

NIE TYLKO DLA SPORTOWCÓW

Warszawskie Centrum Medycyny Sportowej kolejnym z laureatów audytu „Przyjazna Przychodnia”

Centrum Medycyny Sportowej uzyskało certyfikat i godło promocyjne „Przyjazna Przychodnia”. Na podstawie przeprowadzonego audytu CMS zostało uznane za modelowe pod względem obsługi pacjenta, przestrzegania jego praw oraz dostępności i jakości świadczonych usług medycznych.

Centrum Medycyny Sportowej jest ośrodkiem leczniczo-rehabilitacyjnym specjalizującym się w terapii urazów ortopedycznych. Już od lat nasi lekarze CMS dbają o zdrowie sportowców i osób aktywnie uprawiających sport. Centrum zatrudnia specjalistów, którzy wykorzystują najnowocześniejsze techniki i technologie w diagnozie, leczeniu i rehabilitacji. Terapie stosowane w Centrum Medycyny Sportowej obejmują całościowo proces powrotu pacjenta do formy. Z tego względu oprócz kliniki ortopedii prowadzone jest centrum rehabilitacji jak i centrum diagnostyki oraz poradnie specjalistyczne z różnych dziedzin medycyny.

CMS posiada własny blok operacyjny i oddział szpitalny, w którym przeprowadzane są operacje i zabiegi ortopedyczne. W klinice przeprowadzane są

jedynie komercyjnie zabiegi i operacje z wykorzystaniem sprawdzonych i nowoczesnych technik leczenia. Szczególnie istotnym obszarem aktywności są specjalności zabiegowe, zwłaszcza ortopedia. Centrum Medycyny Sportowej ciągle rozwija metody leczenia i poszukuje nowych i lepszych sposobów leczenia urazów ortopedycznych w oparciu o takie metody jak: ostetomia korekcyjna kolana, leczenie łąkotki – Actifit, leczenie łąkotki – Menaflex, metoda ilizarowa, Hylofast i inne.

Bardzo istotnym elementem przywracania aktywności ruchowej jest połączenie zabiegów ortopedycznych z właściwą rehabilitacją. W CMS stosowana jest za-

sada łączenia leczenia zabiegowego i operacyjnego z intensywną rehabilitacją. Połączenie tych dwóch obszarów daje szansę na powrót do pełnej sprawności. Centrum stosuje najnowsze metody przy-

Szczególnie istotnym obszarem aktywności Centrum są specjalności zabiegowe, zwłaszcza ortopedia.

wracania sprawności ruchowej. Zgromadzony sprzęt pozwala na stosowanie zróżnicowanych metod i technik rehabilitacyjnych. Centrum Medycyny Spor-



Celem projektu „Audyt Przyjazna Przychodnia” (APP), „Audyt Dobra Praktyka Rehabilitacyjna” (ADPR) – wdrażanie innowacji i dyfuzja dobrych praktyk w niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej jest aktywizacja postaw przedsiębiorczych wśród placówek ochrony zdrowia i podniesienie ich świadomości roli innowacji w procesie obsługi pacjentów, zarządzania zasobami ludzkimi oraz komunikacji z otoczeniem. Program działa od marca 2011.

towej Sp. z o.o. posiada Certyfikat Jakości ISO 9001:2008. Procesowi certyfikacji poddane zostały wszystkie obszary działalności Centrum Medycyny Sportowej: Leczenie operacyjne z zakresu ortopedii i traumatologii, neurochirurgii i chirurgii ogólnej, rehabilitacja narządu ruchu, diagnostyka, leczenie ambulatoryjne, opieka szpitalna.

Co wyróżnia placówkę spośród innych tego typu w Polsce? Podczas audytu dostrzeżono wiele innowacyjnych rozwiązań realizowanych na stronie interneto-

Centrum Medycyny Sportowej zostało docenione za:

- Wysokie standardy jakości oferowanych usług oraz sprzętu rehabilitacyjnego
- Doświadczony zespół lekarzy specjalistów i rehabilitantów
- Dostęp do najnowocześniejszych technologii
- Stopień z informatyzowania placówki (zapisy on-line, model edukacyjny dla pacjenta)

wej na rzecz pacjentów tj.: zapisy on-line, formularz zapytań do lekarzy a także moduł edukacyjny, w którym pacjent może dowiedzieć się jak prawidłowo dbać o postawę i komfort oraz na czym

polegają poszczególne urazy i jak reagować w danej sytuacji.

Strona internetowa CSM:
www.cms.waw.pl



Maryla Gałczyńska

Centrum Medycyny Sportowej na podstawie przeprowadzonego audytu zostało uznane za modelowe pod względem obsługi pacjenta, przestrzegania jego praw oraz dostępności i jakości świadczonych usług medycznych dzięki czemu jako jedno z pierwszych uzyskało certyfikat i godło promocyjne „Przyjazna Przychodnia”. Od samego początku naszej działalności przyjęliśmy zasadę udzielania świadczeń medycznych na najwyższym poziomie i w oparciu o najlepsze dostępne metody. Zapewniamy pełną zgodność naszych działań z wszelkimi obowiązującymi wymaganiami, dotyczącymi realizacji naszych usług co jest tożsame z naszą polityką jakości w ramach systemu zarządzania jakością EN ISO 9001:2008. Zarówno lekarze, jak i fizjoterapeuci skoncentrowani są na zapewnieniu pacjentom najlepszych warunków do odzyskania zdrowia. Współpraca w *teamie* lekarz – fizjoterapeuta – pacjent wyróżnia nas spośród innych placówek medycznych. Dzięki indywidualnemu podejściu do każdego pacjenta uzyskujemy wyjątkowe efekty, a pacjenci mając dostęp do pełnej wiedzy o schorzeniu i etapach leczenia, czynnie uczestniczą w procesie leczenia. Dodatkowo pragnę wspomnieć, że CMS wprowadza działania, mające na celu ułatwienie kontaktu pacjentom z na-

szą placówką. Poza standardowymi działaniami uruchomiliśmy dodatkowo zapisy *online*, które cieszą się dużym powodzeniem. Ale to nie jedyne działania. Na naszej stronie internetowej uruchomiliśmy moduł formularza zapytania do lekarza. Jest to bardzo popularne narzędzie, z którego nasi pacjenci często korzystają i bardzo je sobie chwalą. Innym ważnym elementem w sprawie rejestracji i potwierdzania wizyt jest przypomnienie o wizycie SMS-em. Dla doskonalszego zarządzania usługą na rzecz pacjentów opracowaliśmy i wdrożyliśmy Standard Obsługi Pacjenta, który jest skarbnicą wiedzy dla pracowników wszystkich działów jak radzić sobie w codziennych i nadzwyczajnych sytuacjach podczas obsługi pacjenta. W swoich działaniach jesteśmy ukierunkowani na pacjenta i chcemy świadczyć najlepszy proces obsługi dlatego planujemy dalsze udogodnienia, a są one związane z wdrożeniem w naszej placówce elektronicznej dokumentacji medycznej. Wszystkie te działania wymagają sporych nakładów finansowych, zastosowania najnowszych technologii, jak i pełnego zaangażowania całego zespołu, ale jak widać na naszym przykładzie przytoczone przeze mnie działania opłacają się, a najlepszą nagrodą jest zadowolony pacjent.



Maryla Gałczyńska
Prezes Zarządu Centrum
Medycyny Sportowej

Od samego początku naszej działalności przyjęliśmy zasadę udzielania świadczeń medycznych na najwyższym poziomie i w oparciu o najlepsze dostępne metody.