije koja se izvodi u lokalnoj ili regionalnoj anesteziji uz minimalni postoperativni bol i brzi oporavak pacijenta.

Ove godine je u klinici Bel Medic uvedena praksa izdavanja membership kartica za pacijente. One imaju barkod i omogućavaju brzu identifikaciju i čuvanje privatnosti pacijenta, istovremeno skraćujući proceduru njegovog prijema. Pored osnovne primene, kartice su korisne jer se njima uvodi niz pogodnosti za pacijente, poput, recimo, popusta za verne klijente (*membership loyalty*), ili posebnih uslova za zaposlene u određenoj kompaniji.

### Promocija

Kao pionir u privatnoj lekarskoj praksi, bolnica Bel Medic imala je obavezu da trasira put svim svojim sledbenicima ne samo kad je reč o načinu rada s pacijentima, već i kad je reč o promociji i predstavljanju svojih usluga i vrednosti. Zbog toga je konstantan rad na održavanju kvalitetnih odnosa s javnošću, praćen decentnim marketingom, jedan od zaštitnih znakova ove kuće i jedna od strateških odluka u njenom razvoju.

Direktan marketing neophodan je da bi se javnosti poslala poruka o uslugama i dostignućima ove bolnice, ali uprava izuzetno dobro zna da su temelj njenog imidža - građenje i održavanje odnosa s javnošću, ne samo putem oglašavanja i komunikacije s medijima, već i putem gajenja pristojnih, pažljivih odnosa sa svojom klijentelom i širom društvenom zajednicom.

Zato je jedna od poluga u komunikaciji s javnošću i isticanje bolnice kao društveno

odgovornog sistema. Budući da je osnovna delatnost bolnice Bel Medic lečenje, suštinski usmerena na pružanje pomoći onima koji su ugroženi, logična nadogradnja tome je odluka da Bel Medic bude angažovan u humanitarnom radu. Tako, ova bolnica pomaže u organizaciji skupova poput Internacionalnog humanitarnog bazara, Skupa poslovnih žena Balkana, manifestacije Spring Fair ISB, edukativnim skupovima žena koje su početnice u biznisu i sl.

### Vrednosti brenda

Kuća porodičnog zdravlja, sinonim za bolnicu Bel Medic, najrelevantnija je karakteristika imidža ove zdravstvene ustanove. To je koncept koji je izabran kao temelj za građenje brenda na terenu privatne lekarske prakse i Bel Medic je dokazao da je to moguće.

Kroz krilaticu „Kuća porodičnog zdravlja“, reflektuju se svi drugi elementi koji karakterišu ovaj brend: medicinska usluga za celu porodicu dostupna 24 sata, kvalitetna, brza i odgovarajuća



medicinska usluga, poštovanje pacijenta, poštovanje zaposlenih i odnos zasnovan na lekarskoj kompetentnosti, ljubaznosti i velikom respektu prema osećanjima bolesnika.

### www.belmedic.com



### ONO ŠTO NISTE ZNALI

#### Bel Medic

- Bel Medic logo, piktogrami i kalendari bolnice postali su deo monografije poznatog domaćeg grafičara Rastka Ćirića.
- Planeta, jedinstveni časopis za popularizaciju nauke kod nas, ponos je zaposlenih u Bel Medicu.
- U jubilarnom broju dnevnog lista Politika, povodom sto godina postojanja ovih novina, pored ostalih tekstova o značajnim ljudima i događajima veka iza nas objavljen je i članak o bolnici Bel Medic.